

Diplôme de conservateur de bibliothèque

**Les espaces de détente et de
convivialité en bibliothèque :
inspirations et nouveaux enjeux**

Florence Köll

Sous la direction de Nicolas Cheney
Responsable du service informatique documentaire – Université de Reims
Champagne Ardenne, Bibliothèque Universitaire

Remerciements

Mes remerciements les plus sincères vont tout d'abord à M. Nicolas Cheney, qui m'a proposé le sujet de cette étude en m'accordant une grande indépendance. Sa disponibilité, ses conseils avisés et ses nombreuses relectures m'ont permis de mener à bien ce mémoire malgré le contexte sanitaire.

Je remercie aussi chaleureusement tous les professionnels des bibliothèques ayant accepté d'échanger avec moi malgré la distance et les aléas techniques. Ce mémoire n'aurait pas pu voir le jour sans le temps que chacun et chacune m'a consacré malgré ses nombreuses activités, et la patience que l'on m'a accordée pour l'explication de certains concepts et acronymes m'étant étrangers. Je crains que la centaine de pages de ce mémoire ne fassent pas honneur à la richesse des échanges que nous avons pu avoir.

Ma reconnaissance va également à mes très chers relecteurs pour leur sagacité sans faille. Merci à Adrien, Alexandre, Antoine, Joséphine et à l'inestimable Axelle de ne pas avoir rechigné à traquer d'un œil attentif les coquilles, approximations et autres incohérences.

Enfin, toute ma gratitude va à ma famille et à Machiel pour leur soutien indéfectible et leurs encouragements constants.

Résumé :

Au-delà de l'avènement et des critiques de la notion de « bibliothèque troisième lieu », souvent considérée de façon réductrice comme modèle d'aménagement intérieur, les espaces de détente et de convivialité doivent trouver leur place au sein de la politique d'établissement. Déjà partie intégrante des missions des bibliothèques publiques, ces lieux correspondent à des enjeux stratégiques émergents des bibliothèques universitaires : bien-être étudiant et nouvelle relation aux espaces studieux. Comment dès lors légitimer leur implémentation malgré un contexte mettant l'accent sur le nombre de places de travail ?

Descripteurs :

Convivialité

Pauses

Bien-être

Bibliothèques (constructions) – Aménagement

Bibliothèques – Aspect social

Bibliothèques – Services aux publics

Abstract :

Beyond the advent and criticism of the notion of “third place library”, often reductively considered as a model of interior design, spaces for relaxation and conviviality must find their place in institutional policy. Already an integral part of the missions of public libraries, these places correspond to strategic issues emerging in university libraries: student well-being and a new relationship with spaces devoted to studying. How then can their implementation be legitimized despite a context that emphasizes the number of work places?

Keywords :

Interpersonal relations

Rest periods

Human comfort

Libraries and society

Public Services (Libraries)

Libraries – Space utilization

Droits d'auteurs



Cette création est mise à disposition selon le Contrat :

« **Paternité-Pas d'Utilisation Commerciale-Pas de Modification 4.0 France** »
disponible en ligne <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/deed.fr> ou par
courrier postal à Creative Commons, 171 Second Street, Suite 300, San Francisco,
California 94105, USA.

Sommaire

SIGLES ET ABREVIATIONS	11
INTRODUCTION.....	13
I. TROUVER LA PLACE DES ESPACES DE DETENTE ET DE CONVIVIALITE EN BIBLIOTHEQUE.....	17
I.1. La bibliothèque, lieu d'échanges et de délasserment en elle-même	17
<i>I.1.1. De la transmission du savoir à la création de lien social</i>	<i>17</i>
<i>I.1.2. Convivialité, communauté et intégration.....</i>	<i>18</i>
<i>I.1.3. La bibliothèque, refuge face au stress de la vie quotidienne.....</i>	<i>21</i>
I.2 Bien-être et sérendipité : de nouveaux enjeux stratégiques.....	22
<i>I.2.1. La qualité de vie au travail (QVT) : une nouvelle préoccupation pour les entreprises</i>	<i>22</i>
<i>I.2.2. La BU : lieu de vie de l'étudiant ?</i>	<i>24</i>
<i>I.2.3. La sociabilité des chercheurs : un enjeu stratégique pour les établissements universitaires</i>	<i>27</i>
I.3 Quelle légitimité pour les missions de confort en bibliothèque ? ...	30
<i>I.3.1. Des éléments de langage jugés superficiels : bibliothèque troisième lieu et convivialité.....</i>	<i>30</i>
<i>I.3.2.« Ce n'est pas mon métier » : une remise en cause de la part des professionnels.....</i>	<i>32</i>
<i>I.3.3. La bibliothèque, lieu d'autodiscipline.....</i>	<i>38</i>
II. COMMENT INTRODUIRE DES LIEUX DE DETENTE ET DE CONVIVIALITE DANS UN ETABLISSEMENT ?.....	43
II.1 Induire des usages détendus.....	43
<i>II.1.1. Le café.....</i>	<i>43</i>
<i>II.1.2. Le jardin.....</i>	<i>45</i>
<i>II.3.2. L'importance de la modularité de l'espace : l'exemple des jeux</i>	<i>48</i>
II.2 Le mobilier, outil de prescription de l'espace.....	50
<i>II.2.1. Corps et confort en bibliothèque.....</i>	<i>50</i>
<i>II.2.2. Comment inviter les usagers à se détendre ?</i>	<i>54</i>
<i>II.2.3. La recherche d'une ambiance « comme à la maison » : un paradoxe en bibliothèque ?.....</i>	<i>56</i>
II.3 Quels aménagements en BU ?.....	60
<i>II.3.1. Manger à la BU : de l'interdit à la revendication</i>	<i>61</i>
<i>II.3.2. Dormir à la BU : de la tolérance au service</i>	<i>63</i>
<i>II.3.3. Introduire un espace de détente végétalisé : une clé de la réussite étudiante ?.....</i>	<i>69</i>
III. COMMENT ASSURER LE SUCCES DE CES LIEUX ?	73

III.1 Comment concevoir un espace de détente ou de convivialité réussi ?	73
<i>III.1.1. S'inspirer d'autres lieux</i>	73
<i>III.1.2. Enquêter et prototyper : prendre des risques et s'adapter</i>	78
<i>III.1.3. Construire avec le public : le cercle vertueux de la convivialité</i>	82
III.2 Financement et évaluation : rendre compte des résultats	86
<i>III.2.1. Comment financer la création d'un espace de détente et de convivialité ?</i>	86
<i>III.2.2. Quelle place pour les espaces non documentaires dans l'évaluation des bibliothèques universitaires ?</i>	93
<i>III.2.3. La convivialité, un critère d'évaluation pour l'ensemble de la bibliothèque ?</i>	96
III.3 Au-delà des espaces : une stratégie de services	99
<i>III.3.1. Stress étudiant et santé mentale : quel rôle pour la bibliothèque ?</i>	99
<i>III.3.2. Proposer une programmation liée au bien-être : accueillir, collaborer, externaliser</i>	105
<i>III.3.3. Les lieux de détente et de convivialité, des espaces de travail comme les autres ?</i>	108
CONCLUSION	113
SOURCES	115
Échanges avec les professionnels des bibliothèques	115
<i>Entretiens (entre une et deux heures)</i>	115
<i>Échanges de mail</i>	116
Documents internes	116
Cadre légal et administratif	118
Enquêtes	119
BIBLIOGRAPHIE	121
Dictionnaires	121
Mémoires d'étude DCB	121
Cohabitation des usages et des publics	123
Architecture et aménagement des bibliothèques	125
Enquêter et appliquer le <i>design thinking</i> et la démarche UX aux espaces de la bibliothèque	126
Créer un lieu d'expérience et d'inspiration	127
La bibliothèque troisième lieu et ses détracteurs	129
Boire et manger à la bibliothèque	130
La sieste en bibliothèque	131

Médiation animale et services liés à la santé mentale et physique en bibliothèque universitaire	132
Nature, bien-être et restauration de l'attention	134
Évaluation de la qualité des espaces	135
Aménagement « comme à la maison », ergonomie et nouveau rapport aux espaces de travail.....	137
TABLE DES MATIERES.....	139

Sigles et abréviations

ABF : Association des bibliothécaires de France

AIB : *Associazione Italiana Biblioteche*, associations des bibliothécaires italiens

ANACT : Agence nationale pour l'amélioration des conditions de travail

ANPE : Agence nationale pour l'emploi

BARK : *Building Academic Retention through K9s [canines]*, renforcer la rétention académique grâce aux chiens

BBC : *British Broadcasting Corporation*, société de radiodiffusion britannique

BDP : Bibliothèque départementale de prêt

BFM : Bibliothèque Francophone Multimédia

BPI : Bibliothèque publique d'information

BU : Bibliothèque Universitaire

CN2R : Centre national de ressources et de résilience

COMUE : Communauté d'universités et d'établissements

COUNTER : *Counting Online Usage of Networked Electronic Resources*, comptage de l'utilisation en ligne des ressources électroniques en réseau

CROUS : Centre régional des œuvres universitaires et scolaires

CUTI : Cote d'utilisabilité

CVEC : Contribution vie étudiante et de campus

DOK : *DiscoTake, de Openbare bibliotheek Delft en het Kunstcentrum Delft*, bibliothèque publique de Delft (Pays-Bas)

ENSIC : École nationale supérieure des industries chimiques

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

ERP: Établissement recevant du public

ESGBU : Enquête statistique générale des bibliothèques universitaires

FEDER : Fonds européen de développement régional

FHF : Fédération hospitalière de France

GAFA : Google, Apple, Facebook, Amazon

GED : Grand équipement documentaire

HAS : Haute autorité de la santé

HQE : Haute qualité environnementale

IDEX : Initiative d'excellence

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

IGB : Inspection générale des bibliothèques

INP : Institut d'ingénierie et de management

ISO : *International Organization for Standardization*, organisation internationale de normalization

LRU : Loi relative aux libertés et responsabilités des universités

MENESR : Ministère de l'éducation nationale, de l'enseignement supérieur et de la recherche

NASA : *National Aeronautics and Space Administration*, administration nationale américaine de l'aéronautique et de l'espace

OBA : *Openbaare Bibliotheek Amsterdam*, bibliothèque publique d'Amsterdam

OVE : Observatoire de la vie étudiante

PSC1 : Prévention et secours civique de niveau 1

REST : *Relaxation Enhancing Study and Tranquility zone*, zone d'étude et de tranquillité facilitant l'étude

ROI : *Return on investment*, retour sur investissement

RU : Restaurant universitaire

SDF : Sans domicile fixe

SSU : Service de santé universitaire

SUMPPS : Service universitaire de médecine préventive et de promotion de la santé

SVE : Service de la vie étudiante

SVU : Service de la vie universitaire

UNESCO : *United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization*, Organisation des Nations Unies pour l'éducation, la science et la culture

UTS : *University of Technology Sydney*

UVSQ : Université de Versailles Saint-Quentin-en-Yvelines

INTRODUCTION

« Le bouche-à-oreille fonctionne très bien, car les gens disent « *Je suis allé à la bibliothèque* », même lorsqu'ils sont allés au sauna »¹ : lieu de détente du corps et de l'esprit, cette tradition finnoise s'inscrit au sein du Barking Learning Centre, dans la banlieue de Londres, qui cumule les services autour de sa bibliothèque. Cette association éclectique d'offres, séparées de la bibliothèque mais partageant le même bâtiment et donc la même identité, permet d'assurer la fréquentation du lieu. Ce type d'organisation fait écho à un débat clivant au sein du monde des bibliothèques, à savoir la tension entre extension de l'offre de services à des fins d'attractivité pour le public, et sa limitation afin de se recentrer autour de la mission documentaire de la bibliothèque, dont il est considéré qu'elle pâtit de ces nouvelles perspectives. C'est en partie au sein de ce débat que s'inscrivent les lieux de détente et de convivialité en bibliothèque : non séparés de l'établissement comme au Barking Learning Center, mais bien ancrés dans l'institution, leur positionnement doit s'inscrire dans la vocation de la bibliothèque afin d'assurer leur légitimité.

Mais comment définir la détente et la convivialité ? On se limitera à une acception relativement restreinte de ces deux termes. La détente sera entendue comme une relaxation physique, invitant au repos du corps, et un temps de pause intellectuelle, de délasserment mental, ainsi que les définitions des principaux dictionnaires le laissent apparaître : « décontraction, repos, délasserment du corps ou de l'esprit, relaxation »², « relâchement d'une tension intellectuelle, morale, nerveuse ; état agréable qui en résulte »³; elle s'oppose en ce sens à la crispation et au stress. Par extension, le Trésor de la langue française définit la détente comme le « loisir entrecoupant les occupations »⁴ ; elle est également liée à l'article « pause »⁵. Pour ce qui est de la convivialité, il est intéressant de souligner les variantes dans sa définition. La première apparaît en 1825 dans la *Physiologie du goût* de Brillat-Savarin comme une appétence pour les réunions et les festins⁶ : « la gourmandise est un des principaux liens de la société ; c'est elle qui étend graduellement cet esprit de convivialité qui réunit chaque jour les divers états, les fond en un seul tout, anime la conversation, et adoucit les angles de l'inégalité conventionnelle »⁷. Son acception dans les dictionnaires en ligne récents s'éloigne des plaisirs de la table et semble se vêtir d'une signification plus politique, à l'échelle de la

¹ OURY, Antoine. Traduire l'expérience d'un service commercial à la bibliothèque, pour plus de qualité. *Actualité* [en ligne]. 21 juin 2017. Disponible à l'adresse : <https://www.actualite.com/article/monde-edition/traduire-l-experience-d-un-service-commercial-a-la-bibliotheque-pour-plus-de-qualite/83448> [Consulté le 16 avril 2020]

² Dictionnaire Larousse en ligne, article « Détente » : <https://www.larousse.fr/dictionnaires/francais/detente/24784?q=detente#24667> [consulté le 29 août 2020]

³ Dictionnaire Le Robert en ligne, article « Détente » : <https://dictionnaire.lerobert.com/definition/detente> [consulté le 29 août 2020]

⁴ Trésor de la langue française (TLF), dictionnaire en ligne, article « Détente » : <http://stella.atilf.fr/Dendien/scripts/tlfiv5/visusel.exe?11;s=4127814540;r=1;nat=;sol=0> [consulté le 29 août 2020]

⁵ Trésor de la langue française (TLF), dictionnaire en ligne, article « Pause-détente » dans l'article « Pause » : <http://stella.atilf.fr/Dendien/scripts/tlfiv5/visusel.exe?12;s=4127814540;r=1;nat=;sol=1> [consulté le 29 août 2020]

⁶ Trésor de la langue française (TLF), dictionnaire en ligne, article « Convivialité » : <http://stella.atilf.fr/Dendien/scripts/tlfiv5/advanced.exe?69;s=4127814540> [consulté le 29 août 2020]

⁷ BRILLAT-SAVARIN, Jean Anthelme, *Physiologie du Goût, ou Méditations de Gastronomie Transcendante ; ouvrage théorique, historique et à l'ordre du jour, dédié aux Gastronomes parisiens, par un Professeur, membre de plusieurs sociétés littéraires et savantes*, chez Sauterlet, 1825, p.147

société : « rapports positifs entre personnes, dans la société »⁸, ou la « capacité d'une société à favoriser la tolérance et les échanges réciproques des groupes qui la composent »⁹. Le terme a en effet aussi un sens politique, forgé par Ivan Illitch dans son essai *De la convivialité* de 1973 ; ce dernier la présente comme une alternative à la croissance, au productivisme, véritable programme de lutte contre la bureaucratie et la technocratie¹⁰. C'est en ce sens qu'il a été repris par Patrick Viveret, auteur de *De la convivialité : dialogues sur la société conviviale à venir* : « si on repart d'Illitch, c'est parce qu'il faisait de la convivialité une alternative à la contreproductivité, c'est-à-dire ce moment où une technique ou un outil se met à générer des nuisances plus fortes que les services qu'il rend [...] »¹¹. La convivialité constitue en ce sens le socle d'une société du bien vivre. L'affirmation de la bibliothèque en tant qu'espace public a engendré une prise en compte croissante de la notion de convivialité dans la conception du lieu : « la convivialité peut s'entendre au sens du confort d'usage mais aussi au sens de l'échange fructueux qui permet d'avoir une offre enrichie dans la bibliothèque »¹². On choisira ainsi, dans le contexte des bibliothèques, de limiter la compréhension du terme à un espace invitant aux échanges informels, aux discussions, aux rencontres. On se limite également aux espaces physiques de la bibliothèque, en excluant, dans le cadre des bibliothèques publiques, les espaces jeunesse. Parfois précurseurs pour l'installation d'un mobilier modulable ou insolite, ils font l'objet de problématiques propres à leur public et à son contexte d'utilisation.

Poser la question des espaces de détente et de convivialité en bibliothèque s'insère de façons très différentes en lecture publique et en bibliothèques universitaires. Là où les médiathèques en elles-mêmes constituent, à l'échelle d'une agglomération, des espaces de rencontre et de divertissement pour les riverains, les BU représentent pour les étudiants un lieu de travail et de concentration, nettement différencié de leur sphère privée invitant (parfois trop, à leurs yeux) à la détente. La bibliothèque publique est en effet riche en espaces de détente et de convivialité : centre culturel hybride, elle permet à l'utilisateur « d'assouvir en un même lieu des besoins de lecture, de formation, de divertissement ou de culture qui répondent à des parts diverses de sa personnalité : son être social, son être familial, son être singulier, son être travaillant et son être vacant »¹³. Cela correspond en outre à un principe directeur de l'IFLA et de l'UNESCO établi en 2001 comme but pour les bibliothèques publiques : elles « ont pour objet principal de fournir des ressources et des services dans tous les types de médias pour répondre aux besoins des individus et des

⁸Dictionnaire Le Robert en ligne, article « Convivialité » : <https://dictionnaire.lerobert.com/definition/convivialite> [consulté le 29 août 2020]

⁹Dictionnaire Larousse en ligne, article « Convivialité » : <https://www.larousse.fr/dictionnaires/francais/convivialite/19016?q=convivialite#18907> [en ligne, consulté le 29 août 2020]

¹⁰ GUILLAUD, Hubert. Refaire société : Quels nouveaux lieux de convivialité ? *InternetActu.net: Enjeux, Recherches, Débats, Usages, Futurs*, 17 novembre 2011. <http://www.internetactu.net/2011/11/17/refaire-societe-quels-nouveaux-lieux-de-convivialite/>. [consulté le 23 avril 2020]

¹¹ *Ibid.*

¹² Entretien avec Noëlla du Plessis, 4 juin 2016, retranscrit dans PÉRAT, Laurent. *L'Architecture des bibliothécaires*. Mémoire DCB. Villeurbanne : ENSSIB, 2017 p.135. Disponible en ligne : <https://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/67512-l-architecture-des-bibliothecaires.pdf> [consulté le 5 mai 2020]

¹³ POULAIN, Martine. L'effet médiathèque : quelle culture pour quels publics ? Dans : SEIBEL, Bernadette (dir.). *Lire, faire lire. Des usages de l'écrit aux politiques de lecture : colloque "la Bibliothèque dans la ville" Marseille, 20-21 novembre 1994 organisé par la Bibliothèque municipale de Marseille, l'Observatoire France-Loisirs de la lecture et le Monde diplomatique*. Paris : Le Monde Éditions, 1994, p. 232.

groupes en matière d'éducation, d'information et de développement personnel, ceci incluant la détente et le loisir »¹⁴. Le concept de bibliothèque troisième lieu, étudié par Mathilde Servet dans son mémoire d'Enssib, souligne la place des bibliothèques publiques comme lieux multifonctionnels associant espace studieux et de décontraction, entre l'habitat et le travail : « couteaux suisses », elles allient étude, divertissement, détente et échange et se transforment en lieux-phares pour leur collectivité. Leur qualité de lieu public leur procure un statut particulier, axé sur la cohésion sociale : elles sont assimilées à des « *living rooms* » de la cité¹⁵. Dès lors, qu'en est-il des bibliothèques universitaires ? Loin d'être un espace intermédiaire dans la vie de leurs usagers, elles représentent souvent leur lieu de travail, et ne peuvent donc pas être qualifiées de « troisième lieu ». Les étudiants semblent en outre y rechercher une certaine austérité, une forme d'ascétisme favorisant la concentration et différenciant cette contrée studieuse d'un espace privé riches de tentations, loin d'une « bibliothèque hédoniste offrant du bien-être à ses usagers »¹⁶.

Comment légitimer, vis-à-vis de la tutelle, de l'établissement et des publics, le développement des espaces invitant à la convivialité et à la détente dans les bibliothèques universitaires et de recherche ? Quelles inspirations peuvent-elles tirer de la lecture publique, pour laquelle de tels espaces constituent le cœur de sa vocation ? Quelles particularités de tels espaces doivent-ils revêtir afin de satisfaire les publics studieux de ces bibliothèques ?

On s'interrogera dans un premier temps sur la raison pour laquelle un tel questionnement peut sembler pertinent : les notions de détente et de convivialité existent déjà en bibliothèque, font écho à de nouvelles problématiques comme le bien-être étudiant en BU, et sont souvent l'objet d'une certaine lassitude ou méfiance de la part des bibliothécaires, qui les associent parfois à un phénomène de mode. Ensuite, on étudiera l'installation concrète de tels espaces dans des établissements : une typologie des espaces induisant des usages non studieux en bibliothèque fera écho à la question du mobilier « détendu » et de l'ambiance « comme à la maison » dans un espace pourtant public ; on s'interrogera aussi sur les aménagements possibles et pertinents en BU. Enfin, la dernière partie de cette étude portera sur les résultats attendus et réels de l'installation d'espaces de délassement et de vivre-ensemble en bibliothèque : on traitera tout d'abord la question de la co-construction, processus indispensable dans la création d'espaces que les publics sont amenés à s'approprier de façon détendue, puis la question de la prise en compte des espaces non studieux dans l'évaluation des BU. En dernier lieu, on se concentrera sur la gestion du stress et de la santé mentale des étudiants en BU : au-delà de l'implémentation d'espaces, cette problématique indissociable à la réussite étudiante cœur de mission des établissements doit faire l'objet d'une politique de services aux publics et d'initiatives ciblées.

¹⁴ IFLA, UNESCO. *Les services de la bibliothèque publique : principes directeurs de l'IFLA-Unesco*. 2001, p.10. Disponible en ligne : <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000124654> [consulté le 10 avril 2020]

¹⁵ SERVET, Mathilde. *Les bibliothèques troisième lieu*. Mémoire DCB. Villeurbanne : ENSSIB, 2009, p.9. Disponible en ligne : <https://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/21206-les-bibliotheques-troisieme-lieu.pdf> [consulté le 20 mars 2020].

¹⁶ LECLAIRE, Céline. *Posture, geste, mouvement. L'usager dans la bibliothèque publique : du corps raisonné au corps inspiré*. Mémoire DCB. Villeurbanne : ENSSIB, 2009, p.53. Disponible en ligne : <https://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/48201-posture-geste-mouvement-l-usager-dans-la-bibliotheque-publique-du-corps-raisonne-au-corps-inspire.pdf> [consulté le 27 mars 2020]

I. TROUVER LA PLACE DES ESPACES DE DETENTE ET DE CONVIVIALITE EN BIBLIOTHEQUE

I.1. LA BIBLIOTHEQUE, LIEU D'ECHANGES ET DE DELASSEMENT EN ELLE-MEME

On peut dans un premier temps s'interroger sur la pertinence même de la notion d'espace de détente ou de convivialité au sein des bibliothèques, plus particulièrement lorsqu'il s'agit de bibliothèques publiques. En effet, adopter une telle spécialisation d'une zone ne reviendrait-il pas à nier l'ambition de l'établissement, dans son ensemble, à offrir un lieu de partage et de divertissement pour ses publics ?

I.1.1. De la transmission du savoir à la création de lien social

« Elle doit s'ouvrir au monde, rien de ce qui se passe dans l'univers, rien de ce que le présent agite sans cesse ne doit lui être étranger »¹⁷ : Pierre Riboulet, dans son ouvrage *Un parcours moderne*, souligne ainsi le rôle de la bibliothèque en tant que bâtiment citoyen au sein d'un réseau urbain cacophonique. L'édifice dans son intégralité doit favoriser à la fois le lien entre les citoyens, mais aussi celui entre les citoyens et l'État : la bibliothèque devient « quintessence de l'édifice public »¹⁸. En ce sens, la mission civique des bibliothèques rejoint le sens politique de la définition de la convivialité d'Ivan Illich.

L'aménagement des établissements met en exergue une évolution de leur mission dans le sens de la convivialité et du vivre-ensemble : alors que la bibliothèque du début des années 2000 se voulait fenêtre sur un monde idéal encore centrée sur la transmission des savoirs, son rôle contemporain « consiste maintenant à produire du lien social et des contenus à caractère relationnel (avant que culturel) »¹⁹. Il s'agit d'une ambition explicite de certains projets comme celui de PierresVives, Cité des savoirs et du sport pour tous qui réunit, dans l'Hérault, les Archives départementales, Hérault Sport, le service programmation et la médiathèque départementale. Cette dernière doit « relier les hommes et les territoires par la lecture publique »²⁰ au sein d'un projet qui doit « donner la possibilité à chacun [...] de trouver sa place dans la société »²¹. La bibliothèque

¹⁷ RIBOULET, Pierre, *Un parcours moderne*, Paris : Du Linteau éditions, 2004, p. 108-109.

¹⁸ FORESTIER, Florian. *Maîtres de l'architecture et bibliothèques*. Mémoire DCB. Villeurbanne : ENSSIB, 2010, p.14.
Disponible en ligne : <https://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/48194-maitres-de-l-architecture-et-bibliotheques.pdf>
[consulté le 14 avril 2020]

¹⁹ FAILLA, Luigi. Habiter la bibliothèque : Concevoir les nouveaux espaces d'un service qui change. *Bulletin des Bibliothèques de France (BBF)*, 2019, n° 17, p.8-21. Disponible en ligne : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2019-17-0008-001> [consulté le 28 mars 2020]

²⁰ <https://pierresvives.herault.fr/page-standard/les-missions> (consulté le 17 août 2020)

²¹ André Vezinhet, président du Conseil général de l'Hérault et député, in LAROCHE, Ann-Sarah. *Histoire et enjeux de la mutualisation d'équipements culturels intégrant une bibliothèque*. Mémoire DCB. Villeurbanne : ENSSIB,

publique se veut donc, dans son ensemble, un lieu de convivialité et de débat. Cette notion peut toutefois être nuancée : on peut ainsi remarquer l'absence des bibliothèques dans les lieux d'accueil du « Grand Débat » d'Emmanuel Macron durant la crise des Gilets Jaunes.

La convivialité est un enjeu central en bibliothèque non seulement par l'importance de tisser du lien entre les publics, mais également entre les usagers et les personnels de la bibliothèque. Par exemple, l'automatisation du prêt permet d'éviter ainsi la frontière tracée par le traditionnel bureau ou comptoir et la bibliothèque publique d'Amsterdam (OBA) est dotée de bureaux ovoïdes où usagers et bibliothécaires prennent place côte à côte. De même, à la médiathèque Marguerite Yourcenar à Paris, les tables de renseignement sont triangulaires et placent visiteurs et personnels du même côté. Les petites structures sont en outre parfois préférées par les usagers pour la facilité du contact humain. C'est par exemple ce que traduit ce témoignage portant sur la bibliothèque George Sand, au sein du réseau Val Maubuée à Marne-la-Vallée : « Je ne vais que dans cette bibliothèque car elle est très conviviale et proche de chez moi »²². La convivialité constitue également une demande importante des seniors vis-à-vis de la bibliothèque, ainsi que l'a mis en avant une enquête de public de la BmL²³ et l'enquête menée par Séverine Boullay dans le cadre de son mémoire d'étude ; un ancien cadre supérieur résume ainsi les attentes du public retraité : « accessibilité et variété des ouvrages, confort et convivialité »²⁴.

I.1.2. Convivialité, communauté et intégration

Bien plus que par de simples espaces étiquetés comme étant « conviviaux » et supposés favoriser la création de lien entre les personnes, la bibliothèque favorise la cohésion d'une communauté par sa politique de service aux publics.

Robert D. Putnam, dans *Better together. Restoring the American Community*, consacre un chapitre aux bibliothèques, considérées comme des « générateurs de capital social »²⁵. Ce rôle social de la bibliothèque publique avait été mis en avant par l'IFLA en 2001 : « salon de la communauté », elle a en effet « un rôle important comme espace public et lieu de réunion, particulièrement dans les communautés où

2010, p.65. Disponible en ligne : <https://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/notices/48295-histoire-et-enjeux-de-la-mutualisation-d-equipements-culturels-integrant-une-bibliotheque> [consulté le 4 avril 2020]

²² Témoignage d'une femme de 55 ans sur la bibliothèque George Sand, dans LAMBERT, Bertille. *Les pratiques des usagers d'un réseau intercommunal : le cas du réseau des médiathèques du Val Maubuée*. Mémoire DCB. Villeurbanne : ENSSIB, 2006, p.83. Disponible en ligne : <https://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/571-les-pratiques-des-usagers-d-un-reseau-intercommunal.pdf> [consulté le 20 avril 2020]

²³ CALENGE, Bertrand. *Synthèse interne 2006-2007 : Les personnes âgées à la bibliothèque municipale de Lyon*, cité par BOULLAY, Séverine. *Loisirs, temps libre et avancement dans l'âge : quelle prise en compte des nouveaux retraités par les bibliothèques de lecture publique ?* Mémoire DCB. Villeurbanne : ENSSIB, 2008, p.66. Disponible en ligne : <https://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/1762-loisirs-temps-libre-et-avancement-dans-l-age-quelle-prise-en-compte-des-nouveaux-retraites-par-les-bibliotheques-de-lecture-publique.pdf> [consulté le 30 mars 2020]

²⁴ BOULLAY, Séverine. *Loisirs, temps libre et avancement dans l'âge : quelle prise en compte des nouveaux retraités par les bibliothèques de lecture publique ?* Villeurbanne : ENSSIB, 2008, p.58. Disponible en ligne : <https://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/1762-loisirs-temps-libre-et-avancement-dans-l-age-quelle-prise-en-compte-des-nouveaux-retraites-par-les-bibliotheques-de-lecture-publique.pdf> [consulté le 30 mars 2020]

²⁵ PUTNAM, Robert D. et FELDSTEIN, Lewis M. *Better Together. Restoring the American Community*. New York : Simon & Schuster Paperbacks, 2004, p. 50.

existent peu d'endroits où les gens peuvent se rencontrer »²⁶. En Angleterre, la création des *Idea Stores* au début des années 2000 dans le quartier cosmopolite de Tower Hamlets répondait à la diversité des publics : communautés bengali, somaliennes, vietnamiennes et caribéennes pouvaient désormais profiter des bibliothèques, centres éducatifs et culturels, cafés et garderies pour se retrouver et dialoguer²⁷. En 2008, dans le même sens, Andy Burnham, alors Secrétaire d'État anglais des DCMS (Ministère en charge de la Culture, des Médias et du Sport) formulait dans un discours ses vœux pour l'avenir d'une bibliothèque « pivot de connections au sein de la communauté et élément moteur contre l'isolement »²⁸.

Cette place centrale au cœur de la communauté peut prendre des formes très concrètes dans la vie du quartier et des riverains. La bibliothèque d'Amstelveen, au sud d'Amsterdam, constitue un point de repère pour les habitants du voisinage : l'inscription à la bibliothèque fait partie des premiers conseils prodigués aux nouveaux arrivants, et elle est considérée comme nécessaire pour s'intégrer dans le quartier²⁹. La bibliothèque Near North Branch de Chicago, située entre un quartier aisé et un quartier défavorisé, accueille quant à elle dans ses salles de réunions des groupes de voisinage : la vie du quartier et ses dynamiques de changement se jouent ainsi dans l'établissement³⁰. De même, la BFM de Limoges est un lieu de rencontre : avec 55 000 inscrits sur 137 000 habitants, elle est un lieu de rendez-vous au-delà de l'emprunt des documents et des salles de réunion sont mises à disposition des associations locales³¹. La fermeture d'une annexe de quartier peut ainsi engendrer une implication citoyenne forte et une importante mobilisation autour de la défense d'une bibliothèque. Ce fut le cas pour la « Maison bleue » et le « Carrefour 18 » à Rennes, dont la fermeture fut annoncée en 2009. Les usagers déplorèrent la disparition d'un lieu de convivialité et craignirent la détérioration de la vie du quartier, du lien social qui se tissait en ce lieu³². Ainsi, la perception du rôle de la bibliothèque vis-à-vis de ses usagers en France évolue, et s'éloigne de la dichotomie établie par Michel Melot en 1995 : « la lecture publique est plutôt ressentie en

²⁶ IFLA, UNESCO. *Les services de la bibliothèque publique : principes directeurs de l'IFLA-Unesco*. 2001, p.10. Disponible en ligne : <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000124654> [consulté le 10 avril 2020]

²⁷ LEPREVOST-GRANCHER, Lucie. *Travailler avec les communautés dans les bibliothèques françaises : pratiques, tabous, évolutions*. Mémoire DCB. Villeurbanne : ENSSIB, 2013, p.59. Disponible en ligne : <https://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/notices/60370-travailler-avec-les-communautes-dans-les-bibliotheques-francaises-pratiques-tabous-evolutions> [consulté le 19 juin 2020]

²⁸ Andrew Burnham, discours du 9 octobre 2008, cité par SERVET, Mathilde. *Les bibliothèques troisième lieu*. Mémoire DCB. Villeurbanne : ENSSIB, 2009, p.16. Disponible en ligne : <https://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/21206-les-bibliotheques-troisieme-lieu.pdf> [consulté le 20 mars 2020].

²⁹ Entretien avec Z. Looije, cité par SERVET, Mathilde. *Les bibliothèques troisième lieu*. Mémoire DCB. Villeurbanne : ENSSIB, 2009, p.43. Disponible en ligne : <https://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/21206-les-bibliotheques-troisieme-lieu.pdf> [consulté le 20 mars 2020].

³⁰ SERVET, Mathilde. *Les bibliothèques troisième lieu*. Mémoire DCB. Villeurbanne : ENSSIB, 2009, p.28. Disponible en ligne : <https://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/21206-les-bibliotheques-troisieme-lieu.pdf> [consulté le 20 mars 2020].

³¹ Entretien avec le directeur de la BFM de Limoges Daniel Legoff cité par SERVET, Mathilde. *Les bibliothèques troisième lieu*. Mémoire DCB. Villeurbanne : ENSSIB, 2009, p.64-65. Disponible en ligne : <https://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/21206-les-bibliotheques-troisieme-lieu.pdf> [consulté le 20 mars 2020].

³² SAVERAT-GUILLARD, Brigitte. À Carrefour 18, on tient à la bibliothèque. *Ouest-France*. 26 novembre 2009. Disponible en ligne : https://rennes.maville.com/actu/forum_-a-Carrefour-18-on-tient-a-la-bibliotheque--1168190_actu.Htm [consulté le 18 août 2020]

France comme un service culturel et dans le monde anglo-saxon comme un service communautaire »³³.

Le manque de lieux collectifs indépendants de toute logique commerciale accroît les phénomènes de marginalisation par rapport à la vie économique, sociale et culturelle³⁴ : la bibliothèque offre une forme d'inclusion par la participation à un lieu public de vie³⁵. Élodie Colinet, dans son étude portant sur les halls d'entrée des bibliothèques, analyse leur aménagement en ce sens : les espaces de la bibliothèque, par la nature même de leur fréquentation « gratuite, sans but lucratif ou commercial » engagent « des relations particulières entre les usagers et les bibliothécaires, mais aussi entre les usagers eux-mêmes »³⁶. Frank Riester, dans son discours d'inauguration des 7 Lieux à Bayeux le 7 mars 2019, exprime la même ambition pour la nouvelle bibliothèque : « pas seulement un lieu de passage, mais aussi de brassage »³⁷. La bibliothèque publique a incontestablement une « fonction à assumer dans l'espace public, comme lieu de rencontres et de partage des savoirs »³⁸.

Cette fonction s'inscrit au-delà de la seule organisation des espaces, par une politique volontariste de services aux publics : au Québec, à Montréal, des animations à l'échelle du réseau de la ville destinées spécifiquement aux nouveaux immigrants sont coordonnées par les services centraux de la bibliothèque municipale et sont subventionnées par le ministère des Relations avec les Citoyens et de l'Immigration. Elles font partie du Plan d'action visant l'accueil et l'intégration en français des immigrants dans les quartiers de Montréal³⁹. En Italie, les bibliothèques publiques locales se sont emparées du sujet de l'immigration et ont créé une nouvelle catégorie de bibliothèque publique : la « bibliothèque multiculturelle » qui donne lieu depuis 2001 à un groupe de travail au sein de l'AIB. Son objectif est de contribuer au développement des services bibliothéconomiques qui s'adressent aux communautés de citoyens étrangers résidant temporairement ou définitivement en Italie. Le manifeste des bibliothèques multiculturelles s'inspire « des principes de respect des différences ethniques, religieuses, culturelles et linguistiques » et voit dans la bibliothèque publique « le lieu de rencontre fondamental de la communauté locale qui favorise le dialogue libre et ouvert entre langages et cultures »⁴⁰. Favoriser la convivialité, au sens des échanges entre les

³³ MELOT, Michel. *Lire, faire lire, Des usages de l'écrit aux politiques de la lecture*. Paris : Le Monde-Éditions, 1995, p.384

³⁴ FAILLA, Luigi. Habiter la bibliothèque : Concevoir les nouveaux espaces d'un service qui change. *Bulletin des Bibliothèques de France (BBF)*, 2019, n° 17, p.8-21. Disponible en ligne : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2019-17-0008-001> [consulté le 28 mars 2020]

³⁵ BÜRKI, Reine. Éditorial. *Bulletin des Bibliothèques de France (BBF)*, 2019, n° 17, p.1. Disponible en ligne : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2019-17-0001-001> [consulté le 30 mars 2020]

³⁶ COLINET, Élodie. *Halls d'entrée de bibliothèques : entre seuil et accueil*. Mémoire DCB. Villeurbanne : ENSSIB, 2009, p.52. Disponible en ligne : <https://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/48293-halls-d-entree-de-bibliotheques-entre-seuil-et-accueil.pdf> [consulté le 19 mars 2020]

³⁷ OURY, Antoine. À Bayeux, Franck Riester trouve sa médiathèque idéale. *Actualité* [en ligne]. 7 mars 2019. Disponible à l'adresse : <https://www.actualite.com/article/reportages/a-bayeux-franck-riester-trouve-sa-mediathèque-ideale/93706> [consulté le 16 avril 2020]

³⁸ BAZIN, Patrick. Bibliothèque publique et savoir partagé. *Bulletin des Bibliothèques de France (BBF)*, 2000, n°5, p.48-52. Disponible en ligne : <https://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/35570-bibliotheque-publique-et-savoir-partage.pdf> [consulté le 31 août 2020]

³⁹ LAURENCEAU, Amélia. *Les bibliothèques publiques du Québec face à la diversité culturelle*. Mémoire DCB. Villeurbanne : ENSSIB, 2004, p.63. Disponible en ligne : <https://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/notices/635-les-bibliothèques-publiques-du-québec-face-a-la-diversité-culturelle> [consulté le 22 mars 2020].

⁴⁰ BETTEGA, Émilie. *Place et rôle des bibliothèques au sein des politiques culturelles en France, en Espagne et en Italie*. Mémoire DCB. Villeurbanne : ENSSIB, 2008, p.67-68. Disponible en ligne : <https://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/2070-place-et-role-des-bibliothèques-au-sein-des-politiques-culturelles-en-france-en-espagne-et-en-italie.pdf> [consulté le 1er avril 2020].

personnes et par là entre les cultures, s'inscrit donc au cœur des missions des bibliothèques publiques.

I.1.3. La bibliothèque, refuge face au stress de la vie quotidienne

La lecture loisir ne fait-elle pas du délasserment la mission centrale des bibliothèques publiques ? Les bibliothèques constituent des espaces de retranchement par rapport à un rythme de vie effréné. Le bâtiment constitue en lui-même un service rendu à l'utilisateur : il procure des biens communs menacés de rareté que sont l'espace et le silence dans des contextes de forte sollicitation marchande, sociale et numérique misant sur l'économie de l'attention.

Selon Gabriel Moser, le milieu urbain serait générateur de stress et aurait tendance à favoriser la fatigue mentale en raison de la multiplication des stimuli auxquels l'individu ne cesse d'être confronté⁴¹. Cette perception de la bibliothèque comme refuge du monde extérieur ressort dans l'enquête menée par Séverine Boullay auprès de nouveaux retraités : un ancien photographe y voit « un lieu de recueillement, de sérénité ». Certains fréquentants insistent sur le bien-être qu'ils ressentent à l'intérieur de l'établissement, « un endroit où je me trouve bien, où on peut chercher, un endroit à explorer, une richesse cachée »⁴². On retrouve la même perception chez un public fort différent, les étudiants non-fréquentants des BU, auprès desquelles Laurence Jung a réalisé une enquête pour son mémoire d'étude. L'un d'eux affirme ainsi : « ça représente un havre de calme »⁴³. Dans un environnement trépidant, la bibliothèque devient un lieu recherché pour sa déconnexion⁴⁴. Les termes « calme », « agréable », « accueillant » et « convivial » apparaissent ainsi dans les attributs récurrents des halls d'entrée en bibliothèque étudiés par Élodie Colinet⁴⁵ :

⁴¹ MOSER, Gabriel, *Les stress urbains*, Paris : Armand Colin, 1992, p.25

⁴² BOULLAY, Séverine. *Loisirs, temps libre et avancement dans l'âge : quelle prise en compte des nouveaux retraités par les bibliothèques de lecture publique ?* Mémoire DCB. Villeurbanne : ENSSIB, 2008, p.61. Disponible en ligne : <https://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/1762-loisirs-temps-libre-et-avancement-dans-l-age-quelle-prise-en-compte-des-nouveaux-retraites-par-les-bibliotheques-de-lecture-publique.pdf> [consulté le 30 mars 2020]

⁴³ JUNG, Laurence. « Je ne travaille jamais en bibliothèque. » *Enquête auprès d'étudiants non-fréquentants ou faibles fréquentants*. Mémoire DCB. Villeurbanne : ENSSIB, 2010, p.41. Disponible en ligne : <https://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/notices/49500-je-ne-travaille-jamais-en-bibliotheque-enquete-aupres-d-etudiants-non-frequentants-ou-faibles-frequentants> [consulté le 14 avril 2020]

⁴⁴ TOUITOU, Cécile. Venir et rester à la bibliothèque. *Bulletin des Bibliothèques de France (BBF)*, 2019, n° 17, p.42-49. Disponible en ligne : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2019-17-0042-004> [consulté le 30 mars 2020]

⁴⁵ COLINET, Élodie. *Halls d'entrée de bibliothèques : entre seuil et accueil*. Mémoire DCB. Villeurbanne : ENSSIB, 2009, p.50. Disponible en ligne : <https://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/48293-halls-d-entree-de-bibliotheques-entre-seuil-et-accueil.pdf> [consulté le 19 mars 2020]

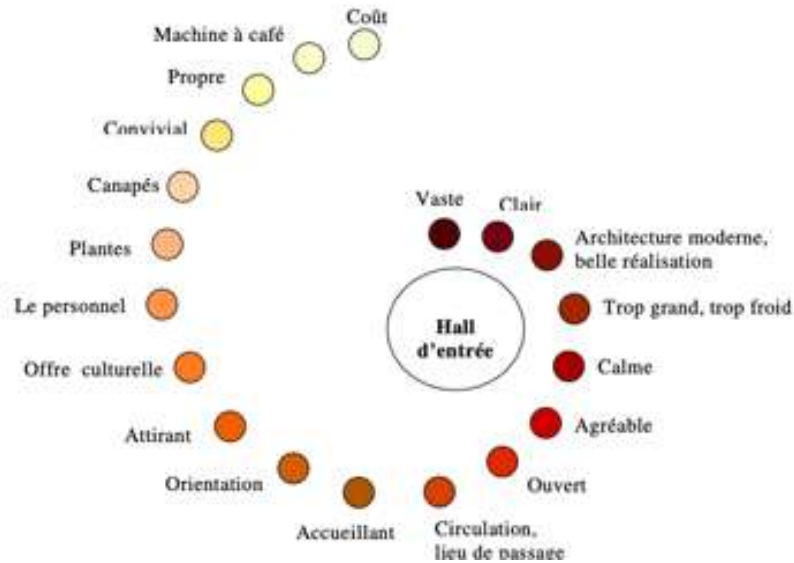


Figure 1 : Constellation d'attributs de halls d'entrée de bibliothèques⁴⁶

Katrina Kalda, dont l'étude porte sur l'intégration de la nature à l'expérience de la bibliothèque, souligne ainsi l'importance, avant même de répondre aux besoins spécifiques des usagers ou de favoriser une activité précise, de créer un lieu assurant le bien-être des publics :

Concevoir des lieux publics dans lesquels il est possible de se retrancher des facteurs de stress voire de restaurer ses capacités psychiques et physiques est un enjeu majeur. Il faut pour cela ne pas se limiter à considérer la bibliothèque comme un lieu concentrant un ensemble de services mais la penser comme un lieu dont l'espace physique lui-même, ouvert à tous, est un « service » à part entière⁴⁷.

La bibliothèque, en offrant un espace de détente, devient ainsi un enjeu de santé publique.

I.2 BIEN-ETRE ET SERENDIPITE : DE NOUVEAUX ENJEUX STRATEGIQUES

I.2.1. La qualité de vie au travail (QVT) : une nouvelle préoccupation pour les entreprises

La question du bien-être de l'utilisateur, et plus particulièrement de l'étudiant sur ses lieux de révision et d'apprentissage fait écho à une problématique relativement récente dans le monde professionnel : la question de la qualité de vie au travail (QTV).

⁴⁶ COLINET, Élodie. *Halls d'entrée de bibliothèques : entre seuil et accueil*. Mémoire DCB. Villeurbanne : ENSSIB, 2009, p.50. Disponible en ligne : <https://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/48293-halls-d-entree-de-bibliotheques-entre-seuil-et-accueil.pdf> [consulté le 19 mars 2020]

⁴⁷ KALDA, Katrina. *Intégrer la nature à l'expérience de la bibliothèque*. Mémoire DCB. Villeurbanne : ENSSIB, 2015, p.25-26. Disponible en ligne : <https://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/65043-integrer-la-nature-a-l-experience-de-la-bibliotheque.pdf> [consulté le 17 février 2021]

La QVT regroupe « toutes les actions qui relient l'amélioration des conditions de travail et de vie des salariés avec la performance de l'entreprise »⁴⁸. Selon une étude de l'ANACT et de l'HAS réalisée en 2015, la QVT représente l'ensemble « des conditions dans lesquelles les salariés exercent leur travail, leur capacité à s'exprimer et à agir sur le contenu de celui-ci »⁴⁹. Elle se mesure à travers divers axes tels que l'engagement des salariés, la culture d'entreprise ou encore l'équilibre entre vie professionnelle et vie personnelle⁵⁰. Il s'agit d'un véritable atout de performance et un palmarès détermine ainsi depuis 16 ans les entreprises dans lesquelles il fait bon travailler : le classement « *Great Place to Work* »⁵¹.

En France, le bien-être dans la vie professionnelle trouve une pertinence accrue : bien que 87% des Français se déclaraient en 2017 satisfaits de leur qualité de vie au travail, 37% pensaient que leur employeur ne se préoccupe pas de leur bien-être⁵². Les causes principales de cette insatisfaction sont un manque de reconnaissance, l'omniprésence du stress⁵³, et un environnement de travail jugé désagréable⁵⁴. Malgré la volonté croissante des entreprises de se préoccuper de la QVT, la note moyenne attribuée en 2017 par les dirigeants sur la QVT dans leur entreprise était de 7,9/10, alors que celle attribuée par les salariés était de 6,3/10⁵⁵.

Il s'agit d'un enjeu dont les entreprises se saisissent de plus en plus puisque la QVT a un impact concret et durable sur la performance économique et financière des organisations à long terme⁵⁶. En 2017, lors de la troisième année consécutive de la tenue de l'enquête « Qualité de vie au travail, regards croisés » de Malakoff Médéric, Anne-Sophie Godon, directrice de l'innovation et responsable des études de l'organisation, déclarait ainsi que « cette année, nous avons perçu une plus grande sensibilité de toutes les parties prenantes à la notion de QVT »⁵⁷. En 2018, 42% des Français estimaient que les entreprises ne se préoccupaient pas assez du bien-être des salariés, contre 32% en 2019 (-10 points)⁵⁸. Et si en 2018, ils étaient 19% à considérer qu'elles mettaient en place de « réelles actions » pour améliorer la QVT, ils sont 25% en 2019 (+6 points)⁵⁹. Ces écarts entre les réponses de 2018 et celles de 2019 sont significatifs : d'accessoire, la QVT est devenue un axe de développement stratégique pour les organisations⁶⁰.

Les questions du bien-être et de la convivialité sont centrales dans la QVT. Parmi les attentes des salariés dans une entreprise où « il fait bon travailler » figurent différentes valeurs dont la convivialité, « une attente de toutes et tous » : « il est important d'avoir

⁴⁸ <https://cowork.io/fr/blog/tendances/qvt-comment-ameliorer-lespace-de-travail> [consulté le 11 août 2020]

⁴⁹ <https://blog.hub-grade.com/etude-qualite-de-vie-au-travail/> [consulté le 11 août 2020]

⁵⁰ <https://cowork.io/fr/blog/tendances/qvt-comment-ameliorer-lespace-de-travail> [consulté le 11 août 2020]

⁵¹ <http://www.greatplacetowork.fr> [consulté le 29 décembre 2020]

⁵² <https://cowork.io/fr/blog/bien-etre/qualite-de-vie-au-travail-les-pratiques-innovantes> [consulté le 11 août 2020]

⁵³ <https://cowork.io/fr/blog/bien-etre/qualite-de-vie-au-travail-les-pratiques-innovantes> [consulté le 11 août 2020]

⁵⁴ <http://www.lasiestoune.com/blog/la-sieste-un-premier-pas-pour-reduire-votre-stress> [consulté le 11 août 2020]

⁵⁵ MALAKOFF MÉDÉRIC. Étude « Qualité de vie au travail, regards croisés » menée auprès de 3500 salariés et 500 dirigeants du secteur privé. 2017. Disponible en ligne : <http://www.malakoffmederic.com/groupe/media/presse-actualites/espace-presse/Malakoff-Mederic-etude-QVT-2017.htm> [consulté le 29 décembre 2020].

⁵⁶ ORLITZKY, Marc. Corporate social performance and financial performance: a research synthesis. *The Oxford handbook of corporate social responsibility*. Oxford: Oxford University Press Inc. 2009, n°10, p.113-134

⁵⁷ <https://business.lesechos.fr/directions-ressources-humaines/ressources-humaines/bien-etre-au-travail/030692020503-la-qualite-de-vie-au-travail-s-impose-dans-les-mentalites-314394.php> [consulté le 11 août 2020]

⁵⁸ Enquête menée sur 2450 actifs français. GREAT PLACE TO WORK. *Great insights France 2019*. 2018, p.18. Disponible en ligne : <https://www.greatplacetowork.fr/assets/Affiliate-France/Great-Insights-France2019-VF.pdf> [consulté le 11 août 2020]

⁵⁹ *Ibid.*

⁶⁰ *Ibid.*

de bonnes relations avec ses collègues, d'être solidaire et de fêter les réussites »⁶¹. L'organisation *Great Place to Work* France prend ainsi en compte dans son classement les relations interpersonnelles, l'hospitalité, la solidarité⁶², et on retrouve ces notions dans les « leviers d'action du *manager* pour la QVT » préconisés par l'entreprise :



Figure 2 : « Modèle manager : quels leviers d'action pour la qualité de vie au travail ? »⁶³

L'amélioration de la QVT peut aussi passer par la création de différents espaces (« autant d'espaces que de besoins »⁶⁴), la création d'un cadre de travail agréable (« privilégier le confort, la décoration et l'ergonomie [...] proposer un maximum de matériel réglable et flexible »⁶⁵), une connexion Wifi performante ou encore des initiatives plus ponctuelles pour favoriser le bien-être des salariés (« une livraison de fruits frais chaque semaine pour favoriser un *snacking* sain [...] planifier des cours de sport réguliers dans l'entreprise »⁶⁶).

Élément structurant et en plein essor de la stratégie RH des entreprises, la QVT reflète les nouvelles attentes des étudiants, futurs professionnels, quant à leur lieu de travail : un espace prenant en compte leur bien-être et permettant des relations interpersonnelles épanouissantes.

I.2.2. La BU : lieu de vie de l'étudiant ?

La nécessité pour les BU de s'emparer de la question du bien-être étudiant est accentuée par le fait qu'au-delà d'un simple lieu de travail participant à leur réussite scolaire, elles constituent l'un de leurs lieux de vie, un espace de confort dans l'archipel de leurs fréquentations quotidiennes.

Nathalie Clot, directrice de la BU d'Angers, dresse le constat suivant : « une bibliothèque universitaire ne peut qu'effleurer les besoins de base des étudiants [...] nous

⁶¹ Patrick Dumoulin, Président de Great Place To Work France, dans *ibid.*

⁶² GREAT PLACE TO WORK. *Great insights France 2019*. 2018, p.18. Disponible en ligne : <https://www.greatplacetowork.fr/assets/Affiliate-France/Great-Insights-France2019-VF.pdf> [consulté le 11 août 2020]

⁶³ *Ibid.*

⁶⁴ https://cowork.io/fr/blog/tendances/qvt-comment-ameliorer-lespace-de-travail#_ftn2 (consulté le 11 août 2020)

⁶⁵ *Ibid.*

⁶⁶ *Ibid.*

sommes pour [les étudiants] un lieu de travail, de pause entre deux cours, de convivialité pour de pas rester seule, de repos parfois »⁶⁷. L'importance des espaces est particulièrement illustrée dans le mémoire d'étude de Laurence Jung par le témoignage d'un étudiant en sciences physiques, qui « habitait en bibliothèque de médecine [...] les collections de lui servaient à rien mais il y était bien, comme dans une deuxième maison »⁶⁸. Émilie Rousseau, interrogée dans le cadre du mémoire d'étude de Laurent Pérat, va plus loin : « nos étudiants qui sont dans les logements du CROUS ou en colocation sont les premiers à nous dire qu'ils sont mieux à la bibliothèque que chez eux »⁶⁹.

En outre, la bibliothèque est un lieu central de la sociabilité estudiantine, qui permet de se retrouver sans nécessairement se donner rendez-vous. Cet aspect convivial de la bibliothèque peut également constituer un repoussoir pour certains étudiants : la BU étant « très fréquentée pendant les partiels », Laurence Jung cite dans son mémoire sur les non fréquentants un élève qui la « fuit pour ne pas rencontrer ses amis et prendre le risque de se disperser »⁷⁰. Éric Maurin, dans *La fabrique du conformisme*⁷¹, décrit ainsi les effets d'entraînement que les amitiés provoquent sur la mise en place de stratégies pouvant conduire des groupes entiers à la réussite ou à l'échec. Cela se reflète, pour les bibliothèques, dans des spirales de hausse ou de baisse de leur fréquentation⁷². Nathalie Clot, directrice des BU d'Angers, remarque que le « problème en soit n'est pas forcément le manque de places, mais le manque de places choisies, c'est-à-dire celles qui permettent d'être ensemble », illustré par l'impression de saturation dès 700 personnes, alors que la BU offre 850 places⁷³.

Le rôle de la BU dans la vie de l'étudiant varie toutefois selon les pays, et la culture du « campus » y étant associée. En France, sur les 18 projets de bibliothèques prévus sur la décennie 2016-2025, la majorité se situent sur des campus universitaires⁷⁴. La place des bibliothèques a été questionnée en France dès 1989 avec le rapport Miquel⁷⁵, et les

⁶⁷ CLOT, Nathalie. Médiation animale : un « non-plan-de-comm ». *BUApro. Les coulisses de la BUA* [blog]. 14 décembre 2019. Disponible en ligne : <http://blog.univ-angers.fr/buapro/2019/12/14/mediation-animale-communiquer-sur-une-action/> [consulté le 3 avril 2020]

⁶⁸ JUNG, Laurence. « Je ne travaille jamais en bibliothèque. » *Enquête auprès d'étudiants non-fréquentants ou faibles fréquentants*. Mémoire DCB. Villeurbanne : ENSSIB, 2010, p.37. Disponible en ligne : <https://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/notices/49500-je-ne-travaille-jamais-en-bibliotheque-enquete-aupres-d-etudiants-non-frequentants-ou-faibles-frequentants> [consulté le 14 avril 2020]

⁶⁹ Entretien avec Émilie Rousseau, 14 juillet 2016, retranscrit dans PÉRAT, Laurent. *L'Architecture des bibliothécaires*. Mémoire DCB. Villeurbanne : ENSSIB, 2017 p.222. Disponible en ligne : <https://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/67512-l-architecture-des-bibliothecaires.pdf> [consulté le 5 mai 2020]

⁷⁰ JUNG, Laurence. « Je ne travaille jamais en bibliothèque. » *Enquête auprès d'étudiants non-fréquentants ou faibles fréquentants*. Mémoire DCB. Villeurbanne : ENSSIB, 2010, p.20-21. Disponible en ligne : <https://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/notices/49500-je-ne-travaille-jamais-en-bibliotheque-enquete-aupres-d-etudiants-non-frequentants-ou-faibles-frequentants> [consulté le 14 avril 2020]

⁷¹ MAURIN, Éric. *La fabrique du conformisme*. Paris : Seuil, 2015.

⁷² CLOT, Nathalie. L'usage des lieux : vivre ensemble à la bibliothèque. *Bulletin des Bibliothèques de France (BBF)*, 2019, n° 17, p.68-80. Disponible en ligne : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2019-17-0068-007> [consulté le 30 mars 2020]

⁷³ *Ibid.*

⁷⁴ MARCEROU, Philippe. *L'adaptation des bâtiments des bibliothèques universitaires aux nouveaux usages : bilan des constructions récentes et perspectives*. Paris : Inspection générale des bibliothèques, 2016, p.52. Disponible en ligne : https://cache.media.enseignementsup-recherche.gouv.fr/file/2017/32/7/Rapport_definitif_30032017_745327.pdf [consulté le 17 février 2021]

⁷⁵ Publié en 1989, il dénonce « la grande misère des bibliothèques universitaires françaises » et « leur retard par rapport aux pays voisins ». Il propose deux directions aux politiques publiques : une augmentation de 50 % de l'offre de places de consultation et la création de 35 000 places (ce qui revient à la construction d'environ 300 000 à 370 000 m² supplémentaires) et l'extension du libre accès aux collections. MIQUEL, André. *Les bibliothèques universitaires : rapport au ministre d'État, ministre de l'Éducation nationale, de la jeunesse et des sports*. Paris : la Documentation Française, 1989.

chantiers ayant suivi ont cherché à accroître la visibilité des bibliothèques et à en réhabiliter la singularité sur les campus, notamment par une taille imposante⁷⁶. Cet accroissement s'est accompagné d'une interrogation sur leur rôle dans la vie des campus⁷⁷. À titre de comparaison, le modèle de campus aux États-Unis est conçu comme une ville dans la ville, alors qu'au Japon, les logements sur les campus sont extrêmement rares. Cet état de fait « a positionné les *coffee shops* comme une option de choix pour les étudiants japonais qui, lorsqu'ils quittent le campus, souhaitent bénéficier d'un tiers lieu et d'un espace d'apprentissage informel où s'arrêter avant de rentrer »⁷⁸, et ce d'autant que leur aménagement « répond à trois *desiderata* émis par les étudiants interrogés sur les attributs d'un espace informel : wifi et prises électriques, possibilité de boire et de manger, aménagement *cosy* »⁷⁹. Il en résulte une concurrence très marquée avec les universités ayant investi dans des *Learning Centers* et des *Learning Commons*. Au-delà de la visibilité institutionnelle et de l'enjeu d'attirer les étudiants en termes d'inscriptions, c'est bien la question de leur captation au quotidien qui se pose au travers de ce niveau concurrentiel. La réponse apportée par les institutions peut consister à s'inspirer de l'aménagement des *coffee shops*, tout en y adjoignant une offre de services étendue : cette adaptation se heurte cependant au Japon à une certaine territorialisation de l'esprit des étudiants, qui peuvent avoir du mal à concevoir une activité informelle sur le campus⁸⁰. Une expérience de psychologie environnementale consacrée aux espaces informels d'apprentissage d'un campus, conduite par Ibrahim Norhati et Fadzil Nur Hafisah, de l'université technologique MARA en Malaisie, a quant à elle mis en avant l'importance des lieux non bâtis et leur impact sur la vie de la communauté universitaire⁸¹. L'analyse des réponses apportées par les 225 étudiants interrogés a mis en évidence le fait que les différents espaces non studieux, y compris ceux qui semblaient s'y prêter le moins comme les espaces extérieurs transitionnels ou enclos entre plusieurs bâtiments, étaient fortement utilisés pour des activités assimilables à de l'apprentissage informel⁸².

Les bibliothèques universitaires constituent donc l'un des espaces de vie de l'étudiant à l'échelle du campus, parmi une mosaïque de lieux d'apprentissages. À ce titre, son positionnement sur le bien-être et la convivialité est particulièrement stratégique afin de se démarquer des autres espaces disponibles.

⁷⁶ Ainsi, la bibliothèque de l'université Paris 8-Saint Denis propose une surface de 12 500 m², la BU Droit de Montpellier de 15 000 m².

⁷⁷ FORESTIER, Florian. *Maîtres de l'architecture et bibliothèques*. Mémoire DCB. Villeurbanne: ENSSIB, 2010, p.25. Disponible en ligne : <https://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/48194-maitres-de-l-architecture-et-bibliotheques.pdf> [consulté le 17 février 2021]

⁷⁸ AUGERI, John. Retour vers le physique. Un regard international sur le phénomène des *Learning Spaces*. *Bulletin des Bibliothèques de France (BBF)*, 2019, n° 17, p.106-115. Disponible en ligne : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2019-17-0106-011> [consulté le 17 février 2021].

⁷⁹ *Ibid.*

⁸⁰ *Ibid.*

⁸¹ NORHATI Ibrahim et NUR HAFISAH Fadzil, Informal Setting for Learning on Campus: Usage and Preference. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, vol. 105, 2013, p. 344-351.

⁸² LAUERSEN, Christian. Why do they come ? The Library as place and brand. *The Library Lab* [blog]. 18 octobre 2017. Disponible en ligne : <https://christianlaurersen.net/2017/10/17/why-do-they-come/> [consulté le 17 février 2021]

1.2.3. La sociabilité des chercheurs : un enjeu stratégique pour les établissements universitaires

La convivialité est un enjeu prégnant dans les bibliothèques universitaires et les bibliothèques de recherche, non seulement pour leur attractivité, mais aussi pour la mesure de leur performance. Faciliter les rencontres de chercheurs constitue pour la bibliothèque un enjeu stratégique à l'échelle de l'établissement universitaire.

En effet, l'innovation nécessite la sérendipité, des rencontres fortuites, et cet aspect est souligné dans le programme technique du *Learning Center* Lilliad : « même à l'ère des technologies et de la communication, la proximité et les lieux de rencontre [...] restent des facteurs essentiels pour favoriser les échanges qui conditionnent fortement le processus d'innovation »⁸³. À la BnF François-Mitterrand, les espaces « clubs » présents au rez-de-jardin font ainsi référence à la sociabilité du club anglais, et, au sein de la même bibliothèque, les cafés du Globe et celui du Temps sont des lieux d'échanges et de rendez-vous tant pour les chercheurs que pour les étudiants⁸⁴. C'est dans ce même but de favoriser la sociabilité scientifique que la salle X, consacrée à la recherche bibliographique, est actuellement en réaménagement. Ouvert à un public restreint d'équipes de recherche, doctorants, chercheurs ou enseignants-chercheurs, le nouvel espace de 510 m² devra favoriser « la rencontre de multiples acteurs de la recherche et de différentes expertises »⁸⁵. Par sa « neutralité (par rapport aux nombreuses instances de la recherche et aux différences disciplinaires), le développement d'une communauté, la convivialité et la facilitation des échanges », la nouvelle salle X se veut un « lieu de vie [...] où les besoins de l'intellect ne seront pas incompatibles avec les nourritures terrestres »⁸⁶.

La question de la convivialité, spécifiquement dans le monde de la recherche en sciences humaines et sociales, est particulièrement délicate : contrairement à la culture de laboratoire présente en « sciences dures », le paysage scientifique des sciences sociales induit plus d'individualisme et de rivalités, notamment du fait de ses débouchés⁸⁷. Favoriser la rencontre et la création de réseaux de chercheurs en sciences humaines, dont le travail est relativement solitaire, constitue donc un enjeu des nouveaux aménagements de bibliothèques. La nouvelle bibliothèque universitaire de lettres et sciences humaines de Lille, actuellement en travaux, disposera dans son pôle recherche d'espaces de travail dédiés aux doctorants et post-doctorants sous forme de « labos » tous reliés à une tisanerie : organisation peu

⁸³ RÉGION NORD-PAS-DE-CALAIS. *Réalisation du Learning Center « Innovation » sur le site de la bibliothèque universitaire de Lille 1, programme technique détaillé*. Mars 2012, p.4. Document transmis le 16 avril 2020 par Laurent Matejko, chef de projet Lilliad Learning Center Innovation de 2007 à 2017.

⁸⁴ Entretien téléphonique avec Angélique Sozza, coordinatrice des services aux publics à la BnF pour tous les sites, 6 août 2020

⁸⁵ ROSE, Virginie, MOIRAGHI Eleonora et ÉLOI, Catherine. Un espace pour les humanités numériques à la BnF. *Bulletin des Bibliothèques de France (BBF)*, 2019, n° 17, p.90-95. Disponible en ligne : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2019-17-0090-009> [consulté le 17 février 2021]

⁸⁶ *Ibid.*

⁸⁷ Entretien téléphonique avec Julien Sempéré, directeur et préfigurateur en charge des bibliothèques, projet Lumen, université Paris Saclay, 20 mai 2020

commune en sciences humaines, ces espaces ont pour ambition de devenir des lieux de croisement, de rencontres pour des chercheurs souvent isolés⁸⁸.

Le projet du Grand Équipement Documentaire (GED) du Campus Condorcet prend particulièrement en compte cette question de la convivialité pour les chercheurs par une modification récente de son futur aménagement. Dédiée à la recherche en sciences humaines et sociales, l'institution centralise plus de 50 bibliothèques, fonds documentaires et services d'archives dispersés sur 25 sites en Île-de-France⁸⁹ et induira donc le croisement d'équipes de recherche variées. Un problème a rapidement été identifié dans le plan originel : le manque d'un lieu de repos réservé aux chercheurs et facilement accessible depuis le premier étage, au-delà du café au rez-de-chaussée ouvert à tous et de la terrasse, en extérieur. Le réajustement a pris la forme de la création d'un nouvel espace de confort au troisième étage⁹⁰, en supprimant des rayonnages consacrés aux périodiques :

La volumétrie des collections en libre-accès a conduit à une présentation de celles-ci, dense et uniforme. Cela occulte, en partie, la demande du programme portant sur des postures (places de lecture variées et confortables, de détente) et des usages différents (butinage, discussions entre collègues, rendez-vous moins formels...). Disperser des éléments répondant à cette demande dans les différents niveaux du GED risque de les rendre invisibles et incompatibles avec l'usage, majoritaire, de travail concentré et silencieux. Notre demande est donc de remplacer les collections installées dans la partie sud-ouest du niveau 3, proche de la terrasse, par un véritable espace confort.⁹¹

⁸⁸ Entretien téléphonique avec Anne Morenvillé, Chargée de mission Rénovation de la BU Sciences humaines et sociales à l'université de Lille, 7 mai 2020

⁸⁹ <https://www.campus-condorcet.fr/pour-la-recherche/le-grand-equipement-documentaire/le-projet/une-bibliotheque-pour-la-recherche-1> [consulté le 30 décembre 2020]

⁹⁰ Entretien téléphonique avec Stéphanie Groudiev, directrice du projet de bibliothèque « Grand Équipement Documentaire » (GED) du Campus Condorcet, 1^{er} avril 2020.

⁹¹ RÉGION ÎLE-DE-FRANCE. Cahier des charges pour l'équipement mobilier du GED, Espace de confort niveau 3. *Programme général*. 2019. Document transmis le 2 avril 2020 par Stéphanie Groudiev, directrice du projet Grand équipement documentaire.

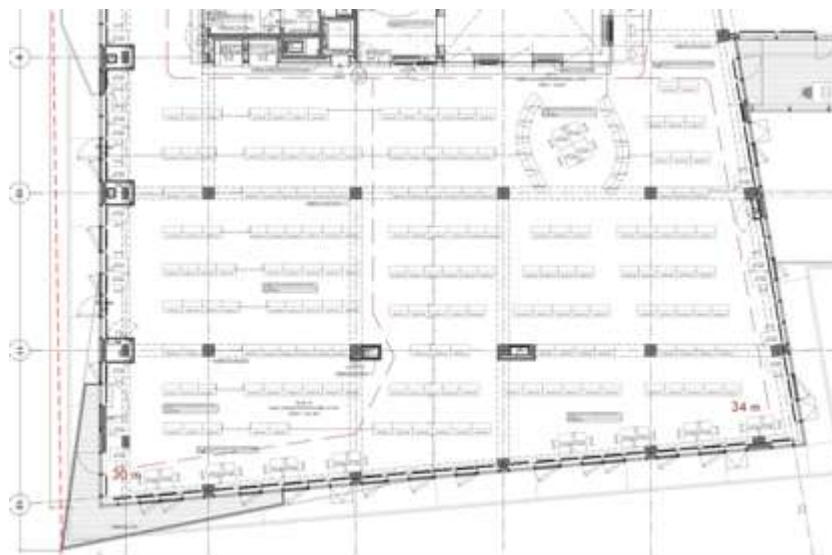


Figure 3 : Plan de l'espace de consultation en libre-accès, au 3^e étage, avant transformation en espace de confort. Plan fourni par Stéphanie Gourdie, directrice du projet Grand Équipement Documentaire du campus Condorcet, le 2 avril 2020.

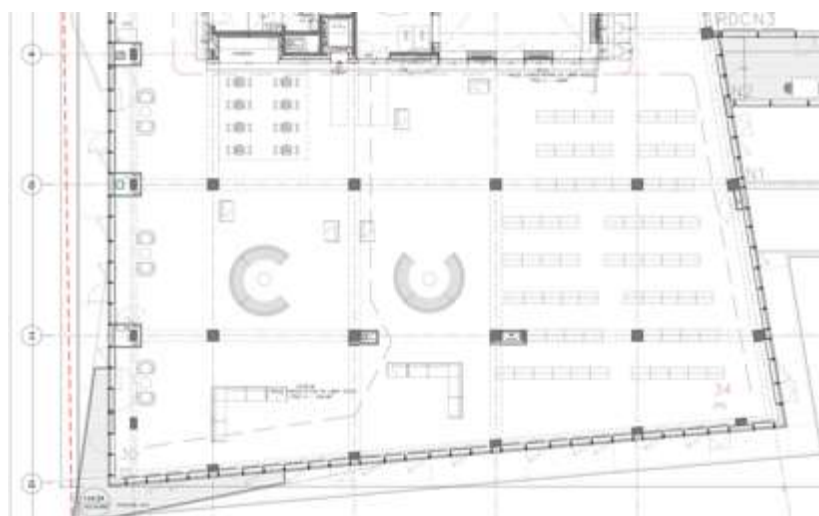


Figure 4: Plan de l'espace confort avec tisanerie au 3^e étage, après transformation. Encore incomplet. Plan fourni par Stéphanie Gourdie, directrice du projet Grand Équipement Documentaire du campus Condorcet, le 2 avril 2020.

Orienté sud-ouest pour plus de luminosité, cet espace dépourvu de toute documentation est entièrement dédié à la détente. Pensé à destination des doctorants, véritables habitants de la bibliothèque durant leur phase de rédaction, cette zone de confort de 640 m² offre une tisanerie et différentes assises permettant de varier les postures et de se retrouver en groupe⁹². Les chercheurs pourront ainsi travailler seuls ou à plusieurs, dans la limite des 35 places disponibles, se détendre et discuter sans

⁹² Entretien téléphonique avec Stéphanie Gourdie, directrice du projet de bibliothèque « Grand Équipement Documentaire » (GED) du Campus Condorcet, 1^{er} avril 2020.

gêner les lecteurs du reste de l'étage⁹³. L'espace confort sera aussi utilisé pour favoriser la proximité entre les équipes de documentation et les chercheurs : il pourra accueillir des « rendez-vous petit déjeuner » mêlant les deux à intervalle de quelques mois⁹⁴. À l'échelle du bâtiment, cet espace marque une progression de l'ambiance de travail : « de l'est du bâtiment à l'ouest, on passera d'une posture encore studieuse à une plus détendue »⁹⁵.

I.3 QUELLE LEGITIMITE POUR LES MISSIONS DE CONFORT EN BIBLIOTHEQUE ?

Bien que les concepts de détente et de convivialité fassent écho à des enjeux contemporains, la question de l'élargissement des missions des bibliothèques est le sujet d'un débat récurrent et clivant chez les professionnels. Anne Goulding résume bien la critique générale adressée à ces établissements : « elles essayent d'être tout pour tout le monde »⁹⁶. La bibliothèque deviendrait en effet « boulimique »⁹⁷ et à vouloir embrasser des missions trop éloignées de son image d'espace sanctuarisé et dédié à la connaissance, il est légitime de s'interroger : est-elle en mesure de les mener à bien ? Lui incombent-elles réellement ?

I.3.1. Des éléments de langage jugés superficiels : bibliothèque troisième lieu et convivialité

La question des missions de confort de la bibliothèque apparaît souvent dans la construction d'un discours rhétorique, *advocacy* adressé à la tutelle politique visant à légitimer la place de l'établissement dans la cité par son rôle d'accueil du public et de créateur de lien social⁹⁸. Les réticences s'accrochent tant aux nouveaux services eux-mêmes, dans l'idée que « dès que l'on s'écarte de la lecture, la bibliothèque est dénaturée, vide de sens »⁹⁹, qu'au vocabulaire qui leur est associé. La critique de l'utilisation abusive de certains éléments de langage se cristallise plus particulièrement autour de la notion de « troisième lieu ».

L'application de cette notion sociologique aux bibliothèques a été diffusée grâce au mémoire d'étude de Mathilde Servet lors de sa formation de conservatrice à l'Enssib en

⁹³ RÉGION ÎLE-DE-FRANCE. Cahier des charges pour l'équipement mobilier du GED, Espace de confort niveau 3. *Programme général*. 2019. Document transmis le 2 avril 2020 par Stéphanie Groudieu, directrice du projet Grand équipement documentaire.

⁹⁴ Entretien téléphonique avec Stéphanie Groudieu, directrice du projet de bibliothèque « Grand Équipement Documentaire » (GED) du Campus Condorcet, 1^{er} avril 2020.

⁹⁵ RÉGION ÎLE-DE-FRANCE. Cahier des charges pour l'équipement mobilier du GED, Espace de confort niveau 3. *Programme général*. 2019. Document transmis le 2 avril 2020 par Stéphanie Groudieu, directrice du projet Grand équipement documentaire.

⁹⁶ « *They try to be all things to all people* ». GOULDING, Anne. *Public libraries in the 21 Century. Defining Services and Debating the Future*. Hampshire : Ashgate. 2006, p. 335.

⁹⁷ BERTRAND, Anne-Marie, *Ouvrages et volumes : architecture et bibliothèque*. Paris : Ed. du Cercle de la Librairie, 1997, p.33

⁹⁸ MERLE, Antony. *L'advocacy des bibliothèques : vers un modèle à la française ?* Mémoire DCB. Villeurbanne : ENSSIB, 2012, p.19. Disponible en ligne : <https://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/60366-1-advocacy-des-bibliotheques.pdf> [consulté le 17 février 2021]

⁹⁹ Entretien téléphonique avec Mathilde Servet, directrice-adjointe de la médiathèque Marguerite Yourcenar et autrice du mémoire d'Enssib « Les bibliothèques troisième lieu » (2009), 5 décembre 2020

2008-2009. Ses recherches furent inspirées par des visites de bibliothèques aux Pays-Bas et en Angleterre, qui rencontraient alors l'engouement du public grâce à une politique fondée sur « leur matérialité et [...] la vie réelle », au contraire de la France où régnait un climat d'inquiétude face à la dématérialisation des supports¹⁰⁰. Le moteur du succès de ces bibliothèques était « leur dimension humaine, ce formidable maelström d'individus, ce lien avec les autres qu'elles mettaient en avant »¹⁰¹. Cette dimension était illustrée par l'utilisation dans la littérature professionnelle étrangère du terme de « *third place* », reprenant une sémantique issue des travaux du sociologue Ray Oldenburg au début des années 1980¹⁰². Cette appellation de « troisième lieu » indique la démarcation avec le premier lieu, correspondant au foyer et le second lieu, domaine réservé au travail ; permettant à un vie communautaire informelle de s'épanouir, ces troisièmes lieux participent au bien-être des individus et au débat politique entre citoyens¹⁰³. La propagation rapide de ce mémoire « a en partie contribué une lecture erronée et simplificatrice [de la notion de bibliothèque troisième lieu], la réduisant parfois au seul aménagement des espaces, à des lieux *design* dépourvus de collections et éloignés de tout projet politique »¹⁰⁴.

Il est ainsi reproché au troisième lieu d'apposer un modèle d'aménagement intérieur supposé favoriser la convivialité au détriment des collections. Un tract intitulé « Et tout le monde déteste le Tiers lieu ! » diffusé à Grenoble en réaction à la fermeture d'établissements par la municipalité reprend un certain nombre de critiques récurrentes faites à la bibliothèque troisième lieu depuis l'émergence de la notion, parmi lesquelles on trouve cette formule assassine : « on pousse les étagères, on ajoute un canapé violet, on peint un mur en vert anis et le tour est joué ? »¹⁰⁵. L'importance de la convivialité au sein d'un projet de bibliothèque troisième lieu dénaturerait ses missions, transformant l'institution en « coquille vide masquant mal la vacuité de son contenu, anesthésiant l'esprit critique et l'intelligence des usagers »¹⁰⁶. Il est à déplorer qu'une notion sociologique soulignant principalement la centralité des rapports humains dans le succès d'une institution soit réduite à son expression matérielle, ainsi que le souligne ironiquement Mathilde Servet :

Les espaces, s'ils revêtent une importance certaine, ne sont finalement que secondaires dans la démarche « troisième lieu » dans la mesure où ils doivent se mettre au service d'un projet d'établissement spécifique, mûrement réfléchi en amont et bien défini. L'espace doit traduire ce projet dans l'atmosphère de

¹⁰⁰ SERVET, Mathilde, La bibliothèque troisième lieu loin des clichés : l'humain au cœur de la bibliothèque. Dans : JACQUET, Amandine (dir.). *Bibliothèques troisième lieu*, ABF Médiathèmes, (2015), 2^e éd., 2017

¹⁰¹ *Ibid.*

¹⁰² OLDENBURG, Ray. *Celebrating the Third Place. Inspiring stories about the « Great Good Places » at the Heart of Our Communities*. New York : Marlowe & Company, 2001.

¹⁰³ SERVET, Mathilde. *Les bibliothèques troisième lieu*. Mémoire DCB. Villeurbanne : ENSSIB, 2009, p.22. Disponible en ligne : <https://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/21206-les-bibliotheques-troisieme-lieu.pdf> [consulté le 20 mars 2020].

¹⁰⁴ SERVET, Mathilde, La bibliothèque troisième lieu loin des clichés : l'humain au cœur de la bibliothèque. Dans : JACQUET, Amandine (dir.). *Bibliothèques troisième lieu*, ABF Médiathèmes, 2015, 2017 (2^e éd.).

¹⁰⁵ Le tract « et tout le monde déteste le Tiers lieu ! » est paru en juin 2017 sur le site *Actualitté* : La bibliothèque troisième lieu, « une arnaque inspirée du marketing ». *Actualitté* [en ligne]. 6 juin 2017. Disponible à l'adresse : <https://www.actualitte.com/article/tribunes/la-bibliotheque-troisieme-lieu-une-arnaque-inspiree-du-marketing/83127> [consulté le 30 décembre 2020].

¹⁰⁶ DUSSERT, Eric et ION, Cristina. Bonne sieste à la bibliothèque. *Le Monde diplomatique*. Juin 2018, p.27

convivialité qui s'en dégage [...]. Il n'existe pas de recette magique unique avec un canapé violet¹⁰⁷.

L'importance prise par la notion de « troisième lieu » dans *l'advocacy* des bibliothèques a également nourri des critiques au-delà du réaménagement des espaces, sur la place de la convivialité au sein des missions de l'établissement. Cette dernière ne serait qu'un outil rhétorique permettant de « légitimer les dépenses » des bibliothèques « incitées à prouver leur rentabilité sociale en promouvant le « vivre-ensemble » censé garantir une plus grande démocratisation culturelle » : « la bibliothèque, ses livres, son organisation scientifique du savoir s'éclipsent au profit d'espaces conviviaux et utilitaires »¹⁰⁸. L'article « Bonne sieste à la bibliothèque » paru dans *Le Monde Diplomatique* en 2018 est particulièrement critique à ce sujet, résumant cette évolution au « triomphe du client roi sous couvert de pseudodémocratisation »¹⁰⁹.

D'après Mathilde Servet, cette perception caricaturale et réductrice est comparable au fait de « réduire le *design thinking* à des tableaux de *post it* »¹¹⁰. Cette vision limitée de la notion est due à deux dynamiques. Tout d'abord, le fait que les espaces et leur esthétique tendent de plus en plus à être pensés avant les services qu'ils doivent accueillir ; d'autre part, le manque de communication au sein des équipes. Ainsi, certains chefs d'établissements « n'ont pas compris la notion, l'ont réduite à sa partie la plus visible, l'aménagement physique, et ont demandé à leurs équipes de faire du troisième lieu sans l'expliquer, donc les agents se braquent »¹¹¹. Cette idée apparaît en outre au début du vindicatif tract grenoblois, qui débute par le récit d'une « réunion de « concertation » houleuse [...] où un bureaucrate de la mairie avait sorti le concept d'un chapeau, sans le maîtriser ni être capable de l'expliquer »¹¹². La notion engendre ainsi la réticence des agents car elle est perçue comme étant « le « truc » à la mode chez les *managers* des biblis »¹¹³.

I.3.2. « Ce n'est pas mon métier » : une remise en cause de la part des professionnels

Au-delà de l'effet de mode de l'inscription de la convivialité et de la détente dans les stratégies et discours des établissements, ces notions ont pu engendrer une certaine réticence de la part de professionnels car ces missions sont perçues comme étant trop éloignées des fondations du métier de bibliothécaire.

¹⁰⁷ SERVET, Mathilde, La bibliothèque troisième lieu loin des clichés : l'humain au cœur de la bibliothèque. Dans : JACQUET, Amandine (dir.). *Bibliothèques troisième lieu*, ABF Médiathèmes, (2015), 2^e éd., 2017

¹⁰⁸ DUSSERT, Eric et ION, Cristina. Bonne sieste à la bibliothèque. *Le Monde diplomatique*. Juin 2018, p.27

¹⁰⁹ *Ibid.*

¹¹⁰ Entretien téléphonique avec Mathilde Servet, directrice-adjointe de la médiathèque Marguerite Yourcenar et autrice du mémoire d'Enssib « Les bibliothèques troisième lieu » (2009), 5 décembre 2020

¹¹¹ *Ibid.*

¹¹² La bibliothèque troisième lieu, « une arnaque inspirée du marketing ». *Actualité* [en ligne]. 6 juin 2017. Disponible à l'adresse : <https://www.actualite.com/article/tribunes/la-bibliotheque-troisieme-lieu-une-arnaque-inspiree-du-marketing/83127> [consulté le 30 décembre 2020].

¹¹³ La bibliothèque troisième lieu, « une arnaque inspirée du marketing ». *Actualité* [en ligne]. 6 juin 2017. Disponible à l'adresse : <https://www.actualite.com/article/tribunes/la-bibliotheque-troisieme-lieu-une-arnaque-inspiree-du-marketing/83127> [consulté le 30 décembre 2020].

Nicolas Beudon, dans son article « La bibliothèque, lieu d'expérience » paru dans le BBF, aborde ce questionnement récurrent, cette angoisse identitaire dans la profession de bibliothécaire :

« *Est-ce vraiment notre métier ?* » fait partie des phrases que j'ai le plus entendues dans ma carrière. On peut poser cette question au sujet de l'action culturelle, de la formation des usagers, de la médiation, du numérique, du champ social... et des espaces. La réponse reste toujours la même : bibliothécaire est un métier aux multiples facettes. Il me semble essentiel que tous les bibliothécaires soient, au minimum, sensibilisés à tous ses aspects, et qu'une poignée d'entre eux soient des experts ou des référents¹¹⁴.

Il souligne en outre que les professionnels des bibliothèques, afin de faire vivre leurs établissements et de les faire évoluer, effectuent déjà, au quotidien, une multitude de tâches éloignées du livre. La nécessité pour les agents d'être polyvalents pallie en outre l'impossibilité de faire constamment appel à des prestataires extérieurs : « nous devons être créatifs et repenser nous-mêmes nos espaces lorsque c'est nécessaire »¹¹⁵.

Une bibliothèque « au rabais »

Cet élargissement des services offerts par la bibliothèque dans le sens du confort, du bien-être ou encore de la convivialité est parfois perçu comme le reflet d'un retranchement de la bibliothèque sur sa matérialité face à la concurrence des GAFA (Google, Apple, Facebook, Amazon) dans le domaine de l'information¹¹⁶. Pour Nicolas Beudon, le développement du numérique et le surinvestissement de ce nouveau champ de services a marqué, dans un premier temps, un coup d'arrêt de la réflexion des professionnels sur les espaces physiques de la bibliothèque ; au contraire, « aujourd'hui, on voit poindre un nouveau mot d'ordre : « re-matérialiser ! » On le constate dans l'attention portée au lieu bibliothèque mais aussi dans des services nouveaux qui sont très populaires, comme le prêt d'instruments de musique »¹¹⁷.

Toutefois, un mouvement de pensée crépusculaire déplore « la transformation des bibliothèques en *biblioparcs* pour grands gamins hébétés »¹¹⁸ : la multiplicité des services, l'attention au confort et au divertissement, transforme la bibliothèque au détriment de l'émancipation intellectuelle de ses usagers. Dans un entretien mené en 2016, Julien Brault déclare ainsi avoir « tempéré [sa] croyance aux bibliothèques troisième lieu. Certaines bibliothèques ont trop pris ce modèle à la lettre pour chambouler leurs espaces et les transformer en espaces de loisirs et de divertissements. La bibliothèque ne doit pas oublier non plus sa fonction documentaire qui doit rester centrale »¹¹⁹. Le tract grenoblois conclue ainsi, ironique : « Bonne nouvelle ! Une équipe de scientifiques américains qui a réalisé une étude ultra-poussée vient de publier ses

¹¹⁴ BEUDON, Nicolas. La bibliothèque, lieu d'expérience : petite philosophie de la mise en espace. *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)*, *Bulletin des Bibliothèques de France (BBF)*, 2019, n° 17, p.58-67. Disponible en ligne : <https://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2019-17-0058-006> [consulté le 31 décembre 2020]

¹¹⁵ *Ibid.*

¹¹⁶ *Ibid.*

¹¹⁷ *Ibid.*

¹¹⁸ STARK, Virgile, *Le crépuscule des bibliothèques*, Paris : Les Belles Lettres, 2015, p.129

¹¹⁹ Entretien avec Julien Brault, 6 juin 2016, retranscrit dans PÉRAT, Laurent. *L'Architecture des bibliothèques*. Mémoire DCB. Villeurbanne : ENSSIB, 2017 p.114. Disponible en ligne : <https://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/67512-l-architecture-des-bibliothecaires.pdf> [consulté le 5 mai 2020]

résultats : après avoir transformé bon nombre de bibliothèques en parcs d'attractions, il semblerait que les gens demandent finalement à... pouvoir y emprunter des livres »¹²⁰. Un commentaire ajouté à la publication en ligne du tract exprime la difficile cohabitation des publics ayant des perceptions très différentes de la bibliothèque, entre espace studieux et lieu de convivialité et de divertissement :

La nouvelle formule de notre bibliothèque, c'est devenu un lieu où il est devenu impossible de trouver un endroit pour lire ou travailler sans être importuné par des gamins qui viennent se retrouver pour manger, boire au chaud. Donc vous êtes au milieu de tout ça au milieu des odeurs de chips, des tables et sièges tachés par les boissons pétillantes, des conversations parfois ordurières (provocations). Tout ça avec la bénédiction de l'équipe de direction et des élus de l'agglomération. Je ne parle pas de l'utilisation bruyante des jeux vidéo sur ordinateur. Voilà entre autres nos réactions sur ce lieu de soi-disant convivialité¹²¹.

Victoria Coren dans son article « *If I wanted a cup of coffee, I'd go to a café, not a library* » note de façon ironique : « Une bibliothèque moderne est - ou devrait être - un grand espace avec des ordinateurs, des *snacks*, des boissons, de la musique, des discussions et éventuellement un terrain de rugby. Du plaisir et des jeux ! Du bruit et des bavardages ! Des rencontres et des salutations ! Des gâteaux et de la bière ! »¹²².

La disparition du métier de bibliothécaire

Cristina Ion, co-autrice de l'incendiaire « Bonne sieste à la bibliothèque »¹²³, considère que le succès de la notion de troisième lieu, et plus généralement l'extension des missions au-delà du champ documentaire, est l'expression du fait que les bibliothécaires, « laissés sur le bord de la route par l'échec de la démocratisation culturelle », sont « en mal de modèle »¹²⁴. La multiplication des services et des missions est vécue par certains professionnels comme une menace car elle dissout l'identité de la bibliothèque « parmi une multitude d'espaces génériques dépourvus d'idéal moral d'émancipation »¹²⁵. C'est l'une des critiques du tract « Et tout le monde déteste le Tiers lieu ! » :

« Rendre les espaces attractifs », « innover », « diversifier les usages » ... On peut bien parler d'un hall de gare, d'un supermarché ou d'une bibliothèque, ce

¹²⁰ La bibliothèque troisième lieu, « une arnaque inspirée du marketing ». *Actualité* [en ligne]. 6 juin 2017. Disponible à l'adresse : <https://www.actualite.com/article/tribunes/la-bibliotheque-troisieme-lieu-une-arnaue-inspiree-du-marketing/83127> [consulté le 30 décembre 2020].

¹²¹ Commentaire signé « Pat » sur la tribune : La bibliothèque troisième lieu, « une arnaque inspirée du marketing ». *Actualité* [en ligne]. 6 juin 2017. Disponible à l'adresse : <https://www.actualite.com/article/tribunes/la-bibliotheque-troisieme-lieu-une-arnaue-inspiree-du-marketing/83127> [consulté le 30 décembre 2020].

¹²² « *A modern library is – or should be – a big place with computers, snacks, drinks, music, small talk and possibly a rugby pitch in it. Fun and games ! Noise and chatter ! Meeting and greeting ! Cakes and ale !* » COREN, Victoria. If I wanted a cup of coffee, I'd go to a café, not a library. *The Guardian*, 12 octobre 2008. Disponible en ligne : <https://www.theguardian.com/culture/2008/oct/12/1> [consulté le 11 janvier 2021].

¹²³ DUSSERT, Eric et ION, Cristina. Bonne sieste à la bibliothèque. *Le Monde diplomatique*. Juin 2018, p.27

¹²⁴ ION, Cristina. Le « troisième lieu » et le nouvel esprit du capitalisme. *Bibliothèque(s)*, n°98-99, décembre 2019, p. 138-140. Disponible en ligne : <https://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/69829-98-99-liberte-citoyennete-bibliotheque.pdf#page=140> [consulté le 17 février 2021].

¹²⁵ *Ibid.*

sont les mêmes concepts de vente qui sont à l'œuvre. Tout doit glisser, être fluide et facile, ne pas demander trop de réflexion¹²⁶.

La bibliothèque devenant un lieu de moins en moins spécialisé, le niveau d'expertise requis pour l'animer est perçu comme décroissant : « il va falloir pratiquer un nouveau métier et compter sur les bénévoles »¹²⁷. Le tract grenoblois critique les nouveaux « métiers » liés à l'élargissement des missions : « la bibliothécaire devient « infothécaire » ou mieux, « médiatrice numérique ». [...] La bibliothèque troisième lieu c'est la destruction du métier de bibliothécaire »¹²⁸

Face à ce changement d'expertise des bibliothécaires, « la nécessité de faire appel à des fonctionnaires spécifiquement formés risque d'être jugée nettement moins pressante »¹²⁹. La ville de Homestead, en Floride, porte ainsi le projet de « gamifier » l'expérience de la bibliothèque dans sa nouvelle « Cybrary », qui offrira à ses usagers expérience de réalité virtuelle, voyages dans le temps et attractions. La création de cette nouvelle bibliothèque a été confiée à l'entreprise *Landmark Entertainment Group*, spécialisée dans les parcs d'attractions et les casinos¹³⁰. Tony Christopher, fondateur et président de la société, cite ainsi la production de revenu pour la ville comme l'un des objectifs de la « Cybrary », dont *Landmark* espère créer une franchise, un modèle exportable dans d'autres collectivités¹³¹. Le directeur des services municipaux de la commune, George Grestas, n'hésite pas à suggérer que l'expertise des bibliothécaires est dépassée : « Nous sommes en train de redéfinir ce qu'est la bibliothèque. Quand vous pensez à améliorer cette chose qu'on appelle une bibliothèque, qui date d'environ trois cent ans avant Jésus-Christ, est-ce que vous vous tournez vers les scientifiques de la bibliothèque – les bibliothécaires – pour créer quelque chose de frais et de nouveau, ou vers les gens qui sont des experts du secteur du divertissement et des attractions ? »¹³².

Une « arnaque inspirée du marketing »

Cristina Ion considère de plus que l'élargissement des missions des bibliothèques, sous couvert de « troisième lieu », est le reflet d'une « vision libérale [...] de la

¹²⁶ La bibliothèque troisième lieu, « une arnaque inspirée du marketing ». *Actualité* [en ligne]. 6 juin 2017. Disponible à l'adresse : <https://www.actualite.com/article/tribunes/la-bibliotheque-troisieme-lieu-une-arnaque-inspiree-du-marketing/83127> [consulté le 30 décembre 2020].

¹²⁷ DUSSERT, Eric et ION, Cristina. Bonne sieste à la bibliothèque. *Le Monde diplomatique*. Juin 2018, p.27

¹²⁸ La bibliothèque troisième lieu, « une arnaque inspirée du marketing ». *Actualité* [en ligne]. 6 juin 2017. Disponible à l'adresse : <https://www.actualite.com/article/tribunes/la-bibliotheque-troisieme-lieu-une-arnaque-inspiree-du-marketing/83127> [consulté le 30 décembre 2020].

¹²⁹ DUSSERT, Eric et ION, Cristina. Bonne sieste à la bibliothèque. *Le Monde diplomatique*. Juin 2018, p.27

¹³⁰ MADAN, Monique O. Here's what happens when a theme park company designs a library. *The Miami Herald*, 8 février 2017. Disponible en ligne : <http://www.miamiherald.com/news/local/community/miami-dade/homestead/article131350924.html> [consulté le 31 décembre 2020]

¹³¹ *Ibid.*

¹³² « When you think about bettering this thing called a library, which has been around since before 300 B.C, do you turn to the library scientists — the librarians — to create a fresh and new thing, or do you turn to people who have expertise in the areas of entertainment and attraction? » in MADAN, Monique O. Here's what happens when a theme park company designs a library. *The Miami Herald*, 8 février 2017. Disponible en ligne : <http://www.miamiherald.com/news/local/community/miami-dade/homestead/article131350924.html> [consulté le 31 décembre 2020]. Traduction par : GARCIA-GUILLEN, Émilie et SERVET, Mathilde. La bibliothèque troisième lieu ou la révolution copernicienne des publics. *Recherche lecteurs désespérément. Les bibliothèques face au défi des publics*. Archives et bibliothèques de Belgique, 2017, p. 20.

bibliothèque »¹³³ : un « paravent complaisant, l'alibi marketing de l'inaction publique »¹³⁴.

Une bibliothèque intégrant la détente et la convivialité à ses cœurs de missions serait en effet le reflet de l'entrée de l'institution dans l'ère de l'expérience, notion issue du marketing : le consommateur ne se contente plus de désirer des objets, mais souhaite à travers eux vivre une expérience¹³⁵. Les bibliothèques se distinguant par l'attention portée à l'expérience de l'utilisateur ont ainsi pu s'inspirer de méthodes mises en place dans le secteur marchand. Le directeur du Barking Learning Center, Zoinul Abidin, affirme ainsi : « À chaque fois que j'utilise un service commercial ou privé, je me demande comment traduire cette expérience en bibliothèque. Si plus de bibliothécaires faisaient cette démarche, le service serait de meilleure qualité »¹³⁶. Dans ce contexte, le bibliothécaire devient « facilitateur », terme utilisé en marketing pour désigner le personnel chargé de guider le client dans l'expérience¹³⁷.

Cette part grandissante de l'influence du marketing et plus généralement du secteur marchand est perçue par certains professionnels comme une menace directe sur les valeurs de la bibliothèque comme service public. Le tract grenoblois condamnant le troisième lieu le décrit ainsi comme « une arnaque inspirée du marketing », et l'associe à des « logiques néolibérales » qui induise une « méthode de management » inspirée du secteur privé : « il faut virer les fonctionnaires, et à défaut les pousser à bout avec des méthodes d'encadrement absurdes »¹³⁸. La diversification des services irait ainsi de pair avec une plus grande amplitude horaire et la multiplication des tâches malgré la baisse du nombre de personnels. Face au désengagement de l'État, la bibliothèque doit recourir au « mécénat », devenant « un service public... privé »¹³⁹. L'élargissement des missions de la bibliothèque signifie dans ce cadre « la destruction de la lecture publique par les logiques marchandes »¹⁴⁰.

¹³³ ION, Cristina. Le « troisième lieu » et le nouvel esprit du capitalisme. *Bibliothèque(s)*, n°98-99, décembre 2019, p. 138-140. Disponible en ligne : <https://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/69829-98-99-liberte-citoyennete-bibliotheque.pdf#page=140> [consulté le 17 février 2021]

¹³⁴ SERRELL, Mathilde. Les « tiers lieux culturels », un avenir qu'on insulte ? *La Théorie*. Émission France Culture. 14 octobre 2019. Disponible en ligne : <https://www.franceculture.fr/emissions/la-theorie/la-transition-culturelle-du-lundi-14-octobre-2019> [consulté le 17 février 2021]. BESSON, Raphaël, L'hypothèse des tiers-lieux culturels. *The conversation* [en ligne]. 8 mars 2018. Disponible à l'adresse : <https://theconversation.com/lhypothese-des-tiers-lieux-culturels-92465> [consulté le 17 février 2021].

¹³⁵ CARÜ, Antonella et COVA, Bernard. Expériences de consommation et marketing expérientiel. *Revue française de gestion*, 2006, vol.3, n°162, p.99-113. Disponible en ligne : <https://www.cairn.info/revue-francaise-de-gestion-2006-3-page-99.htm> [consulté le 19 février 2021].

¹³⁶ OURY, Antoine. Traduire l'expérience d'un service commercial à la bibliothèque, pour plus de qualité. *Actualité* [en ligne]. 21 juin 2017. Disponible à l'adresse : <https://www.actualite.com/article/monde-edition/traduire-l-experience-d-un-service-commercial-a-la-bibliotheque-pour-plus-de-qualite/83448> [consulté le 16 avril 2020]

¹³⁷ CARÜ, Antonella et COVA. Approche empirique de l'immersion dans l'expérience de consommation : les opérations d'appropriation. *Recherche et applications en marketing*, 2003, vol.18, n°2, p.47-65 ; MARTEAUX, Séverine, MENCARELLI, Rémi et PULH, Mathilde. Quand les institutions culturelles s'ouvrent au marketing sensoriel ... et s'en défendent : enjeux et paradoxes. *Management & Avenir*, 2009, vol. 2, n°22, p. 92-108. Disponible en ligne : <https://www.cairn.info/revue-management-et-avenir-2009-2-page-92.htm> [consulté le 19 février 2021]

¹³⁸ La bibliothèque troisième lieu, « une arnaque inspirée du marketing ». *Actualité* [en ligne]. 6 juin 2017. Disponible à l'adresse : <https://www.actualite.com/article/tribunes/la-bibliotheque-troisieme-lieu-une-arnaque-inspiree-du-marketing/83127> [consulté le 30 décembre 2020].

¹³⁹ *Ibid.*

¹⁴⁰ *Ibid.*

Les missions de confort en BU : des services illégitimes ?

Les missions liées à la détente et à la convivialité en bibliothèque universitaire peinent aussi parfois à trouver leur place. Tout d'abord, les équipes peuvent ne pas être convaincues de leur pertinence. Nathalie Clot, directrice des BU d'Angers, note ainsi :

Il y a un long chemin entre les intentions et les actions. Nous achoppons encore à faire évoluer les missions et les compétences de l'équipe pour le suivi de tout ce qui concerne [...] les prestations de confort [...]. Tant qu'une ou plusieurs personnes de l'équipe considèrent ces services ou ces sujets comme illégitimes, la continuité de service ne peut être atteinte et il arrive régulièrement que le confort du point de vue de l'utilisateur de la bibliothèque laisse à désirer¹⁴¹.

Face au manque de places de travail parfois criant, les agents peuvent en outre exprimer des réserves face à des services susceptibles d'augmenter encore la fréquentation de la bibliothèque, spécifiquement lorsque ces services s'éloignent des missions documentaires, à l'image de la médiation animale aux BU d'Angers¹⁴². De plus, l'aménagement des bibliothèques vient parfois pallier un manque à l'échelle du campus, et l'élargissement des missions peut alors être vécue par les bibliothécaires comme un pis-aller. Le programme technique du Learning Center Lilliad justifie ainsi l'implantation d'un important espace de restauration : « Le rôle de l'internet café sera à la fois celui d'un point d'appel pour le public, mais également d'un lieu d'animation pour le quartier [...]. Il viendra sur ce point combler un déficit en espaces de sociabilité dans l'environnement immédiat du bâtiment »¹⁴³.

Les critiques n'émanent en outre pas que des professionnels des bibliothèques : dans le contexte d'un SCD, des enseignants en conseil documentaire peuvent exprimer leur incompréhension face à la multiplicité des missions arborées par la BU. D'après Nathalie Clot, ces critiques sont liées à la pauvreté endémique du milieu universitaire, où l'obtention de financement peut facilement provoquer des jalousies : « des opérations symboliques liées au bien-être étudiant peuvent alors provoquer des tensions, alors que les dépenses en documentation électronique sont bien plus scandaleuses »¹⁴⁴. Elle estime ainsi que pour un budget de 1,3 millions d'euros (hors RH), une enveloppe de 10 000 € pour les missions de confort ne peut pas être remise en question¹⁴⁵.

¹⁴¹ CLOT, Nathalie. L'usage des lieux : vivre ensemble à la bibliothèque. *Bulletin des Bibliothèques de France (BBF)*, 2019, n° 17, p.68-80. Disponible en ligne : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2019-17-0068-007> [consulté le 30 mars 2020]

¹⁴² Entretien téléphonique avec Nathalie Clot, directrice des bibliothèques et archives de l'université d'Angers, 7 avril 2020

¹⁴³ RÉGION NORD-PAS-DE-CALAIS. *Réalisation du Learning Center « Innovation » sur le site de la bibliothèque universitaire de Lille 1, programme technique détaillé*. Mars 2012, p.27. Document transmis le 16 avril 2020 par Laurent Matejko, chef de projet Lilliad Learning Center Innovation de 2007 à 2017.

¹⁴⁴ Entretien téléphonique avec Nathalie Clot, directrice des bibliothèques et archives de l'université d'Angers, 7 avril 2020

¹⁴⁵ *Ibid.*

I.3.3. La bibliothèque, lieu d'autodiscipline

Outre les réserves et critiques exprimées par les professionnels, l'élargissement des missions des bibliothèques va à l'encontre des attentes d'une partie du public qui y cherche un lieu studieux ou méditatif.

Le confort, la détente, la convivialité : des notions qui ne sont pas pertinentes pour certains lieux et certains publics ?

Julien Brault déclare, à propos du site Richelieu de la BnF : « c'est un bâtiment qui encourage [...] à conserver cette dimension de rêve, un rapport esthétique à la bibliothèque, envisagée comme un bel espace invitant à la méditation »¹⁴⁶. La BnF François-Mitterrand est un bâtiment particulièrement clivant sur cette question. Geste architectural, sa praticité est régulièrement remise en question mais l'inspiration claustrale de ses espaces est cohérente avec la solennité qu'une partie du public associe aux collections patrimoniales, vision que partage l'architecte François Chaslin : « Le bâtiment n'est pas intimiste [...] les cafés ne sont pas nombreux, ils sont peu sympathiques, un peu froids... il y a des choses qui pourraient être améliorées dans le sens de la vie ordinaire [...] mais j'aime bien que ce bâtiment soit comme ça, un peu hautain, très confortable mais avec une certaine dignité : quand je suis là, je me sens respectable, plus que je ne le suis ailleurs »¹⁴⁷.

L'idée de créer des espaces « confortables » interroge en outre les professionnels quant à la réelle signification de ce terme. Pour Angélique Sozza, coordinatrice des services aux publics à la BnF pour tous les sites, il est important de considérer le contexte et les publics, afin de ne pas y apposer des concepts *ex nihilo* : le confort, pour un chercheur, peut être perçu comme un espace de travail calme¹⁴⁸. Elle note en outre : « la dissociation entre vie personnelle et vie professionnelle est sans doute très différente pour un chercheur et un étudiant : la bibliothèque est bien plus un lieu de vie pour le dernier, alors que pour le chercheur, c'est un lieu de travail »¹⁴⁹. En outre, même les étudiants venant travailler à la BnF sont sensibles à la beauté du lieu, à son aspect religieux et y cherchent surtout le silence¹⁵⁰. Nicolas Beudon s'interroge également de la notion de « confort », cette fois-ci dans le paysage de la lecture publique. Prenant pour exemple la théorie scandinave des quatre espaces¹⁵¹ (inspiration, apprentissage, activité, rencontre), il note que chacun de ces espaces doit être convivial et confortable, mais de façon différente selon ce qui est en

¹⁴⁶ Entretien avec Julien Brault, 6 juin 2016, retranscrit dans PÉRAT, Laurent. *L'Architecture des bibliothécaires*. Mémoire DCB. Villeurbanne : ENSSIB, 2017 p.118-119. Disponible en ligne : <https://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/67512-1-architecture-des-bibliothecaires.pdf> [consulté le 5 mai 2020]

¹⁴⁷ François Chaslin, architecte et critique d'architecture français, enregistrement vidéo de la table ronde « La BnF : un bâtiment en débat ? », 12 avril 2018, dans le cadre des conférences « La BnF 20 ans après » liées à l'exposition « Dominique Perrault, La Bibliothèque nationale de France. Portrait d'un Projet 1988-1998 » à la BnF François-Mitterrand du 10 avril au 22 juillet 2018. 47 :00-48 :00. En ligne : <https://www.bnf.fr/fr/mediatheque/la-bnf-un-batiment-en-debat> (consulté le 4 août 2020)

¹⁴⁸ Entretien téléphonique avec Angélique Sozza, coordinatrice des services aux publics à la BnF pour tous les sites, 6 août 2020

¹⁴⁹ *Ibid.*

¹⁵⁰ *Ibid.*

¹⁵¹ BEUDON, Nicolas. Les quatre dimensions de la bibliothèque. *Nicolas Beudon, conseil et formation* [blog]. 3 juillet 2019. Disponible à l'adresse : <https://nicolas-beudon.com/2019/07/03/les-quatre-dimensions-des-bibliotheques/> [consulté le 2 janvier 2021]

attendu¹⁵². De plus, pour Nicolas Beudon, les questions de détente et de convivialité apparaissent systématiquement lors des consultations des publics dans le cadre d'événements comme Biblioremix à cause de la nature même des exercices proposés, fondés sur des analogies : « les questions de confort viennent vite parce qu'on pousse les gens via les outils qu'on emploie »¹⁵³. Ces problématiques ne doivent donc pas être imposées dans tous les contextes : parfois, la demande du public est utilitaire, instrumentale, et non axée sur le confort¹⁵⁴.

Pour les étudiants, la recherche d'une atmosphère de travail

Les étudiants semblent plutôt attendre de la bibliothèque un lieu de contraintes acceptées apte à favoriser la concentration, en opposition au reste de leur quotidien. Un sondage réalisé par la bibliothèque de Sciences Po après le confinement a ainsi mis à jour que la chose ayant le plus manqué aux étudiants était l'ambiance studieuse de la bibliothèque : un endroit calme, favorisant la concentration¹⁵⁵.

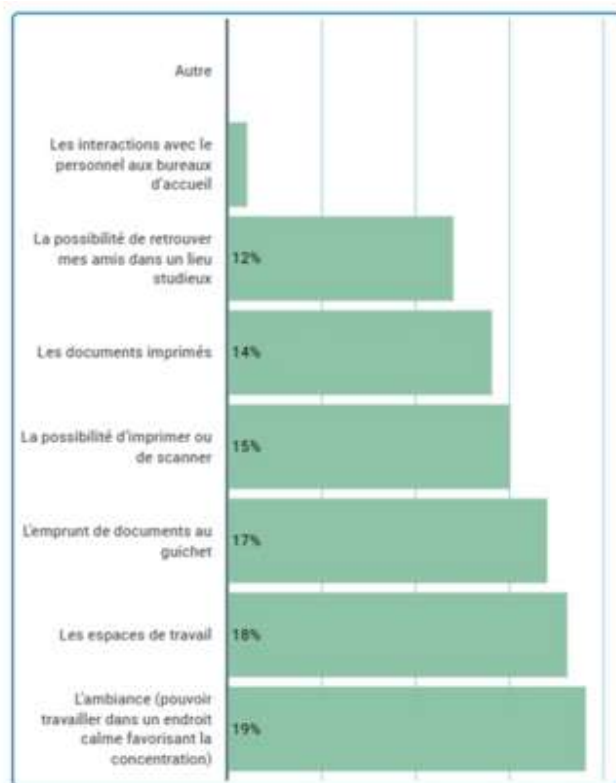


Figure 5 : Réponses à la question : « Qu'est-ce qui vous a le plus manqué de la bibliothèque pendant le confinement ? » (800 répondants)¹⁵⁶

¹⁵² Entretien téléphonique avec Nicolas Beudon, conservateur des bibliothèques et consultant spécialiste de la démarche UX dans l'aménagement des espaces, 3 août 2020

¹⁵³ *Ibid.*

¹⁵⁴ *Ibid.*

¹⁵⁵ Compte Twitter de la bibliothèque de Sciences Po Paris, post du 9 juin 2020. Disponible à l'adresse : <https://twitter.com/ScPoBibli/status/1270282119366037504> [consulté le 2 janvier 2021]

¹⁵⁶ *Ibid.*

Des entretiens individuels et collectifs réalisés en 2009 auprès d'étudiants et de lycéens fréquentant la BPI ont ainsi permis de faire ressortir des critères d'élection de la bibliothèque au rang de cadre particulièrement efficace au travail¹⁵⁷. La bibliothèque offre une déconnexion : elle permet « de couper avec l'agitation extérieure, le cadre familial, trop personnel ou trop exigu, l'hyperconnectivité permise par l'informatique domestique, pour accéder à un temps et un espace (physique et mental) préservés, propices à la concentration, au sérieux et au travail dans la durée »¹⁵⁸. Pour l'étudiant, la bibliothèque permet de « rester concentré en tenant à distance les sources de distraction et de parasitage auxquelles l'individu moderne est soumis en permanence »¹⁵⁹. Isabelle Eleuche, en évoquant la rénovation de la BU Santé dont elle était chargée en 2016, évoque dans un entretien la spécificité des attentes du public d'étudiants en médecine et l'influence que cela a eu sur les choix d'aménagement de l'espace : « on s'adresse à un public qui est très studieux, qui n'a justement pas envie d'avoir un lieu trop vivant, avec des mouvements de personnes, du bruit, une cafétéria etc. On s'est vite rejoints avec l'architecte sur ce point »¹⁶⁰. Laurence Jung, dans son enquête sur les étudiants non-fréquentants ou faibles fréquentants note ainsi, dans le discours des étudiants travaillant régulièrement en bibliothèque, « leur recherche d'un cadre contraignant, d'une ambiance de travail qui les oblige à se concentrer et à travailler. Ils disent ne pas parvenir à s'imposer la même discipline chez eux »¹⁶¹ avec comme formule récurrente dans leurs témoignages : « si je reste chez moi, je fouterais rien »¹⁶². Laurence Jung note en outre une forte connotation morale chez les étudiants évoquant leur séjour à la BU : leur fréquentation fait rejaillir sur eux les valeurs de travail sérieux attachées au lieu¹⁶³.

Cette recherche d'une atmosphère de travail par les étudiants, souvent perçue comme la seule attente de ce public, est parfois vécue comme restrictive par les professionnels : si leur besoin se limite à des tables, des chaises et une connexion Wifi, en quoi la bibliothèque apporte-t-elle une plus-value et où réside le rôle du bibliothécaire ? Isabelle Eleuche, chargée de la rénovation d'une BU de Santé, témoigne dans un entretien mené en 2016 des difficultés rencontrées avec un responsable de faculté, qui ne s'appuyait que sur les opinions des étudiants « ici et maintenant » :

On a dû beaucoup discuter, en rappelant que les pratiques pédagogiques évoluent, [...] qu'il faut tout de suite prévoir tel et tel type d'espaces, et ce, alors que les étudiants refusaient en disant « *ce que l'on veut c'est le maximum* »

¹⁵⁷ EVANS, Christophe, CAMUS-VIGUÉ, Agnès et BOURGEAUX, Laure. Dedans/dehors : évolution des usages et des attentes des publics de la Bibliothèque publique d'information. *Bulletin des Bibliothèques de France (BBF)*, 2010, n° 5, p.25-31. Disponible en ligne : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2010-05-0025-004> [consulté le 27 avril 2020].

¹⁵⁸ *Ibid.*

¹⁵⁹ EVANS, Christophe. Actualité et inactualité des bibliothèques au XXI^e siècle. *Le Débat*, 2012, vol.3, n° 170, p. 63-69. Disponible en ligne : <https://www.cairn.info/revue-le-debat-2012-3-page-63.htm> [consulté le 19 février 2021]

¹⁶⁰ Entretien avec Isabelle Eleuche, 9 juin 2016, retranscrit dans PÉRAT, Laurent. *L'Architecture des bibliothécaires*. Mémoire DCB. Villeurbanne : ENSSIB, 2017 p.148. Disponible en ligne : <https://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/67512-l-architecture-des-bibliothecaires.pdf> [consulté le 5 mai 2020]

¹⁶¹ JUNG, Laurence. « *Je ne travaille jamais en bibliothèque.* » *Enquête auprès d'étudiants non-fréquentants ou faibles fréquentants*. Mémoire DCB. Villeurbanne : ENSSIB, 2010, p.20. Disponible en ligne : <https://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/notices/49500-je-ne-travaille-jamais-en-bibliotheque-enquete-aupres-d-etudiants-non-frequentants-ou-faibles-frequentants> [consulté le 14 avril 2020]

¹⁶² *Ibid.*

¹⁶³ *Ibid.*

de places assises ». Des tables au kilomètre leur auraient suffi, et nous avons insisté pour avoir aussi des carrels et des salles de formation de groupes¹⁶⁴.

Les étudiants « dont les besoins en bibliothèques se réduisaient à des tables des chaises et des lampes »¹⁶⁵ se sont toutefois emparés des nouveaux espaces mis à leur disposition. Ainsi, pour Isabelle Eleuche, « il ne faut pas que les usagers se substituent aux bibliothécaires parce qu'ils ne voient souvent qu'une petite partie de leurs besoins, ou bien des besoins immédiats »¹⁶⁶.

Une atmosphère de travail permise par une communauté studieuse : une convivialité dans l'étude ?

Au-delà de l'étude, la bibliothèque est aussi un lieu où s'opère le passage d'une « communauté d'appartenance » (la famille, le quartier) à une « communauté de référence » : le groupe d'étudiants¹⁶⁷.

L'atmosphère de travail est en effet produite par la communauté d'anonymes occupés à des activités studieuses, créant un mouvement auquel le nouvel arrivé peut se joindre : « c'est une sorte de pédagogie par l'exemple (tout le monde travaille) et l'autodiscipline est d'autant plus facile qu'elle semble être le résultat d'une interaction qui pourtant n'a pas lieu (les autres me poussent indirectement à rester longtemps sur place pour travailler) »¹⁶⁸. Ainsi, plusieurs enquêtes d'observations dans les BU d'Angers¹⁶⁹ ont fait apparaître que, même dans les zones de travail silencieuses, les étudiants s'assemblent par communauté sans tenir compte des collections alentour et du fait qu'elles correspondent ou pas à leur champ disciplinaire. De même, en période de révision, les espaces de travail en groupe sont réservés par des individus souhaitant « travailler seuls ensemble », « comme la proximité de personnes partageant la même communauté d'intérêts, de têtes connues, permettait par imitation de tirer le meilleur de soi, et que cette collaboration silencieuse trouvait à la bibliothèque son meilleure – voire unique – terrain d'expression »¹⁷⁰. La bibliothèque est un lieu d'habitat collectif, d'apprentissage de « l'autorégulation constante »¹⁷¹. La bibliothèque permet ainsi de faire apparaître un sentiment d'appartenance à une communauté : « Vous pouvez être seul dans une salle de lecture, avec des centaines d'autres étudiants autour de vous, mais vous faites partie d'une communauté qui ne serait pas tangible dans votre propre chambre »¹⁷².

¹⁶⁴ Entretien avec Isabelle Eleuche, 9 juin 2016, retranscrit dans PÉRAT, Laurent. *L'Architecture des bibliothécaires*. Mémoire DCB. Villeurbanne : ENSSIB, 2017 p.144. Disponible en ligne : <https://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/67512-l-architecture-des-bibliothecaires.pdf> [consulté le 5 mai 2020]

¹⁶⁵ *Ibid.*

¹⁶⁶ *Ibid.*

¹⁶⁷ EVANS, Christophe, CAMUS-VIGUÉ, Agnès et BOURGEOUX, Laure. Dedans/dehors : évolution des usages et des attentes des publics de la Bibliothèque publique d'information. *Bulletin des Bibliothèques de France (BBF)*, 2010, n° 5, p.25-31. Disponible en ligne : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2010-05-0025-004> [consulté le 27 avril 2020].

¹⁶⁸ *Ibid.*

¹⁶⁹ CUISSARD, Élodie. KiKoiOù : un dispositif d'enquête sur les usages des fréquentants. *BUApro. Les coulisses de la BUA* [blog]. 4 avril 2018. Disponible en ligne : <http://blog.univ-angers.fr/buapro/2018/04/04/kikoio-un-dispositif-denquete-sur-les-usages-des-frequentants/> [consulté le 2 janvier 2021]

¹⁷⁰ CLOT, Nathalie. L'usage des lieux : vivre ensemble à la bibliothèque. *Bulletin des Bibliothèques de France (BBF)*, 2019, n° 17, p.68-80. Disponible en ligne : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2019-17-0068-007> [consulté le 30 mars 2020]

¹⁷¹ VIGUÉ-CAMUS, Agnès, LE MAREC, Joëlle, EVANS Christophe, et AMAR Muriel. Habités, séjournants, habitants. *Bulletin des Bibliothèques de France (BBF)*, 2019, n° 17, p.32-41. Disponible en ligne : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2019-17-0032-003> [consulté le 2 janvier 2021]

¹⁷² LAUERSEN, Christian. La bibliothèque, un milieu partagé. *Bulletin des Bibliothèques de France (BBF)*, 2019, n°17, p.82-88. Disponible en ligne : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2019-17-0082-008>. [consulté le 31 mars 2020]

Cette appartenance au groupe transcende la tension sous-jacente à une atmosphère d'étude : « lieu où l'on se donne du mal », où « l'institution aide, porte, accompagne »¹⁷³.

¹⁷³ VIGUÉ-CAMUS, Agnès, LE MAREC, Joëlle, EVANS Christophe, et AMAR Muriel. Habitues, séjournateurs, habitants. *Bulletin des Bibliothèques de France (BBF)*, 2019, n° 17, p.32-41. Disponible en ligne : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2019-17-0032-003> [consulté le 2 janvier 2021]

II. COMMENT INTRODUIRE DES LIEUX DE DETENTE ET DE CONVIVIALITE DANS UN ETABLISSEMENT ?

Après avoir étudié la pertinence des notions de détente et de convivialité dans le contexte actuel, il convient d'aborder leur implémentation de façon plus concrète : quels sont les espaces non documentaires déjà proposés par les bibliothèques pour la détente et la sociabilité de l'utilisateur ? Comment créer des espaces répondant à ces nouveaux enjeux ?

II.1 INDUIRE DES USAGES DETENDUS

II.1.1. Le café

Interrogée sur ce qu'elle identifiait comme étant les espaces de détente et de convivialité au sein du Studium, futur bâtiment associant bibliothèque et maison de l'étudiant à Strasbourg, la réponse de la cheffe du projet Marion Bernard-Schweitzer fut sans équivoque : elle évoqua immédiatement la cafétéria qui sera installée dans le hall d'entrée¹⁷⁴. Le café, espace de convivialité par excellence, devient progressivement partie intégrante de l'offre proposée par les bibliothèques : parmi les 18 projets de bibliothèques décrits pour la décennie 2016-2025 par Philippe Marcerou dans son rapport de l'IGB, quatre comportent la création d'un espace cafétéria¹⁷⁵.

Auto-gestion et sous-traitance constituent les principales modalités permettant d'offrir un espace cafétéria aux usagers. Au sein de l'espace dédié au confort au troisième étage du Grand Equipement Documentaire du Campus Condorcet, dont il a été question dans la partie précédente, un coin café « tisanerie » sera auto-géré par les chercheurs, ce qui induit des rapports proches entre les personnes fréquentant le lieu, puisqu'ils doivent s'organiser pour sa gestion. Un lieu de détente proposant des boissons en libre accès permet ainsi d'induire un début d'échange entre les lecteurs, ne serait-ce que sous un angle logistique¹⁷⁶. Des espaces café reposant sur un fonctionnement semblable ont été mis en place à la BU d'Angers¹⁷⁷ ou encore la bibliothèque publique d'Amstelveen¹⁷⁸ aux Pays-Bas ; ce type de pratique n'est donc pas réservé au public restreint d'une bibliothèque de recherche. De façon différente, la bibliothèque peut confier l'exploitation d'un espace cafétéria à une entreprise privée. C'est le cas au rez-de-chaussée du Campus Condorcet, où une zone a été aménagée « en conformité avec l'esprit du lieu » par une

¹⁷⁴ Entretien avec Marion Bernard-Schweitzer, cheffe de projet Studium pour l'université de Strasbourg, 13 mai 2020

¹⁷⁵ MARCEROU, Philippe. *L'adaptation des bâtiments des bibliothèques universitaires aux nouveaux usages : bilan des constructions récentes et perspectives*. Paris : Inspection générale des bibliothèques, 2016, p.52. Disponible en ligne : https://cache.media.enseignementsup-recherche.gouv.fr/file/2017/32/7/Rapport_definitif_30032017_745327.pdf [consulté le 17 février 2021]

¹⁷⁶ Entretien téléphonique avec Stéphanie Groudiev, directrice du projet de bibliothèque « Grand Équipement Documentaire » (GED) du Campus Condorcet, 1^{er} avril 2020.

¹⁷⁷ *Ibid.*

¹⁷⁸ SERVET, Mathilde. *Les bibliothèques troisième lieu*. Mémoire DCB. Villeurbanne : ENSSIB, 2009, p.41. Disponible en ligne : <https://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/21206-les-bibliotheques-troisieme-lieu.pdf> [consulté le 20 mars 2020]

entreprise de restauration¹⁷⁹. Au-delà de l'auto-gestion par les usagers ou de l'exploitation par une entreprise privée, certaines voix s'élèvent en faveur de l'implication des bibliothécaires dans la gestion des zones de restauration. Pour l'architecte Dominique Lyon, cité par Florian Forestier dans son mémoire d'Enssib, la procédure d'installation d'un café au sein des bibliothèques ne devrait pas nécessiter de trouver un exploitant extérieur : « la cafétéria devrait faire directement partie des services offerts par la bibliothèque, il faudrait que les bibliothécaires s'occupent de ça eux-mêmes »¹⁸⁰.

Les bibliothèques offrant de véritables cafés au sein de leur établissement constatent une hausse de leur attractivité. La bibliothèque de Manor Farm, située dans le district de Hillingdon en Angleterre, a connu après sa rénovation en 2008 une augmentation de 500% du nombre de ses visiteurs : son nouveau bâtiment proposait entre autres services un café¹⁸¹. En écho à cela, le projet des *Idea Stores* s'était appuyé sur la plus vaste enquête de publics jamais menée au Royaume-Uni¹⁸² commanditée par le district de Tower Hamlets : outre un fonds de qualité, les usagers ont exprimé une grande sensibilité à l'ambiance du lieu, à laquelle participe la présence d'un café¹⁸³. Les librairies ont de même participé à cette association de l'univers du livre et de la restauration : dans un univers marchand compétitif, un café permet à la librairie d'asseoir son rôle au sein de la communauté¹⁸⁴. La tasse de café, en tant que « symbole de la convivialité », a été « l'inspiration pour la première partie du nom et du logo » Q-thek¹⁸⁵ : le café devient partie intégrante de l'image de marque de ces établissements et du modèle qu'ils promeuvent¹⁸⁶.

Interrogé sur d'éventuels regrets dans la conception des espaces de détente et de convivialité du Learning Center lillois, Laurent Matejko, chef du projet Lilliad de 2007 à 2017, déclare ainsi que le café 3,14 a été sous-dimensionné¹⁸⁷ : sur les 7071 m² de surface utile de Lilliad, 250 m² sont dédiés à la restauration¹⁸⁸ soit 3,5% de l'espace. Conçu comme le café de la bibliothèque, le 3,14 est en réalité rapidement devenu la cafétéria de tout le centre du campus : au lieu des 90 places proposées, Laurent Matejko juge qu'il

¹⁷⁹ Entretien téléphonique avec Stéphanie Groudiev, directrice du projet de bibliothèque « Grand Équipement Documentaire » (GED) du Campus Condorcet, 1^{er} avril 2020.

¹⁸⁰ FORESTIER, Florian. *Maîtres de l'architecture et bibliothèques*. Mémoire DCB. Villeurbanne : ENSSIB, 2010, p.41. Disponible en ligne : <https://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/48194-maitres-de-l-architecture-et-bibliotheques.pdf> [consulté le 17 février 2021]

¹⁸¹ Speak up ! Libraries turn new page. *BBC News* [en ligne]. 19 septembre 2008. Disponible à l'adresse : http://news.bbc.co.uk/2/hi/uk_news/england/london/7625917.stm [consulté le 11 janvier 2021]

¹⁸² DOGLIANI, Sergio. Les Idea Stores : une nouvelle approche de la bibliothèque et de l'accès à la connaissance. *Bulletin des Bibliothèques de France (BBF)*, 2008, n°1, p. 69-72. Disponible en ligne : <https://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2008-01-0069-013> [consulté le 19 février 2021]

¹⁸³ TOWER HAMLETS BOROUGH COUNCIL. *A library and lifelong learning Strategy for Tower Hamlets*. London : Tower Hamlets Borough Council, Janvier 2002. Disponible en ligne : [https://www.ideastore.co.uk/assets/documents/misc/A_Library_and_Lifelong_Learning_Development_Strategy_for_Tower_Hamlets\(1\).pdf](https://www.ideastore.co.uk/assets/documents/misc/A_Library_and_Lifelong_Learning_Development_Strategy_for_Tower_Hamlets(1).pdf) [consulté le 11 janvier 2021]

¹⁸⁴ HARRIS, Cathryn. Libraries with lattes : the new third place. *Australian Public Libraries and Information Services (Aplis)*, 2007, vol.20, n°4, p.145-152. Disponible en ligne : <http://illinois-online.org/krassa/ps410/Readings/Third%20Places/Libraries%20with%20Lattes.pdf> [consulté le 19 février 2021]

¹⁸⁵ Projet de bibliothèques financé par le gouvernement de Rhénanie-du-Nord-Westphalie et dont le mot d'ordre est *Lernort Bibliothek* (« Bibliothèque, lieu d'apprentissage ») ; elles ont été implantées à Bergheim, Dormagen, Gütersloh, Hattingen, Kamp-Lintfort, Cologne et Münster.

¹⁸⁶ VERRON, Pierre-Louis. *La notion de marque pour les bibliothèques*. Mémoire DCB. Villeurbanne : ENSSIB, 2013, p.15. Disponible en ligne : <https://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/60399-la-notion-de-marque-pour-les-bibliotheques.pdf> [consulté le 17 février 2021]

¹⁸⁷ Entretien téléphonique avec Laurent Matejko, responsable du Département Accueil, chef de projet LILLIAD de 2007 à 2017, aujourd'hui chargé de mission auprès de Julien Roche, université de Lille, 15 avril 2020

¹⁸⁸ RÉGION NORD-PAS-DE-CALAIS. *Réalisation du Learning Center « Innovation » sur le site de la bibliothèque universitaire de Lille 1, programme technique détaillé*. Mars 2012, p.12. Document transmis le 16 avril 2020 par Laurent Matejko, chef de projet Lilliad Learning Center Innovation de 2007 à 2017.

aurait pu y en avoir 200¹⁸⁹. Originellement conçu comme un « internet café » dans le programme technique détaillé du futur Learning Center, le café est « particulièrement visible depuis l'extérieur du bâtiment [...] afin d'animer la façade mais aussi de donner aux usagers l'impression de ne plus être dans le Learning Center lorsqu'ils prennent une pause »¹⁹⁰. Toutefois, cette isolation de l'espace café est construite comme une séparation entre espace de travail et espace de pause, alors que les pratiques étudiantes semblent moins cloisonnées.

Cette hybridation de la bibliothèque peut être source de critiques, visant à la fois l'abaissement de ses missions documentaires aux besoins corporels des usagers et la peur d'une logique de rentabilisation des espaces disponibles. Victoria Coren, dans son article « *If I wanted a cup of coffee, I'd go to a café, not a library* » note qu'elle « peut manger et passer des coups de fils depuis chez [elle] », critiquant une transformation des bibliothèques en succursales de McDonald's¹⁹¹. Cette remarque ironique reflète toutefois une réalité : James Keller, qualifié de « gourou marketing de la Queens Public Library » de New York par Nathaniel Hill, s'est ainsi déclaré favorable à l'implantation d'un McDonald's dans cette bibliothèque, et d'un partenariat prenant la forme d'un Big Mac gratuit à chaque retour d'emprunt¹⁹². Des réserves peuvent également être émises concernant la propreté des documents et leur bonne conservation. Le directeur de la DOK de Delft, interrogé par Mathilde Servet dans le cadre de son mémoire, souligne toutefois que « les usagers peuvent tout aussi bien faire des taches, renverser un café ou laisser des miettes dans les livres en prenant leur petit-déjeuner au lit avec le livre emprunté »¹⁹³.

II.1.2. Le jardin

Outre le café, le jardin est un autre espace de détente dont les bibliothèques ont pu s'emparer, puisque la nature y « participe à la réduction du stress, favorise le bien-être [et] aide à créer du lien social »¹⁹⁴, ainsi que Katrina Kalda l'a démontré dans son mémoire d'Enssib.

La place du végétal dans les espaces de détente n'est pas anecdotique. Les effets bénéfiques de la nature ont été étudiés dans divers contextes de travail, dans des entreprises ou sur des lieux d'apprentissage, mettant en évidence des « effets bénéfiques sur l'humeur, le bien-être, la réduction de l'angoisse, du stress et de la fatigue

¹⁸⁹ Entretien téléphonique avec Laurent Matejko, responsable du Département Accueil, chef de projet LILLIAD de 2007 à 2017, aujourd'hui chargé de mission auprès de Julien Roche, université de Lille, 15 avril 2020

¹⁹⁰ RÉGION NORD-PAS-DE-CALAIS. *Réalisation du Learning Center « Innovation » sur le site de la bibliothèque universitaire de Lille 1, programme technique détaillé*. Mars 2012, p.28. Document transmis le 16 avril 2020 par Laurent Matejko, chef de projet Lilliad Learning Center Innovation de 2007 à 2017.

¹⁹¹ « *I can eat and make phone calls at home* ». COREN, Victoria. If I wanted a cup of coffee, I'd go to a café, not a library. *The Guardian*. 12 octobre 2008. Disponible en ligne : <https://www.theguardian.com/culture/2008/oct/12/1> [consulté le 11 janvier 2021]

¹⁹² HILL, Nathaniel. The 21 Century Library will look less like Starbucks than you think. *Catch and Release* [blog]. 31 mars 2008. Disponible en ligne : <https://natehill.wordpress.com/2008/03/31/the-21st-century-library-will-look-less-like-starbucks-than-you-think/> [consulté le 11 janvier 2021]

¹⁹³ Erik Boekestijn, directeur de la DOK de Delft, Pays-Bas, interrogé dans SERVET, Mathilde. *Les bibliothèques troisième lieu*. Mémoire DCB. Villeurbanne : ENSSIB, 2009, p.41. Disponible en ligne : <https://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/21206-les-bibliotheques-troisieme-lieu.pdf> [consulté le 20 mars 2020].

¹⁹⁴ KALDA, Katrina. *Intégrer la nature à l'expérience de la bibliothèque*. Mémoire DCB. Villeurbanne : ENSSIB, 2015, p.65. Disponible en ligne : <https://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/65043-integrer-la-nature-a-l-experience-de-la-bibliotheque.pdf> [consulté le 17 février 2021]

mentale »¹⁹⁵. L'article de Sandrine Manusset, « Impacts psycho-sociaux des espaces verts dans les espaces urbains », publié en 2012 dans la revue *Développement durable et territoires*¹⁹⁶, synthétise un certain nombre d'études consacrées à la nature en contexte urbain. En sus des effets sur le bien-être, l'article met en exergue l'impact positif des espaces naturels sur la cohésion sociale, rendant également pertinente l'étude de la place du végétal dans les lieux de convivialité.

Le jardin de la bibliothèque peut revêtir plusieurs vocations, selon qu'il est lieu de délasserment ou de rencontre, espace de permission ou de recueillement. Le jardin central de la BnF François-Mitterrand fait ainsi « le lien entre les deux dimensions du projet : un bâtiment public extraverti, de dimension nationale, et le besoin d'intimité lié à l'usage d'une bibliothèque, son aspect plus silencieux, atemporel, associé à l'idée de cloître »¹⁹⁷. La bibliothèque Viikki de Helsinki propose quant à elle trois jardins intérieurs ayant des fonctions et atmosphères distinctes : un jardin méditerranéen, un jardin égyptien et un jardin japonais¹⁹⁸. Le jardin méditerranéen, accessible depuis l'espace jeunesse, offre aux enfants un espace de liberté où le niveau sonore toléré est bien plus élevé. Le jardin égyptien est plutôt un lieu de rencontre et de discussion pour les étudiants, puisque le bâtiment est partagé entre une bibliothèque universitaire et une bibliothèque municipale¹⁹⁹. Enfin, le jardin japonais est explicitement présenté comme un lieu de méditation : il n'est pas directement accessible depuis les salles de lecture, ne propose pas de tables de travail invitant à des activités de groupe, et les bibliothécaires mentionnent qu'il peut être utilisé comme un lieu pour prier à l'abri des regards²⁰⁰. Le jardin d'hiver de la BFM de Limoges, dessiné par Pierre Riboulet et ouvert au public en 1998, invite également à la contemplation : ce jardin tropical sous verrière occupé par six ou huit fauteuils est un « lieu de détente, de sieste, de méditation »²⁰¹. Selon le moment de la journée, le jardin est également un lieu de rendez-vous pour les seniors et constitue un espace de sociabilité à part entière²⁰², répondant à l'objectif de l'architecte de « faire [en sorte] que les habitants soient heureux »²⁰³. Le rôle du jardin comme lieu de rencontre et d'échanges entre usagers trouve son apogée dans les initiatives de jardins participatifs gérés par des bibliothèques. Ces espaces cultivés en commun sont fédérateurs : une étude

¹⁹⁵ KALDA, Katrina. *Intégrer la nature à l'expérience de la bibliothèque*. Mémoire DCB. Villeurbanne : ENSSIB, 2015, p.22. Disponible en ligne : <https://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/65043-integrer-la-nature-a-l-experience-de-la-bibliotheque.pdf> [consulté le 17 février 2021]

¹⁹⁶ MANUSSET, Sandrine. Impacts psycho-sociaux des espaces verts dans les espaces urbains. *Développement durable et territoires*, 2012, vol. 3, n° 3. Disponible en ligne : <http://journals.openedition.org/developpementdurable/9389> [consulté le 19 février 2021]

¹⁹⁷ BIBLIOTHEQUE NATIONALE DE FRANCE (BNF). *Dossier de presse de l'exposition « Dominique Perrault, la Bibliothèque nationale de France. Portrait d'un projet. 1988-1998 »*, 10 avril-22 juillet 2018, BnF François-Mitterrand, p.14. Disponible en ligne : https://www.bnf.fr/sites/default/files/2019-01/dp_perrault.pdf [consulté le 11 janvier 2021]

¹⁹⁸ KALDA, Katrina. *Intégrer la nature à l'expérience de la bibliothèque*. Mémoire DCB. Villeurbanne : ENSSIB, 2015, p.34. Disponible en ligne : <https://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/65043-integrer-la-nature-a-l-experience-de-la-bibliotheque.pdf> [consulté le 17 février 2021]

¹⁹⁹ UNIVERSITY OF HELSINKI, *Welcome to the Viikki Campus Library*, 2013. Livret de présentation de la bibliothèque cite dans *ibid.*

²⁰⁰ KALDA, Katrina. *Intégrer la nature à l'expérience de la bibliothèque*. Mémoire DCB. Villeurbanne : ENSSIB, 2015, p.45. Disponible en ligne : <https://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/65043-integrer-la-nature-a-l-experience-de-la-bibliotheque.pdf> [consulté le 17 février 2021]

²⁰¹ FORESTIER, Florian. *Maîtres de l'architecture et bibliothèques*. Mémoire DCB. Villeurbanne : ENSSIB, 2010, p.59. Disponible en ligne : <https://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/48194-maitres-de-l-architecture-et-bibliotheques.pdf> [consulté le 17 février 2021]

²⁰² *Ibid.* p.58

²⁰³ Pierre Riboulet cité par KALDA, Katrina. *Intégrer la nature à l'expérience de la bibliothèque*. Mémoire DCB. Villeurbanne : ENSSIB, 2015, p.37. Disponible en ligne : <https://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/65043-integrer-la-nature-a-l-experience-de-la-bibliotheque.pdf> [consulté le 17 février 2021]

II. Comment introduire des lieux de détente et de convivialité dans un établissement ?

américaine menée auprès des habitants d'un quartier de Denver aux États-Unis en 2009 a montré que ceux qui cultivaient une parcelle de jardin partagé étaient plus attachés à leur quartier et en avaient une perception plus positive que ceux qui n'avaient pas d'activité de jardinage²⁰⁴. À Paris, la médiathèque de la Canopée souhaite ainsi obtenir une parcelle de jardin pédagogique sur le jardin Nelson Mandela, dans le premier arrondissement²⁰⁵.

La présence de la nature dans un espace, si ténue soit-elle, participe de son atmosphère d'apaisement et de déconnection : les établissements ne bénéficiant pas d'un jardin en tant que tel peuvent être végétalisés de diverses manières. Le GED du Campus Condorcet propose plusieurs « terrasses de lecture » à son troisième étage²⁰⁶, dans la continuité de l'espace de documentation et sur une surface de 600m². Les chercheurs peuvent ainsi profiter de la végétation de la terrasse et de la vue sur les parcelles environnantes. De même, Lilliad est couvert d'une toiture-terrasse végétalisée de 3600 m², accessible à tous les usagers, dans le but « de rendre de l'espace vert aux étudiants » sur le campus²⁰⁷. La BU de Varsovie, inaugurée en 1999, propose quant à elle un jardin sur le toit d'une surface de 17 000 m² conçu par la paysagiste Irena Bajerska comme un lieu de « ressourcement »²⁰⁸ pour les étudiants et les citoyens. Ce type d'aménagement peut se faire à différentes échelles : la BU Sciences Claude Bernard de l'université Lyon 1 envisage ainsi de réaménager ses abords extérieurs déjà occupés par les étudiants lors de leurs pauses²⁰⁹.

Une autre manière d'inviter la nature au sein de la bibliothèque est de tirer parti de son emplacement : la bibliothèque municipale de Tours, à l'occasion de son réaménagement terminé en 2013, a ouvert une partie de ses espaces sur la Loire alors qu'auparavant, le paysage extérieur n'était pas visible. La salle donnant sur le fleuve a été surnommée « L'escale » : des chaises longues y ont été installées devant les baies vitrées²¹⁰. La bibliothèque universitaire des sciences de Versailles (UVSQ, campus des États-Unis) tire également parti de son environnement naturel, dont la mise en valeur était au centre du projet de construction. L'appel à programmes de la Région Île-de-France, rédigé en 2005, mettait l'accent sur l'environnement direct de la future bibliothèque, car la parcelle

²⁰⁴ COMSTOCK, Nicole, DICKINSON, L. Miriam, MARSHALL, Julie A., SOOBADER, Mah-J., TURBIN, Mark S., BUCHENAU, Michael et LITT, et Jill S. Neighborhood attachment and its correlates: Exploring neighborhood conditions, collective efficacy, and gardening. *Journal of Environmental Psychology*, vol. 30, n°4, décembre 2010, p. 435-442. Disponible en ligne : <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0272494410000526> [consulté le 12 janvier 2021]

²⁰⁵ MÉDIATHEQUE DE LA CANOPÉE-LA FONTAINE, groupe-projet « bibliothèque verte », *Guide de la bibliothèque verte*, décembre 2020

²⁰⁶ RÉGION ÎLE-DE-FRANCE. *Programme du Grand Équipement Documentaire du Campus Condorcet*. Première partie du programme général. 16 janvier 2014, p. 63. Document transmis le 2 avril 2020 par Stéphanie Groudiev, directrice du projet Grand équipement documentaire.

²⁰⁷ GAUTIER, Éric. Lilliad Learning Center Innovation : bâtiment et jardin à la fois. *By Béton* [blog]. 2 juin 2017. Disponible à l'adresse : https://bybeton.fr/grand_format/lilliad-learning-center-innovation-batiment-jardin-a [consulté le 11 janvier 2021]

²⁰⁸ « Cities can be overcrowded spaces, lacking in nature, and devoid of understanding and embrace for natural history. They can be an artificial environment unhealthy to residents' physical and mental health. It is common for urban city dwellers to flee to the countryside or look for nature in their own environments. This is the main issue and local need that architects and landscape architects are trying to respond to. » Propos recueillis par Joanna Kawecki, et reproduits dans KAWECKI, Joanna. Warsaw's urban oasis : interview with Irena Bajerska. *Assemble Papers* [en ligne]. 1^{er} août 2013. Disponible à l'adresse : <http://assemblepapers.com.au/2013/08/01/warsaws-urban-oasis-irena-bajerska> [consulté le 11 janvier 2021]

²⁰⁹ Entretien téléphonique avec Christelle Cheval, adjointe Sciences du département des services aux usagers, BU Claude Bernard, Lyon 1, 2 avril 2020

²¹⁰ KALDA, Katrina. *Intégrer la nature à l'expérience de la bibliothèque*. Mémoire DCB. Villeurbanne : ENSSIB, 2015, p.32. Disponible en ligne : <https://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/65043-integrer-la-nature-a-l-experience-de-la-bibliotheque.pdf> [consulté le 17 février 2021]

délimitée pour la construction comportait un bois classé de plus de 40 000 m² sur lequel il n'était pas possible d'intervenir²¹¹. L'impact visuel pour les usagers fut traité comme une priorité, et l'approche écologique fut reliée à la façon dont la nature peut contribuer au bien-être des usagers : ce questionnement est sous-jacent dans les projets s'inspirant de la démarche HQE puisque parmi les cibles de la certification figurent des points concernant le confort ainsi que la santé des usagers²¹². Au-delà du végétal, la contribution de la nature à la détente de l'utilisateur peut être plus subtile, et relever du confort acoustique. Des expériences menées sur les bruits de la nature ont montré leur effet bénéfique sur la réduction de l'anxiété et du stress, en particulier en contexte thérapeutique : la notion d'ambiance sonore commence ainsi à être prise en compte dans les établissements de soins²¹³. Cette piste reste à explorer en bibliothèque, afin de déterminer quels sons pourraient être intéressants à exploiter afin de favoriser la concentration ou la détente selon les espaces.

II.3.2. L'importance de la modularité de l'espace : l'exemple des jeux

Café et jardin constituent des espaces ancrés dans la bibliothèque, immuables, au contraire de la pratique du jeu, dont Françoise Legendre a dressé un état des lieux en 2015 avec le rapport *Jeu et bibliothèque : pour une conjugaison fertile*. Le jeu, activité ponctuelle créant un espace de détente et de convivialité temporaire au sein de l'établissement, induit en effet des espaces distincts ou éphémères.

Jeux de société et jeux vidéo trouvent progressivement leur place en bibliothèque, dans une pratique le plus souvent collective et induisant en plus la présence de non-joueurs spectateurs : « proposer de jouer dans la bibliothèque affirme explicitement l'acceptation et la légitimité de l'échange, du partage, d'une convivialité entre usagers »²¹⁴. Il s'agit d'une attente des lecteurs, et cela apparaît dans le mémoire de Séverine Boullay portant sur les loisirs des nouveaux retraités en bibliothèque en 2008 : un ancien gendarme attend de la médiathèque Marguerite Yourcenar, qui n'était pas encore ouverte aux publics, « des jeux de société, scrabble, jeux de cartes »²¹⁵. Le jeu vidéo constitue quant à lui

²¹¹ « Le site existant présente une part importante d'espaces verts. Le projet développé devra soutenir voire améliorer la qualité écologique du site par conservation d'un maximum d'éléments existants et intégration d'arbres ou arbustes adaptés aux climat et paysage caractéristiques du site ». CONSEIL RÉGIONAL D'ÎLE-DE-FRANCE. *Opération de construction de la bibliothèque universitaire scientifique sur le campus des États-Unis à Versailles*, 2005, p. 9 et 10. Cité dans *ibid*.

²¹² Haute Qualité Environnementale (HQE). Détail des cibles concernées : C8. Confort hygrothermique, C9. Confort acoustique, C10. Confort visuel, C11. Confort olfactif, C12. Qualité sanitaire des espaces, C13. Qualité sanitaire de l'air, C14. Qualité sanitaire de l'eau. GAUZIN-MÜLLER, Dominique. Les 14 cibles de la démarche HQE dans *L'architecture écologique*, Paris : Le Moniteur, 2001. Disponible en ligne : <https://www4.ac-nancy-metz.fr/pasi/IMG/57HayangeLGrandsBois2006ann15.pdf> [consulté le 11 janvier 2021]

²¹³ AGHAIE, Bahman, REJEH, Nahid, HERAVI-KARIMOOLI, Majideh, EBADI, Abbas, MORADIAN, Seyed Tayeb, VAISMORADI, Mojtaba et JASPER, Melanie. Effect of nature-based sound therapy on agitation and anxiety in coronary artery bypass graft patients during the weaning of mechanical ventilation: a randomised clinical trial. *International Journal of Nursing Studies*, avril 2014, vol.51, n°4, p.526-538 ; DIETTE, Gregory B., LECHTZIN, Noah, HAPONIK, Edward, DEVROTES, Aline et RUBIN, Haya R. Distraction therapy with nature sights and sounds reduces pain during flexible bronchoscopy : a complementary approach to routine analgesia. *Chest*, mars 2003, vol.123, n°8, p. 941- 948.

²¹⁴ LEGENDRE, Françoise. *Jeu et bibliothèque : pour une conjugaison fertile*. Paris : Inspection générale des bibliothèques, février 2015, p.57-58. Disponible en ligne : https://cache.media.enseignementsup-recherche.gouv.fr/file/2015/89/0/Le_jeu_dans_les_bibliotheques-igb_446890.pdf [consulté le 19 février 2021]

²¹⁵ BOULLAY, Séverine. *Loisirs, temps libre et avancement dans l'âge : quelle prise en compte des nouveaux retraités par les bibliothèques de lecture publique ?* Mémoire DCB. Villeurbanne : ENSSIB, 2008, p.58. Disponible en ligne : <https://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/1762-loisirs-temps-libre-et-avancement-dans-l-age-quelle-prise-en-compte-des-nouveaux-retraites-par-les-bibliotheques-de-lecture-publique.pdf> [consulté le 30 mars 2020]

II. Comment introduire des lieux de détente et de convivialité dans un établissement ?

l'occasion de collaborer, même dans le cadre de tournois. Les médiathèques du réseau de Plaine commune ont ainsi lancé l'opération « 1,2,3 jouez ! » durant l'été 2014, où figurait un tournoi FIFA inter-médiathèques qui « a permis à des jeunes issus de quartiers « en guerre » de jouer ensemble, sans conflit »²¹⁶. Les ludothécaires recommandent que les espaces de jeux, lorsque ceux-ci font partie de l'offre permanente de la bibliothèque, soient clairement différenciés : « des éléments indiciels doivent permettre de comprendre qu'entrer dans l'espace, c'est entrer pour jouer »²¹⁷. Cette lisibilité de l'espace peut passer par la décoration, comme c'est le cas aux 7 Lieux de Bayeux : la « zone jeu vidéo n'a pas besoin de signalétique puisqu'elle est blindée de gadgets, d'objets, de figurines qui permettent tout de suite de comprendre qu'on est dans un univers de geeks dédié au jeu »²¹⁸.



Figure 6 : Espace jeux vidéos des 7 lieux, à Bayeux²¹⁹

L'espace dédié aux jeux doit être identifiable, séparé mais perceptible visuellement, pensé afin que l'ensemble de la bibliothèque ne devienne pas un seul et unique espace de jeu²²⁰.

Afin que les pratiques ludiques n'entrent pas en concurrence avec d'autres usages de la médiathèque, elles peuvent être l'objet d'une temporalité différente ou d'opérations hors-les-murs. La ludo-médiathèque de Fosses propose ainsi des soirées jeux « Dehors les mômes ! » réservées aux adultes en soirée²²¹ ; la médiathèque de la Canopée, à Paris,

²¹⁶ LEGENDRE, Françoise. *Jeu et bibliothèque : pour une conjugaison fertile*. Paris : Inspection générale des bibliothèques, février 2015, p.58. Disponible en ligne : https://cache.media.enseignementsup-recherche.gouv.fr/file/2015/89/0/Le_jeu_dans_les_bibliotheques-igb_446890.pdf [consulté le 19 février 2021]

²¹⁷ PERINO, Odile. *Des espaces pour jouer : pourquoi les concevoir ? comment les aménager ?* Paris : Eres, 2014, p.150

²¹⁸ BEUDON, Nicolas. Au-delà du troisième lieu : repenser la bibliothèque en tant qu'espace. *Nicolas Beudon, conseil et formation* [blog]. 24 juin 2020. Disponible à l'adresse : <http://nicolas-beudon.com/2020/06/24/bibliomedia/> [consulté le 12 janvier 2021]

²¹⁹ *Ibid.*

²²⁰ LEGENDRE, Françoise. *Jeu et bibliothèque : pour une conjugaison fertile*. Paris : Inspection générale des bibliothèques, février 2015, p.83. Disponible en ligne : https://cache.media.enseignementsup-recherche.gouv.fr/file/2015/89/0/Le_jeu_dans_les_bibliotheques-igb_446890.pdf [consulté le 19 février 2021]

²²¹ *Ibid.* p.58

propose également des soirées-jeux en-dehors de ses horaires habituels d'ouverture²²². Les bibliothèques universitaires peuvent offrir leurs espaces à la pratique ludique à l'occasion d'un *escape game* ou *laser game* organisé en soirée ou lors de la semaine de rentrée afin de familiariser les étudiants nouvellement arrivés à l'établissement. Ce type d'initiative existe au Learning Center de Castres²²³ et dans les BU d'Angers²²⁴. Les BDP du Cantal et du Puy-de-Dôme prêtent quant à elle aux établissements de leurs réseaux des jeux géants pouvant être utilisés lors d'opérations hors-les-murs à l'occasion de fêtes de village ou de quartier²²⁵. La bibliothèque crée alors un espace de sociabilité éphémère et festif.

II.2 LE MOBILIER, OUTIL DE PRESCRIPTION DE L'ESPACE

S'interroger sur l'aménagement des espaces de détente et de convivialité invite naturellement à aborder la question du mobilier en bibliothèque, des usages et du niveau de familiarité qu'il induit, et la mesure de son rôle prescriptif.

II.2.1. Corps et confort en bibliothèque

À la question de la détente en bibliothèque est liée celle de la place du corps. Le mobilier sert ainsi de médiateur entre le corps de l'utilisateur et le lieu, définit sa place, et communique implicitement si le délassement physique y est toléré.

La notion de confort repose sur de nombreux critères étudiés par exemple par Soizick Berthelot²²⁶ : l'anthropométrie, le confort de contact, le confort hypothermique, les ambiances physiques, le confort dynamique (vibration en train, en voiture), le confort sensoriel, les facteurs allergènes²²⁷. François Bellanger et Gérard Laize, dans leur ouvrage *Confort(s). La génération vautrée*, proposent une typologie des assises en fonction des usages, énumérés comme suit : s'adapter, moduler, s'ajuster, se vautrer, visionner, se détendre, se relaxer, poser les pieds, se désaxer, se balancer, se bercer, se lover, s'affaler, se caler, travailler, computer²²⁸. Cette liste n'est pas sans rappeler la diversité des positions des lecteurs en bibliothèque, correspondant à différentes attentes vis-à-vis de l'établissement : la possibilité pour les usagers de « projeter leurs attentes dans l'espace

²²² MAIRIE DE PARIS. Soirée Jeux, Médiathèque de la Canopée-la fontaine. *Que faire à Paris ?* [en ligne]. Décembre 2019. Disponible à l'adresse : <https://quefaire.paris.fr/84434/soiree-jeux> [consulté le 12 janvier 2021]

²²³ FUNK, Pierre. La Maison de Campus : le Learning Centre de Castres. *Arabesques* [en ligne], n°96, 29 janvier 2020, p.22-23. Disponible en ligne : <https://publications-prairial.fr/arabesques/index.php?id=1488> [consulté le 10 août 2020]

²²⁴ CLOT, Nathalie. Lasergame : frime ou légitime ? *BUApro. Les coulisses de la BUA* [blog]. 10 février 2019. Disponible en ligne : <http://blog.univ-angers.fr/buapro/2019/02/10/lasergame/> [consulté le 12 janvier 2021]

²²⁵ LEGENDRE, Françoise. *Jeu et bibliothèque : pour une conjugaison fertile*. Paris : Inspection générale des bibliothèques, février 2015, p.59. Disponible en ligne : https://cache.media.enseignementsup-recherche.gouv.fr/file/2015/89/0/Le_jeu_dans_les_bibliotheques-igb_446890.pdf [consulté le 19 février 2021]

²²⁶ Ergonome et fondatrice du « Studio Ergonomie », elle enseigne « le confort d'usage » dans les universités Paris Descartes, Paris Sud Orsay. <https://www.studio-ergonomie.com/le-studio/> [consulté le 14 janvier 2021]

²²⁷ BELLANGER, François et LAIZE, Gérard. *Confort(s). La génération vautrée*. Paris : VIA, 2005, p.140-143. Disponible en ligne : <http://arzaplik.free.fr/DATA/EXPO/2007/via/CONFORTS.pdf> [consulté le 14 janvier 2021]

²²⁸ *Ibid.*

contribue à leur envie et leur plaisir de fréquentation de la bibliothèque »²²⁹. Dans le cadre muséal, la sociologue Jacqueline Eidelman évoque ainsi un « capital de familiarité »²³⁰, potentiel de l'institution à inspirer la confiance et le bien-être, à être reconnue comme accessible et attrayante.

Au contraire de la détente corporelle, la bibliothèque est un lieu de maîtrise de soi : « il faut faire attention à ne pas faire de bruit, à ranger sa chaise doucement, à poser les documents calmement sur la table et silencieusement, il faut mesurer ses gestes : on contrôle son corps, ses mouvements »²³¹. C'est l'objet de l'étude de Céline Leclaire dans son mémoire « Posture, geste, mouvement. L'usager dans la bibliothèque publique : du corps raisonné au corps inspiré », fruit d'un minutieux travail d'observation des usages *in situ*. Elle note ainsi qu'un meuble de détente en lui-même n'induit pas nécessairement des postures détendues : « l'usage des mobiliers qui offrent précisément des possibilités plurielles de manipulation est en général très sage »²³². D'autre part, la posture n'est pas gratuite, mais justifiée par l'usage d'un document : « une mère, en voyant son enfant vautré sur un coussin lui dira d'aller prendre un livre (« ce n'est pas un tapis de gym, c'est un tapis de lecture », « on ne joue pas on lit », « tu vas te faire gronder »). Le coussin est justifié par la présence des livres, et non pour lui-même »²³³. Enfin, le confort d'assise n'est associé qu'à un certain type de document : « les espaces de musique semblent les parents pauvres du confort »²³⁴.

Dans un contexte de transformation des corps (qui sont de plus en plus grands, gros, et vieux²³⁵), le mobilier en bibliothèque peine à offrir un confort correspondant au changement des mobilités et des postures : un ancien employé de la bibliothèque de Blois interrogé par Séverine Boullay pour son mémoire sur les seniors critique ainsi, en bibliothèque, « ces fauteuils [dont] on ne peut pas sortir quand on arrive à [son] âge »²³⁶. Les équipements modulables ont pourtant séduit des bibliothécaires français en voyage d'étude en Finlande : « tablettes coulissantes en-dessous des étagères, escabeaux-chaises, valets disposés près des ordinateurs pour poser son manteau, banques de prêt qui s'adaptent en hauteur en un clin d'œil au lecteur en fauteuil roulant »²³⁷. Ces problématiques sont incluses, dans une certaine mesure, dans le cahier des charges pour

²²⁹ COLINET, Élodie. *Halls d'entrée de bibliothèques : entre seuil et accueil*. Mémoire DCB. Villeurbanne : ENSSIB, 2009, p.24. Disponible en ligne : <https://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/48293-halls-d-entree-de-bibliotheques-entre-seuil-et-accueil.pdf> [consulté le 19 mars 2020]

²³⁰ EIDELMAN Jacqueline et JONCHERY Anne. Sociologie de la démocratisation des musées. *Hermès, La Revue*, 2011, vol.3, n° 61, p. 52-60. Disponible en ligne : <https://www.cairn.info/revue-hermes-la-revue-2011-3-page-52.htm> [consulté le 14 janvier 2021]

²³¹ LECLAIRE, Céline. Posture, geste, mouvement. L'usager dans la bibliothèque publique : du corps raisonné au corps inspiré. Mémoire DCB. Villeurbanne : ENSSIB, 2009, p.27. Disponible en ligne : <https://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/48201-posture-geste-mouvement-l-usager-dans-la-bibliotheque-publique-du-corps-raisonne-au-corps-inspire.pdf> [consulté le 17 février 2021]

²³² *Ibid.* p.25

²³³ *Ibid.* p.16

²³⁴ LECLAIRE, Céline. Posture, geste, mouvement. L'usager dans la bibliothèque publique : du corps raisonné au corps inspiré. Mémoire DCB. Villeurbanne : ENSSIB, 2009, p.16. Disponible en ligne : <https://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/48201-posture-geste-mouvement-l-usager-dans-la-bibliotheque-publique-du-corps-raisonne-au-corps-inspire.pdf> [consulté le 17 février 2021]

²³⁵ BELLANGER, François et LAIZE, Gérard. *Confort(s). La génération vautrée*. Paris : VIA, 2005, p.140-143. Disponible en ligne : <http://arzaplik.free.fr/DATA/EXPO/2007/via/CONFORTS.pdf> [consulté le 14 janvier 2021]

²³⁶ BOULLAY, Séverine. *Loisirs, temps libre et avancement dans l'âge : quelle prise en compte des nouveaux retraités par les bibliothèques de lecture publique ?* Mémoire DCB. Villeurbanne : ENSSIB, 2008, p.57-58. Disponible en ligne : <https://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/1762-loisirs-temps-libre-et-avancement-dans-l-age-quelle-prise-en-compte-des-nouveaux-retraites-par-les-bibliotheques-de-lecture-publique.pdf> [consulté le 30 mars 2020]

²³⁷ ABF, GROUPE LORRAINE. À la découverte du modèle finlandais. Voyage d'étude en Finlande, 24-29 juin 2007. *Bibliothèque(s)*, mars 2008, n° 37, p. 64-67. Disponible en ligne : <https://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/59396-37-israel.pdf#page=66> [consulté le 14 janvier 2021]

II. Comment introduire des lieux de détente et de convivialité dans un établissement ?

l'équipement mobilier du GED dans l'espace de détente : les meubles doivent y être « confortables et adaptés à différentes corpulences [...], les assises seront variées. [...] L'acoustique doit être particulièrement soignée »²³⁸. La question du délasserment physique, particulièrement en lecture publique, invite à prendre en compte les publics séjournant et la vocation de la bibliothèque à leur égard. Delphine Quéréux-Sbaï s'interroge ainsi sur les « risques » d'un mobilier « trop confortable » : « des sièges trop confortables ne risquent-ils pas d'inciter ce public à demeurer toute la journée ? »²³⁹ Elle ajoute : « force est de reconnaître que nous ne sommes pas toujours au clair avec nous-mêmes »²⁴⁰. Nathalie Clot partage ce questionnement, initié dans les BU d'Angers par l'occupation des *fatboys* par un public SDF : « faut-il renoncer à certains services parce qu'ils risquent d'être détournés par quelques « usagers extrêmes » ? Comment concilier l'intérêt de la majorité sans s'aligner sur des services « moins-disant » permettant de limiter les risques ? »²⁴¹

« Plus on encourage la détente des corps en bibliothèque, plus c'est salissant ! »²⁴² Interrogée au sujet de l'entretien du mobilier de confort, Nathalie Clot, directrice des BU d'Angers, souligne qu'une modification de l'usage des lieux vers des missions de confort induit nécessairement une réorganisation du travail afin de maintenir l'entretien de ces lieux²⁴³. Un article du blog professionnel des BU d'Angers est d'ailleurs consacré à ces opérations de nettoyage menées chaque été depuis 2015 sous le slogan « Ma BU se fait une beauté »²⁴⁴. Sont ainsi lavées 50 chauffeuses, 8 *fat boys*, 100 petits plaids gris et 4 grands plaids. Cette opération estivale est aussi l'occasion d'un inventaire, dont le constat est sans appel : 40% des couvertures auxquelles il avait été décidé de ne pas mettre d'antivol afin d'en faciliter le nettoyage ont été volées en un an²⁴⁵. Ces opérations d'entretien dans les BU d'Angers sont menées par les bibliothécaires, qui ont fait le choix d'élargir leurs missions d'accueil vers le confort. Mais Nathalie Clot souligne que ces nouveaux équipements posent des problèmes de répartition du travail :

Toute tentative de prendre soin des usagers dans les espaces achoppe bien souvent sur des questions triviales d'entretien, dans un contexte où l'externalisation croissante des fonctions de logistique et de ménage réduit les marges de manœuvre et dilue la responsabilité des hôtes que sont les bibliothécaires. La logistique en soutien de l'accueil de milliers de jeunes corps tous les jours n'est souvent le travail que d'équipes de ménage exténuées, intervenant en dehors des horaires d'ouverture et ne nouant qu'un minimum

²³⁸ RÉGION ÎLE-DE-FRANCE. Cahier des charges pour l'équipement mobilier du GED, Espace de confort niveau 3. *Programme général*. 11 juin 2019, p.48, p.75 B11. Document transmis le 2 avril 2020 par Stéphanie Groudiev, directrice du projet Grand équipement documentaire.

²³⁹ QUÉREUX-SBAÏ, Delphine. Le cœur et la raison. Les exclus de la bibliothèque. *Bibliothèque(s)*, décembre 2008, n°41-42, p.74-75. Disponible en ligne : <https://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/notices/59572-le-coeur-et-la-raison> [consulté le 14 janvier 2021]

²⁴⁰ *Ibid.*

²⁴¹ CLOT, Nathalie. Gros garçons, plaids, etc. *BUApro. Les coulisses de la BUA* [blog]. 25 janvier 2019. Disponible en ligne : <http://blog.univ-angers.fr/buapro/2019/01/25/gros-garcons-plaids-etc/> [consulté le 2 avril 2020]

²⁴² Entretien téléphonique avec Nathalie Clot, directrice des bibliothèques et archives de l'université d'Angers, 7 avril 2020

²⁴³ *Ibid.*

²⁴⁴ CLOT, Nathalie. Gros garçons, plaids, etc. *BUApro. Les coulisses de la BUA* [blog]. 25 janvier 2019. Disponible en ligne : <http://blog.univ-angers.fr/buapro/2019/01/25/gros-garcons-plaids-etc/> [consulté le 2 avril 2020]

²⁴⁵ *Ibid.*

II. Comment introduire des lieux de détente et de convivialité dans un établissement ?

de liens avec les personnes en charge de l'accueil en journée et les usagers eux-mêmes²⁴⁶.

Le Learning Center Luxembourg propose également à son public étudiant une « salle de repos » utilisée pour le travail en position détendue ou la sieste. La propreté de cette salle, ainsi que l'ensemble du bâtiment, est assurée par une technicienne de surface présente toute la journée dans les locaux²⁴⁷. Cette présence continue du personnel d'entretien a permis une meilleure adaptabilité des missions de confort à la crise sanitaire due à l'épidémie de Covid-19 : des créneaux d'utilisation de la salle de repos peuvent être réservés, et le nettoyage est assuré après chaque usager²⁴⁸.

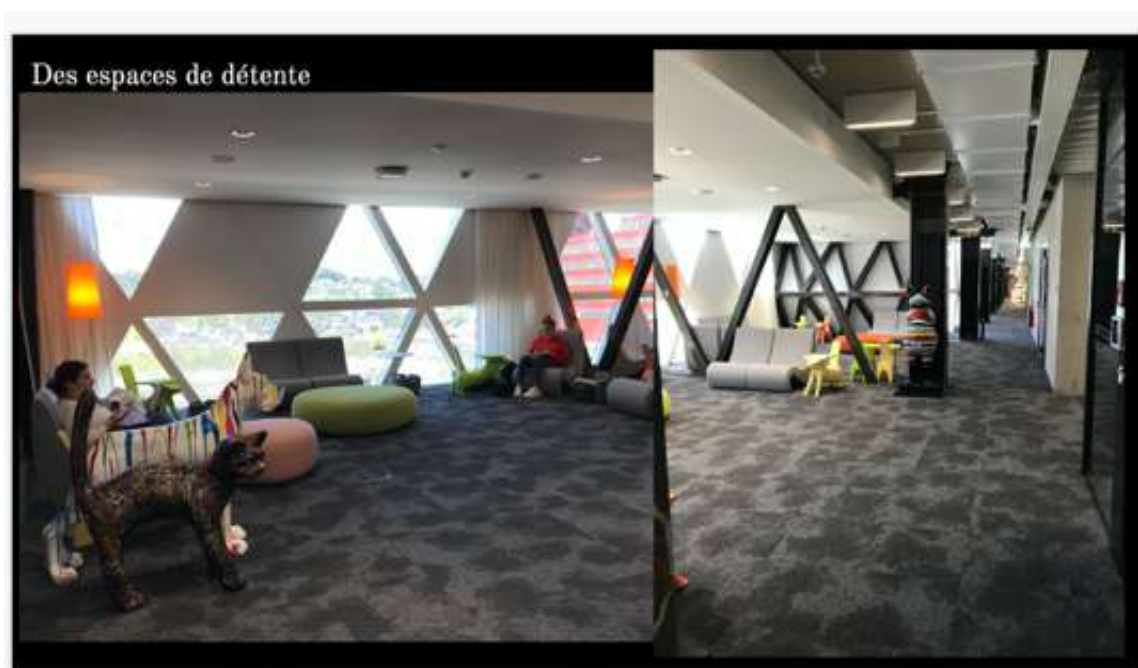


Figure 7 : Luxembourg Learning Center, espace de détente « *Chill-out zone* »²⁴⁹

²⁴⁶ CLOT, Nathalie. L'usage des lieux : vivre ensemble à la bibliothèque. *Bulletin des Bibliothèques de France (BBF)*, 2019, n° 17, p.68-80. Disponible en ligne : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2019-17-0068-007> [consulté le 30 mars 2020]

²⁴⁷ Entretien par visioconférence avec Marie-Pierre Pausch-Antoine, directrice du Luxembourg Learning Center, 11 août 2020

²⁴⁸ *Ibid.*

²⁴⁹ Photos du voyage d'étude de l'ABF [en ligne], 15 mai 2019. Disponibles à l'adresse : https://docs.google.com/presentation/d/14wkGyaNvo5TBaDE3vj3wocYhYgEA5pnHL4PEgbsI1kk/edit#slide=id.g587e3921a0_0_178 [consulté le 14 janvier 2021]

II. Comment introduire des lieux de détente et de convivialité dans un établissement ?



Figure 8 : Luxembourg Learning Center, espace de détente « Chill-out zone »²⁵⁰

II.2.2. Comment inviter les usagers à se détendre ?

Dès lors que la détente corporelle est incluse aux services proposés par la bibliothèque, comment le communiquer ? Dans quelle mesure la relaxation peut-elle en effet être prescrite, et quel rôle le mobilier peut-il jouer dans cette communication de la vocation de chaque espace ?

Saisir les effets de l'environnement physique sur les usagers permet de créer des espaces plus adaptés et performants. Les auteurs de *Designing and space planning for libraries: a behavioral guide* insistent sur les implications des objets et de l'aménagement de l'espace sur le comportement des personnes²⁵¹. Le seul meuble en lui-même ne délivre toutefois pas le message concernant son utilisation : un canapé n'induit pas, seul, la convivialité. Le concept d'*affordance* développé par J. J. Gibson²⁵² et repris par D.A. Norman²⁵³ se trouve malmené : les usagers interrogés par Élodie Colinet dans son étude des halls d'entrée de bibliothèques considèrent que les deux canapés installés dans le hall de la médiathèque du Bachut « ne donnent pas envie de s'installer ; ils sont posés comme ça pour décorer »²⁵⁴. Il semble plus facile d'induire des comportements silencieux en bibliothèque : à Lilliad, les espaces de travail à proximité de la cafétéria et de l'atrium sont en communication directe avec des lieux de passage mais « le bruit ne se contamine

²⁵⁰ Photos du voyage d'étude de l'ABF [en ligne], 15 mai 2019. Disponibles à l'adresse : https://docs.google.com/presentation/d/14wkGyaNvo5TBaDE3yj3woeYhYgEA5pnHL4PEgbsIlkk/edit#slide=id.g587e3921a0_0_178 [consulté le 14 janvier 2021]

²⁵¹ COHEN, Aaron et COHEN, Elaine. *Designing and space planning for libraries: a behavioral guide*. New Providence : R.R. Bowker Company, 1979

²⁵² L'affordance est la caractéristique d'un objet ou d'un environnement qui suggère à son utilisateur son mode d'usage ou autre pratique. GIBSON, James J., PUTTOIS, Olivier (trad. fr.). *Approche écologique de la perception visuelle*., Bellevaux : Éditions Dehors, 1979 (2014).

²⁵³ NORMAN, Donald A., *The Design of Everyday Things*, New York: Basic Books, 1988

²⁵⁴ Verbatim tiré de COLINET, Élodie. *Halls d'entrée de bibliothèques : entre seuil et accueil*. Mémoire DCB. Villeurbanne : ENSSIB, 2009, p.45. Disponible en ligne : <https://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/48293-halls-d-entree-de-bibliotheques-entre-seuil-et-accueil.pdf> [consulté le 19 mars 2020]

II. Comment introduire des lieux de détente et de convivialité dans un établissement ?

pas, car l'agencement du mobilier impose le silence »²⁵⁵ ; il s'agit en effet de tables de travail individuelles.

Comment dès lors faire comprendre aux usagers qu'un espace est entièrement dédié à leur détente, sans que l'injonction ne devienne contre-productive ? La bibliothèque de l'University of Technology Sidney (UTS, Ohio, États-Unis) a en ce sens retravaillé sa signalétique afin de communiquer au mieux sur une zone de repos mise à disposition des étudiants. Aaron Schmidt et Amanda Etches distinguent dans leur livre *Utile, Utilisable, Désirable* cinq types de signalétique : directionnelle, identification, pédagogique, injonctive ou réglementaire, informative²⁵⁶. La signalétique adoptée à la bibliothèque de l'UTS se veut appartenir à une nouvelle catégorie à part entière : une « signalétique ludique et complice [...] qui contribue à créer une ambiance conviviale »²⁵⁷. Un « endroit avec un pouf où les étudiants venaient faire la sieste de façon coupable parce qu'ils n'étaient pas sûrs d'y être autorisés »²⁵⁸ a rencontré un grand succès et un écho sur les réseaux sociaux après la mise en place d'un panneau au ton amical normalisant des siestes impromptues.



Figure 9 : Signalétique de l'University of Technology Sidney (UTS) (Ohio) : « Félicitations ! Vous avez trouvé le meilleur endroit du campus pour piquer un somme »²⁵⁹

L'usage détendu, méditatif et reposant de certains espaces peut également être communiqué de façon non explicite par des éléments de mobilier créant des espaces de retrait, d'isolement. L'espace confort du GED proposera ainsi certaines assises invitant à

²⁵⁵ Entretien téléphonique avec Laurent Matejko, responsable du Département Accueil, chef de projet LILLIAD de 2007 à 2017, aujourd'hui chargé de mission auprès de Julien Roche, université de Lille, 15 avril 2020

²⁵⁶ SCHMIDT, Aaron, et ETCHES, Amanda, *Utile, Utilisable, Désirable : redessiner les bibliothèques pour leurs utilisateurs*, trad. fr. collective sous la direction de Nathalie Clot, Villeurbanne : Presses de l'Enssib, 2016, p.143. Disponible en ligne : <https://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/68252-utile-utilisable-desirable.pdf> [consulté le 14 janvier 2021]

²⁵⁷ NARAYAN, Bhuvra, LUCA, Edward et BEUDON, Nicolas. Utiliser le *design thinking* pour repenser la signalétique en bibliothèque universitaire. *I2D-Information, données et documents*, 2017/1, vol.54, p.59-61. Disponible en ligne : <https://www.cairn.info/revue-i2d-information-donnees-et-documents-2017-1-page-59.htm> [consulté le 10 août 2020]

²⁵⁸ *Ibid.*

²⁵⁹ *Ibid.*

II. Comment introduire des lieux de détente et de convivialité dans un établissement ?

la décontraction individuelle ou en comité restreint, enveloppant l'individu dans un cocon lui assurant l'intimité de son repos.



Figure 10 : Suggestions de mobilier pour l'espace confort du GED : alcôve individuelle et alcôve de travail en groupe²⁶⁰

II.2.3. La recherche d'une ambiance « comme à la maison » : un paradoxe en bibliothèque ?

Face à cette difficulté d'assigner à un espace la vocation de « détente » ou de « convivialité », ces usages ne supportant pas l'injonction, il semble que la meilleure manière de communiquer ce rôle soit par analogie. Évoquer, par l'aménagement de la bibliothèque, l'espace domestique synonyme de délasserment et de convivialité est-il la clé d'un lieu où les usagers soient à l'aise ? La création d'une « ambiance comme à la maison » rencontre un succès croissant dans la décoration des nouveaux établissements. Nicolas Beudon, dans son article « Comment aménager une bibliothèque « comme chez soi » ? »²⁶¹ répond à cette question par cinq grands principes : choisir du mobilier de type

²⁶⁰ RÉGION ÎLE-DE-FRANCE. Cahier des charges pour l'équipement mobilier du GED, Espace de confort niveau 3. *Programme général*. 11 juin 2019, p.48, p.75 B11. Document transmis le 2 avril 2020 par Stéphanie Groudiev, directrice du projet Grand équipement documentaire.

²⁶¹ BEUDON, Nicolas. Comment aménager une bibliothèque « comme chez soi » ? *Nicolas Beudon, conseil et formation* [blog]. 26 octobre 2018. Disponible à l'adresse : <http://nicolas-beudon.com/2018/10/26/comme-chez-soi/> [consulté le 24 avril 2020]

II. Comment introduire des lieux de détente et de convivialité dans un établissement ?

habitat, diversifier les usages et raisonner en termes d'univers, oser le mobilier chiné ou dépareillé, aller voir ailleurs, et adopter les principes du *hygge*²⁶².

Reproduire l'univers domestique dans un espace public passe par un mobilier « dont le *look* rappelle ce qu'on peut trouver dans un domicile privé, tout en étant prévu pour un usage collectif »²⁶³ : les modules *Bikini Island* de Moroso, installés dans la bibliothèque des 7 lieux à Bayeux et conçus initialement pour des hôtels, font partie de ce mobilier hybride.



Figure 11: Bikini island de Moroso : une gamme de mobilier utilisée dans les 7 Lieux à Bayeux²⁶⁴

Dans ce contexte, il peut être intéressant de se tourner vers des marques spécialisées dans les espaces de travail et de *coworking*, comme Steelcase²⁶⁵, Orangebox²⁶⁶ ou Bene²⁶⁷. Il s'agit en effet de secteurs dans lesquels la tendance du « comme à la maison » est présente depuis plusieurs années.

À ces meubles destinés aux espaces collectifs mais maquillés sous couvert d'éléments domestiques (plantes, coussins, rideaux, multiplicité des matériaux) doivent être alliés du mobilier d'habitat « comme des fauteuils ou des tables IKEA »²⁶⁸. Nicolas Beudon

²⁶² Le *hygge* est un mot d'origine danoise et norvégienne désignant un art de vivre centré sur l'appréciation des plaisirs quotidiens, et par extension, désigne une esthétique d'aménagement intérieur prêtant une attention particulière au confort. Le concept a été popularisé par l'ouvrage de Meik Wiking *Le livre du Hygge*, Paris : First Editions, 2016

²⁶³ BEUDON, Nicolas. La bibliothèque, lieu d'expérience : petite philosophie de la mise en espace. *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)*, *Bulletin des Bibliothèques de France (BBF)*, 2019, n° 17, p.58-67. Disponible en ligne : <https://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2019-17-0058-006> [consulté le 31 décembre 2020]

²⁶⁴ BEUDON, Nicolas. Comment aménager une bibliothèque «comme chez soi»? *Nicolas Beudon, conseil et formation* [blog]. 26 octobre 2018. Disponible à l'adresse : <http://nicolas-beudon.com/2018/10/26/comme-chez-soi/> [consulté le 24 avril 2020]

²⁶⁵ BROWER, Tracy. Happiness at work: lessons from home. *Steelcase* [en ligne]. Disponible à l'adresse : <https://www.steelcase.com/research/articles/topics/wellbeing/happiness-work-lessons-home/> [consulté le 14 janvier 2021]

²⁶⁶ ORANGEBOX. Refocusing the smartworking workplace for 2020 dans *Smart working : solutions for Connecting People* [en ligne], 2019. Disponible à l'adresse : <https://www.orangebox.com/insight?o=overlay/article/refocusing-the-smartworking-workplace-for-2020> [consulté le 14 janvier 2021]

²⁶⁷ BENE. Bene presents design-orientated solutions for office and home at Maison&Objet. *Corporate Issue* [en ligne], 10 septembre 2019. Disponible à l'adresse : <https://bene.com/en/bene-services/press/bene-presents-design-oriented-solutions-for-office-and-home-at-maisonobjet> [consulté le 14 janvier 2021]

²⁶⁸ BEUDON, Nicolas. La bibliothèque, lieu d'expérience : petite philosophie de la mise en espace. *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)*, *Bulletin des Bibliothèques de France (BBF)*, 2019, n° 17, p.58-67. Disponible en ligne : <https://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2019-17-0058-006> [consulté le 31 décembre 2020]

II. Comment introduire des lieux de détente et de convivialité dans un établissement ?

préconise ainsi de se tourner vers de marques s'adressant habituellement aux particuliers, à l'image des canapé Mah Jong de Roche Bobois utilisés à Bayeux, tout en veillant à ce que les matériaux supportent un usage collectif.



Figure 12: canapé Mah Jong de Roche Bobois choisi par la médiathèque des Sept Lieux à Bayeux²⁶⁹

Plus que de prêter attention à la marque, il convient « d'éviter le *design* trop tape-à-l'œil, les lignes trop avant-gardistes et les couleurs flashy »²⁷⁰. L'aménagement domestique est en outre souvent le fruit d'une accumulation plus ou moins chaotique engendrant une esthétique assez dépareillée : un voyage d'étude de la BPI organisé en Suède en 2015 avait ainsi permis aux bibliothécaires français de découvrir la bibliothèque Garaget à Malmö où « tables, chaises, fauteuils, tapis orientaux, tout semble avoir été récupéré ou chiné dans une brocante, renforçant encore le sentiment que l'on se trouve dans un espace [...] où les règles et codes habituels de la bibliothèque ne sont pas de mise »²⁷¹.

²⁶⁹ BEUDON, Nicolas. Comment aménager une bibliothèque "comme chez soi" ? *Nicolas Beudon, conseil et formation* [blog]. 26 octobre 2018. Disponible à l'adresse : <http://nicolas-beudon.com/2018/10/26/comme-chez-soi/> [consulté le 24 avril 2020]

²⁷⁰ *Ibid.*

²⁷¹ BRIGANT, Annie. À Malmö, « Garaget », bibliothèque et lieu citoyen. *Dossier : des bibliothèques qui n'ont pas froid aux yeux : voyage d'étude en Danemark et en Suède en 2015*, site web de la BPI, 2 février 2017. Disponible à l'adresse : <https://pro.bpi.fr/a-malmo-garaget-bibliotheque-et-lieu-citoyen/> [consulté le 14 janvier 2021]



Figure 13 : Bibliothèque Garaget de Malmö (Suède)²⁷²

En France, à titre d'exemples, la médiathèque « Le Tempo » de Vézin-le-Coquet est ainsi décorée de meubles « *vintage* »²⁷³ et les BU d'Angers ont aménagé des espaces de détente pour les étudiants avec du mobilier de seconde main²⁷⁴. Ce projet a été l'objet d'un stage de conservateur des bibliothèques stagiaire, Roman Spilotros, qui a rédigé un article décrivant le déroulé de cette expérience²⁷⁵. L'aménagement était un prototype, obligeant à un budget restreint de 1000 €, qui a guidé le choix des meubles Emmaüs. L'idée d'installer du mobilier « *vintage* » dans les BU d'Angers était née suite à une exposition traitant des années 1970-1980 au sein de l'établissement. Celle-ci était agrémentée de mobilier ancien, dans une galerie normalement déserte : le temps de l'exposition, les usagers se sont totalement approprié les assises ainsi proposées et cet espace était constamment occupé²⁷⁶. Pour ce qui est de l'hygiène et du risque de prolifération des punaises de lit dans la bibliothèque, le mobilier a été shampooiné professionnellement avec un injecteur/extracteur puis nettoyé à la vapeur avant son installation²⁷⁷. Face à son succès, le prototype est devenu un projet pérenne. L'introduction d'éléments issus de l'habitat privé en bibliothèque est souvent source d'interrogations, pour les professionnels, quant à leur compatibilité avec la réglementation. En réalité, seul le gros

²⁷² <https://malmo.se/Uppleva-och-gora/Biblioteken/Vara-bibliotek/Garaget/Lana-vara-lokaler/Lana-lokal-for-arrangemang/Utvardering-for-arrangorer.html> [consulté le 14 janvier 2021]

²⁷³ Le Tempo, Vezin-le-Coquet : comme à la maison ! *Let it bib* [blog]. 5 octobre 2016. Disponible à l'adresse : <https://letitbib.wordpress.com/2016/10/05/le-tempo-vezin-le-coquet-comme-a-la-maison/> [consulté 14 janvier 2021]

²⁷⁴ Entretien téléphonique avec Nathalie Clot, directrice des bibliothèques et archives de l'université d'Angers, 7 avril 2020

²⁷⁵ SPILOTROS, Roman. Prototype d'aménagement « comme à la maison » à la BU d'Angers. *BUApro. Les coulisses de la BUA* [blog]. 4 avril 2018. Disponible en ligne : <http://blog.univ-angers.fr/buapro/2018/04/04/prototype-damenagement-comme-a-la-maison-a-la-bu-dangers/> [consulté le 17 février 2021]

²⁷⁶ « Les gens ont passé toute l'expo sur le canapé devant le téléviseur cassé, comme chez mamie ! », Entretien téléphonique avec Nathalie Clot, directrice des bibliothèques et archives de l'université d'Angers, 7 avril 2020

²⁷⁷ Entretien téléphonique avec Nathalie Clot, directrice des bibliothèques et archives de l'université d'Angers, 7 avril 2020

mobilier est soumis à des normes très sévères, mais ce n'est pas le cas de la plupart des assises et des accessoires, ainsi que le stipule le règlement de sécurité contre les risques d'incendie et de panique dans les établissements recevant du public (ERP)²⁷⁸.

Mais cette volonté de créer une atmosphère « comme à la maison » n'est-elle pas paradoxale dans un établissement public ? Joëlle Le Marec considère ainsi que cette mode du mobilier domestique relève d'un « malentendu complet » :

Certains aménageurs ou designers envisagent de transformer les espaces pour que les occupants soient « comme chez eux » avec des meubles, des canapés, des plantes... comme s'il fallait absolument que cela ressemble à des espaces privés domestiques pour se sentir chez soi. En fait, non. On est comme chez soi dans l'espace institutionnel parce que cet espace institutionnel appartient à tous. On est donc dedans de plein droit. Ça n'a strictement rien à voir avec le fait de retrouver un ameublement ou des ambiances domestiques²⁷⁹.

Le mémoire de Victor Kherchaoui portant sur « le silence comme service » invite quant à lui à élargir la question de ce qui relève d'une atmosphère domestique, au-delà du seul ameublement : « travailler à développer la dimension domestique des bibliothèques ne doit pas se résumer à entretenir leur « mise en vie », mais aussi à intégrer cette fonction reconfortante de l'habitat en les protégeant en partie du bruit, par l'aménagement de certains espaces ou en réservant certains moments de la journée aux activités les moins sonores »²⁸⁰. Il prend pour exemple les *silent rooms* du Learning Hub de l'EM Lyon Business School (Ecully), qui offrent aux usagers la possibilité de s'immerger dans une ambiance parfaitement silencieuse. Le choix est libre quant à l'usage de ce silence, que ce soit pour travailler ou se reposer.

II.3 QUELS AMENAGEMENTS EN BU ?

Comment introduire des espaces de délasserment dans un lieu dans lequel le public se rend pour être studieux ? Certaines BU se sont emparées de la question de la détente en proposant un espace dédié à la lecture loisir. C'est le cas par exemple de la BU Sciences Claude Bernard de l'université Lyon 1, avec son espace « Quartier Libre » : il s'agit d'un lieu très apprécié, souvent cité en commentaire des enquêtes LibQual menées à la

²⁷⁸ « Le gros mobilier, l'agencement principal, les stands et les aménagements de planchers légers en superstructures, situés dans les locaux et les dégagements, doivent être en matériaux de catégorie M3. Ces dispositions ne concernent pas le mobilier courant, pour lequel aucune exigence n'est imposée ». REPUBLIQUE FRANÇAISE, *Règlement de sécurité contre les risques d'incendie et de panique dans les établissements recevant du public (ERP)*, articles AM15 et IM16, Chapitre 3, section 4. Disponible en ligne : <https://www.legifrance.gouv.fr/loda/id/JORFTEXT000000290033/2021-01-14/#LEGISCTA000021095995> [consulté le 14 janvier 2021]

²⁷⁹ VIGUÉ-CAMUS, Agnès, LE MAREC, Joëlle, EVANS Christophe, et AMAR Muriel. Habités, séjournants, habitants. *Bulletin des Bibliothèques de France (BBF)*, 2019, n° 17, p.32-41. Disponible en ligne : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2019-17-0032-003> [consulté le 2 janvier 2021]

²⁸⁰ KHERCHAOU, Victor. Le silence comme service : pour une cohabitation des publics et de leurs usages en bibliothèque. *Bulletin des Bibliothèques de France (BBF)*, 2019, n° 17, p.50-57. Disponible en ligne : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2019-17-0050-005> [consulté le 17 février 2021]

BU²⁸¹. Mais quels autres services relatifs à la détente et à la convivialité la BU peut-elle offrir à ses étudiants, au-delà de sa mission documentaire ?

II.3.1. Manger à la BU : de l'interdit à la revendication

C'est en repensant la place de la nourriture dans le processus d'apprentissage et les rituels étudiants que les BU peuvent offrir à leurs publics l'espace d'étude le plus épanouissant possible. Interdit ancien, la consommation de nourriture va de pair avec de nouvelles méthodes de travail étudiantes et nécessite un ajustement des règles de l'établissement ; cette volonté d'élargir son offre de service doit toutefois se faire en dialogue avec les différents interlocuteurs du campus sur ce point.

La prohibition de la nourriture et des boissons au sein des bibliothèques universitaires fut la norme durant plusieurs décennies et continue aujourd'hui d'être appliquée dans de nombreux établissements. En 1985, face à des utilisateurs qui ignoraient ses règles, la bibliothèque de l'université de l'Oklahoma a considéré la consommation de nourriture en son sein comme un « danger potentiel pour la collection et un défi de conservation »²⁸² : les usagers pris en flagrant délit de nourriture et de boisson non autorisées se voyaient infliger une amende. Les bibliothèques ont toutefois progressivement remis en question cet interdit. Dans son mémoire « *Evolving Space : An Examination of Coffee Shops in Academic Libraries* », Gayatri Singh invite à comparer cette restriction avec l'implantation des cafés dans les librairies, qui prouvent que le dommage matériel demeure rare²⁸³. Maxime Szczepanski-Huillery, responsable de la bibliothèque Belle-Beille à Angers, partage ce questionnement et le met en perspective avec l'utilisation décroissante des supports papiers par les étudiants : « Au nom de quel principe interdire cette consommation ? L'argument de la conservation des documents ne tient pas : en l'absence d'utilisation de livres ou de revues papier, le principal risque pèse sur le matériel personnel des étudiants et les accidents sont, de fait, rarissimes »²⁸⁴.

L'installation d'un espace de restauration au sein de la bibliothèque, à l'image du bistrot de 260 m² proposé au Luxembourg Learning Center²⁸⁵, peut sembler régler la question de la nourriture à la BU. Toutefois, un article de blog rédigé suite à l'ouverture de Lilliad invite à s'interroger sur la distinction des espaces pensés par les bibliothécaires par rapport aux pratiques étudiantes²⁸⁶ : les usagers ne souhaitent pas simplement avoir

²⁸¹ Entretien téléphonique avec Christelle Cheval, adjointe Sciences du département des services aux usagers, BU Claude Bernard, Lyon 1, 2 avril 2020

²⁸² « *A potential hazard to the collection and an unsightly custodial challenge* ». WEAVER-MEYERS, Pat L. et RAMSEY, Stephen D. Fines for Food: A Citation System to Control Food and Drink Consumption in the Library. *College and Research Libraries News*, 1990, n°6, p.536? Disponible en ligne : <https://crln.acrl.org/index.php/crlnews/article/view/19450/22811> [consulté le 18 janvier 2021]

²⁸³ « *Bookstores, with their coffee shops, have shown that the amount of damage to materials is minimal* ». SINGH, Gayatri. *Evolving Space: An Examination of Coffee Shops in Academic Libraries*. Mémoire de master en bibliothéconomie, université de Chapel Hill (Caroline du Nord, États-Unis). Novembre 2002, p.3. Disponible en ligne : <http://www.ils.unc.edu/MSpapers/2813.pdf> [consulté le 19 février 2021]

²⁸⁴ SZCZEPANSKI-HUILLERY, Maxime. À boire et à manger : la consommation des nourritures terrestres à la bibliothèque universitaire d'Angers, entre tolérance et interdiction. *Bulletin des Bibliothèques de France (BBF)*, 2013, n° 4, p.31-35. Disponible en ligne : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2013-04-0031-007> [consulté le 17 avril 2020]

²⁸⁵ <https://llc.uni.lu/architecture/> [consulté le 19 février 2021]

²⁸⁶ « Il y a aussi un endroit avec des canapés, des fauteuils [...]. Cet espace est un peu le « salon de thé » : tout le monde papote, chuchote, et du coup, ce n'est pas vraiment calme pour travailler. Bon, c'est un salon de thé un peu triste... on n'a pas le droit d'y manger par exemple. [...] Ah oui, d'ailleurs, on n'a pas nous plus le droit de manger sur les escaliers... en fait, je pense qu'on n'a le droit de manger nulle part... sauf à la cafétéria (café et petite restauration), et encore... s'il y a beaucoup de monde, il faut consommer pour pouvoir manger ! » Lilliad : le *learning center* de l'université

II. Comment introduire des lieux de détente et de convivialité dans un établissement ?

accès à la nourriture, mais l'intègrent à leur fréquentation de l'ensemble du lieu et leur rapport au travail. Maxime Szczepanski-Huillery observe ainsi les pratiques des étudiants dans « l'Espace Comm' » de la BU Belle-Beille à Angers, qui offre plus de 300 places assises sur deux niveaux. La consommation de nourriture y est tolérée sous certaines règles et les étudiants s'y réunissent en groupes souvent nombreux : « ce « travardage », mélange indissociablement lié de travail et de bavardage dont les proportions varient, mais qui sautent aux yeux dès qu'on les ouvre, implique presque naturellement la nourriture »²⁸⁷. Il insiste ainsi sur l'importance de faire évoluer le regard jeté par les bibliothécaires sur les comportements autorisés ou non au sein d'un BU, afin de percevoir les enjeux liés aux nouvelles manières de travailler des étudiants²⁸⁸. La mise en œuvre de nouveaux services ne doit en outre pas faire concurrence à d'autres espaces de convivialité existant déjà sur le campus. La création du *Project Center* de l'École d'ingénierie mécanique et numérique Supméca visait ainsi à la création d'un espace convivial et collaboratif principalement destiné aux étudiants mais pouvant aussi servir aux enseignants et aux personnels, sur 240 m² : parmi ses espaces figure « *The Hub* », un « espace de convivialité et de détente avec une grande cuisine en usage libre »²⁸⁹. Malgré l'adhésion générale des élèves, le groupe gérant le foyer étudiant craignait la concurrence de ce nouvel espace, et la désertion de l'ancienne salle : il a donc fallu s'assurer de ne pas faire « concurrence sur les tarifs de la machine à café concernant les consommations qu'ils mettent à disposition »²⁹⁰.

Dès lors, est-ce à la bibliothèque de s'emparer de cette question ? Pourquoi serait-elle un espace pertinent pour se soucier de cette problématique triviale si d'autres espaces y sont déjà dédiés et qu'il existe un restaurant universitaire à proximité ? Tout d'abord, la BU offre à ses usagers une amplitude horaire souvent inégalée à l'échelle du campus. Pour les BU d'Angers, « sur le campus Belle-Beille, la bibliothèque était seule à ouvrir les samedis, les autres services universitaires (notamment le restaurant universitaire) étant tous fermés »²⁹¹. L'extension des horaires du RU n'étant pas envisageable pour des raisons de sécurité incendie²⁹², un arrangement a donc été trouvé avec le CROUS depuis 2012 : « ce sont les bibliothécaires qui ouvrent et ferment une partie de la cafétéria [le samedi], permettant ainsi l'accès aux distributeurs, aux tables et aux chaises »²⁹³. Au Studium, à Strasbourg, une étude de marché a été réalisée avec l'exploitant Pur-aeterea afin de positionner l'offre de la cafétéria du nouvel équipement par rapport au CROUS

de Lille. *Pure Génération Z* [blog], 1^{er} octobre 2017. Disponible à l'adresse : <https://cladelcroix.mondoblog.org/lilliad-la-bibliotheque-de-luniversite-de-lille/> [consulté le 8 août 2020]

²⁸⁷ SZCZEPANSKI-HUILLERY, Maxime. À boire et à manger : la consommation des nourritures terrestres à la bibliothèque universitaire d'Angers, entre tolérance et interdiction. *Bulletin des Bibliothèques de France (BBF)*, 2013, n°4, p.31-35. Disponible en ligne : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2013-04-0031-007> [consulté le 17 avril 2020]

²⁸⁸ *Ibid.*

²⁸⁹ MINISTERE DE L'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR, DE LA RECHERCHE ET DE L'INNOVATION, *Espaces universitaires : osons le co-design et le design thinking !* 30 janvier 2020, p.100. Disponible en ligne : <https://www.enseignementsup-recherche.gouv.fr/cid149025/le-guide-espaces-universitaires-osons-le-co-design-et-le-design-thinking.html> [consulté le 7 août 2020]

²⁹⁰ *Ibid.*

²⁹¹ SZCZEPANSKI-HUILLERY, Maxime. À boire et à manger : la consommation des nourritures terrestres à la bibliothèque universitaire d'Angers, entre tolérance et interdiction. *Bulletin des Bibliothèques de France (BBF)*, 2013, n°4, p.31-35. Disponible en ligne : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2013-04-0031-007> [consulté le 17 avril 2020]

²⁹² Entretien téléphonique avec Nathalie Clot, directrice des bibliothèques et archives de l'université d'Angers, 7 avril 2020

²⁹³ SZCZEPANSKI-HUILLERY, Maxime. À boire et à manger : la consommation des nourritures terrestres à la bibliothèque universitaire d'Angers, entre tolérance et interdiction. *Bulletin des Bibliothèques de France (BBF)*, 2013, n°4, p.31-35. Disponible en ligne : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2013-04-0031-007> [consulté le 17 avril 2020]

son voisin²⁹⁴. De même, à la BU d'Angers, l'offre des distributeurs automatiques est complémentaire à celle du CROUS et de ses propres distributeurs, afin de ne pas dupliquer des services rendus à proximité immédiate ; le choix des produits « permet à la BU de ne pas se transformer en « hall de gare » ou de se banaliser mais au contraire de valoriser sa spécificité et de renforcer une image de marque de qualité »²⁹⁵. La cafétéria 3,14 de Lilliad est un exemple de collaboration étroite entre BU et CROUS puisqu'elle est gérée par ce dernier. Le choix de ce partenariat a fait suite à la publication d'un cahier des charges et appel d'offre auquel le CROUS a répondu et qui incluait la nécessité d'ouvrir aux mêmes horaires que la bibliothèque (8h-20h), une carte des consommations adaptées à ces derniers (du petit déjeuner à la collation de fin de journée) et un critère plus qualitatif d'équipe accueillante et proche du public étudiant²⁹⁶. Le succès de cette collaboration a conduit la BU de sciences humaines et sociales de Lille, actuellement en rénovation, à adopter un même mode de fonctionnement à sa réouverture²⁹⁷.

À la BU Sciences Claude Bernard de l'université Lyon 1, des demandes régulières sont faites pour installer frigidaires et micro-ondes, malgré la présence d'une cafétéria CROUS dans un bâtiment voisin : cela illustre que « ce type de service [CROUS] ne convient pas toujours aux étudiants qui ont des régimes alimentaires de plus en plus variés et préfèrent contrôler leur alimentation »²⁹⁸. Certaines bibliothèques mettent déjà une cuisine équipée à disposition de leurs usagers ; c'est le cas de la Central Library de la Findlers University à Adelaide (Australie)²⁹⁹, mais ce type de service nécessite un entretien accru peu adapté à la disposition actuelle de la plupart des BU françaises (moquette au sol, local ménage réduit à la portion congrue)³⁰⁰.

II.3.2. Dormir à la BU : de la tolérance au service

Un nouveau type d'espace de détente à destination des étudiants se développe à l'étranger et commence à être implémenté en France : la salle de sieste. Réponse au problème de la fatigue étudiante, écho à la question croissante de la sieste en entreprise, ce type de mission est déjà prise en charge à l'étranger, mais pas nécessairement en bibliothèque. Comment ce nouveau service a-t-il été mis en place dans le contexte français ? Quelle réception a-t-il engendré ?

Les bénéfices de la sieste sur la productivité au travail des employés est une problématique que les entreprises s'approprient progressivement. Une étude *Opinion Way*³⁰¹ révèle que 80% des actifs ressentent de la fatigue pendant leur journée de travail,

²⁹⁴ Entretien avec Marion Bernard-Schweitzer, cheffe de projet Studium pour l'université de Strasbourg, 13 mai 2020

²⁹⁵ CLOT, Nathalie. Des distributeurs « BUA compatibles » 1/3. *BUApro. Les coulisses de la BUA* [blog]. 9 février 2019 <http://blog.univ-angers.fr/buapro/2019/02/09/des-distributeurs-bua-compatibles-13/> [consulté le 3 avril 2020]

²⁹⁶ Entretien téléphonique avec Laurent Matejko, responsable du Département Accueil, chef de projet LILLIAD de 2007 à 2017, aujourd'hui chargé de mission auprès de Julien Roche, université de Lille, 15 avril 2020

²⁹⁷ Entretien téléphonique avec Anne Morenvillé, Chargée de mission Rénovation de la BU Sciences humaines et sociales à l'université de Lille, 7 mai 2020.

²⁹⁸ Entretien téléphonique avec Christelle Cheval, adjointe Sciences du département des services aux usagers, BU Claude Bernard, Lyon 1, 2 avril 2020

²⁹⁹ AUGERI, John. Retour vers le physique. Un regard international sur le phénomène des *Learning Spaces*. *Bulletin des Bibliothèques de France (BBF)*, 2019, n° 17, p.106-115. Disponible en ligne : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2019-17-0106-011> [consulté le 17 février 2021].

³⁰⁰ Entretien téléphonique avec Nathalie Clot, directrice des bibliothèques et archives de l'université d'Angers, 7 avril 2020

³⁰¹ Étude quantitative réalisée en ligne auprès d'un échantillon représentatif selon la méthode des quotas de 1239 actifs, entre le 10 et le 15 avril, puis entre le 20 et le 22 avril 2016. Résultats présentés dans : MARQUOIS, Émilie.

II. Comment introduire des lieux de détente et de convivialité dans un établissement ?

alors que seuls 12% des responsables se disent ouvertement favorables à la sieste au travail. Pourtant, une étude de la NASA³⁰² démontre qu'une micro-sieste de 26 minutes en début d'après-midi permettrait d'augmenter l'attention de 35%, et les résultats d'une étude de la *Harvard Medical School* sur la pratique de la sieste conclue qu'elle augmente les performances cognitives et réduit les risques de maladies cardiovasculaires de 37%³⁰³. Certaines entreprises misent ainsi déjà sur des espaces de repos pour assurer leur attractivité³⁰⁴. La question de la fatigue étudiante croissante fait écho à ces questionnements issus du monde du travail : selon l'observatoire national de la vie étudiante, 67% des étudiantes et 53% des étudiants disent souffrir d'épuisement³⁰⁵. Cet état d'épuisement est illustré dans une étude de cartographie comportementale supervisée par l'anthropologue Donna Lanclos à la Atkins Library (Caroline du Nord, États-Unis)³⁰⁶. L'hypothèse de départ était que les étudiants s'endormaient plutôt dans les endroits calmes ; les observations de terrain laissent à penser qu'ils s'assoupissent en réalité partout³⁰⁷.

Infographie : les actifs et la sieste au travail. *Ze Village. Repenser et transformer le travail* [en ligne]. 22 septembre 2016. Disponible à l'adresse : <https://zevillage.net/future-of-work/infographie-actifs-sieste-travail/> [consulté le 18 janvier 2021]

³⁰² DINGES, David. Space travel is sleepless work. *Nasa Science : Share the Science* [en ligne]. 5 juin 2005. Disponible en ligne : https://science.nasa.gov/science-news/science-at-nasa/2005/03jun_naps [consulté le 18 janvier 2021]

³⁰³ HARVARD MEN'S HEALTH WATCH. Siestas and your heart : can you nap your way to health ? *Harvard Health Publishing, Harvard Medical School* [en ligne]. Janvier 2008. Disponible à l'adresse : https://www.health.harvard.edu/newsletter_article/Siestas_and_your_heart_Can_you_nap_your_way_to_health [consulté le 18 janvier 2021]

³⁰⁴ C'est le cas par exemple de Blablacar, Toucan Toco, Orange, la Banque Postale, Renault, PwC, Disneyland Paris. TAIEB, Léa. Sieste au travail : les entreprises françaises font encore de la résistance. *Challenges* [en ligne], 18 juillet 2019. Disponible à l'adresse : https://www.challenges.fr/entreprise/vie-de-bureau/la-sieste-en-entreprise-fait-encore-et-toujours-parler-d-elle_664731 [consulté le 18 janvier 2021]

³⁰⁵ OBSERVATOIRE NATIONAL DE LA VIE ETUDIANTE (OVE), *Enquête nationale conditions de vie des étudiant-e-s*. Septembre 2017, p.21. Disponible en ligne : http://www.ove-national.education.fr/wp-content/uploads/2018/11/La_sante_des_etudiants_CdV_2016.pdf [consulté le 18 janvier 2021]

³⁰⁶ LANCLOS, Donna. Sleeping and Successful Library Spaces. *Blog de Donna Lanclos*, 27 août 2013. Disponible à l'adresse : <https://www.donnalanclos.com/sleeping-and-successful-library-spaces/> [consulté le 18 janvier 2021]

³⁰⁷ BEUDON, Nicolas. Du design thinking au co-design, un panorama historique et méthodologique. Dans MINISTÈRE DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR, DE LA RECHERCHE ET DE L'INNOVATION, *Espaces universitaires : osons le co-design et le design thinking !* 30 janvier 2020, p.12. Disponible en ligne : <https://www.enseignementsup-recherche.gouv.fr/cid149025/le-guide-espaces-universitaires-osons-le-co-design-et-le-design-thinking.html> [consulté le 7 août 2020]

II. Comment introduire des lieux de détente et de convivialité dans un établissement ?

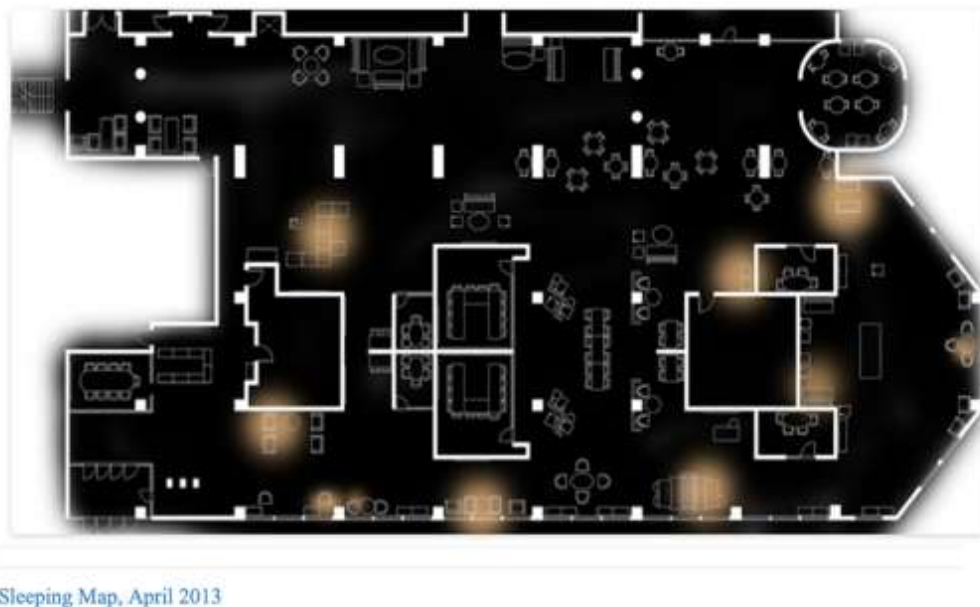


Figure 14 : « Sleeping map », avril 2013 : carte réalisée par Alison Schaefer sous la direction de Donna Lanclos, montrant les endroits, dans la bibliothèque, où les étudiants s'endorment³⁰⁸

L'anthropologue conclut ainsi son étude : « faire des hypothèses sur l'endroit où les étudiants dormiront à la bibliothèque en fonction a) de l'endroit où nous pensons qu'ils devraient dormir, ou b) de l'endroit où nous préférons dormir, ou même c) de la connaissance conventionnelle des endroits où les étudiants dorment, ne vous mènera pas très loin. Nos étudiants dorment n'importe où, comme ils en ont besoin. Ils travaillent dur et ont parfois besoin de se ressourcer »³⁰⁹.

Plusieurs établissements d'enseignement supérieur étrangers se sont emparés de cette question. La New York University Library (New York, États-Unis) propose ainsi une carte des meilleurs endroits pour dormir en son sein, en mettant à dispositions des usagers couvertures et oreillers³¹⁰. Certains établissements proposent à leurs étudiants des zones de repos, sans que celles-ci soient nécessairement dépendantes de la bibliothèque. Les choix d'aménagement diffèrent. L'université d'East Anglia (Norwich, Angleterre) propose un « *Nap Nook* » où les étudiants peuvent s'étendre sur des poufs ou des sofas, isolés par des tentures noires ; des masques pour les yeux et des oreillers sont mis à leur disposition³¹¹. Certains établissements choisissent un mobilier innovant spécialement conçu pour la sieste, à l'image des « capsules-lits » proposées par l'université de

³⁰⁸ LANCLOS, Donna. *Sleeping and Successful Library Spaces*. *Blog de Donna Lanclos*, 27 août 2013. Disponible à l'adresse : <https://www.donnalanclos.com/sleeping-and-successful-library-spaces/> [consulté le 18 janvier 2021]

³⁰⁹ « In short, making assumptions about where students will sleep in the library based on a) where we think they should be sleeping, or b) where we would prefer to sleep, or even c) conventional wisdom about where students sleep, will not get you very far. Our students sleep anywhere, as they need to. They are working hard, and sometimes need to recharge ». Dans : *Ibid.*

³¹⁰ AUDIGANE, Line. Bonne nuit les petits. Ces universités qui ont créé des salles de sieste. *Les Echos START* [en ligne], 8 février 2017. Disponible à l'adresse : <https://start.lesechos.fr/apprendre/universites-ecoles/ces-universites-qui-ont-cree-des-salles-de-sieste-7296.php> [consulté le 24 avril 2020]

³¹¹ Le coin sieste au service des étudiants ! *Classe de demain, Aménagement des espaces éducatifs* [en ligne], 3 mai 2018. Disponible à l'adresse : <https://www.classe-de-demain.fr/accueil/secondaire/le-coin-sieste-au-service-des-etudiants> [consulté le 18 janvier 2021]

II. Comment introduire des lieux de détente et de convivialité dans un établissement ?

Manchester (Angleterre), celle de Queensland (Australie) ou de Wesleyan (États-Unis)³¹².



Figure 15 : « Zzz Zone » à la BU de Manchester³¹³

Au contraire, l'aménagement peut être assez sommaire, à l'image de la « Nap Room » proposée par l'université de Calgary (Canada)³¹⁴.

³¹² Le coin sieste au service des étudiants ! *Classe de demain, Aménagement des espaces éducatifs* [en ligne], 3 mai 2018. Disponible à l'adresse : <https://www.classe-de-demain.fr/accueil/secondaire/le-coin-sieste-au-service-des-etudiants> [consulté le 18 janvier 2021]

³¹³ AUDIGANE, Line. Bonne nuit les petits. Ces universités qui ont créé des salles de sieste. *Les Echos START* [en ligne], 8 février 2017. Disponible à l'adresse : <https://start.lesechos.fr/apprendre/universites-ecoles/ces-universites-qui-ont-cree-des-salles-de-sieste-7296.php> [consulté le 24 avril 2020]

³¹⁴ *Ibid.*

II. Comment introduire des lieux de détente et de convivialité dans un établissement ?

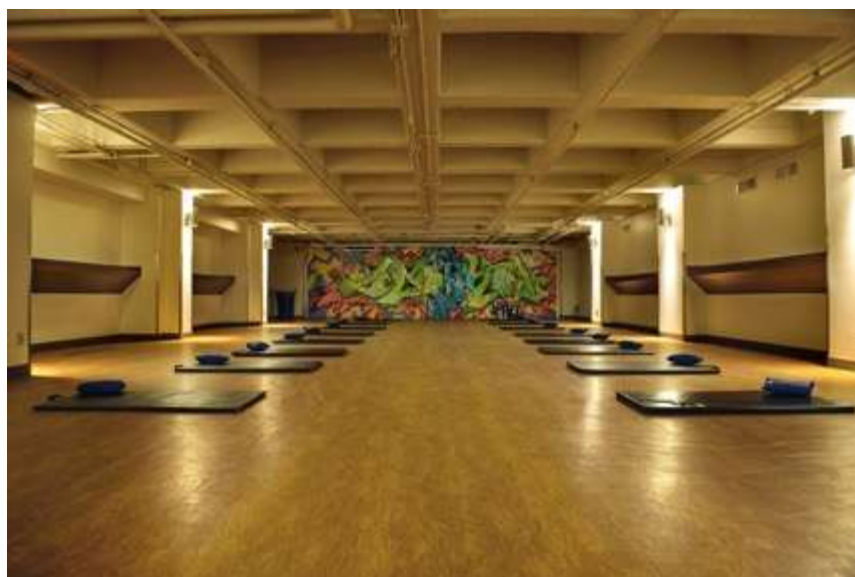


Figure 16 : salle de sieste de l'université de Calgary³¹⁵

L'université de Berkeley (Californie, États-Unis) propose quant à elle quatre « REST zones »³¹⁶ avec différentes combinaisons de mobiliers, dont l'une est située dans la bibliothèque, la Wurster Library.



Figure 17 : Espaces de sieste de l'université de Bekerley³¹⁷

En France, la première initiative de salle de sieste a été mise en place par la BU Santé de Saint-Etienne. Les étudiants en médecine disposent depuis 2017 d'une salle de 40 m² dédiée au repos, ouverte toute la journée et proposant une banquette, deux *fatboys*, un transat ainsi que deux tentes³¹⁸.

³¹⁵ Post twitter de la « University of Calgary Students'Union » du 30 novembre 2015. Disponible à l'adresse : <https://urlz.fr/eJ5D> [consulté le 18 janvier 2021]

³¹⁶ « Relaxation Enhancing Study and Tranquility zone », littéralement « zone d'étude et de tranquillité facilitant l'étude »

³¹⁷ Page Facebook des Berkeley Naps-REST zone (Relaxation Enhancing Study and Tranquility zone). 17 février 2016. Disponible à l'adresse : <https://www.facebook.com/451716461693408/photos/a.451739908357730/451760088355712/?type=3&theater> [consulté le 23 février 2021]

³¹⁸ GARY, Nicolas. Saint-Étienne : une salle de sieste Mille et une nuits dans la bibliothèque universitaire. *Actualité* [en ligne]. 2 février 2017. Disponible à l'adresse : <https://www.actualitte.com/article/patrimoine->

II. Comment introduire des lieux de détente et de convivialité dans un établissement ?



Figure 18: salle de sieste à la BU de St Etienne³¹⁹

L'occupation de salle est gérée par les étudiants eux-mêmes, grâce à un tableau de présence, et leurs effets personnels peuvent être déposés dans des casiers fermant à clé le temps de la sieste³²⁰. L'espace fait l'objet d'un nettoyage hebdomadaire approfondi incluant les textiles, permis par l'achat d'une machine à laver par la BU ; des taies jetables sont également mises à disposition des étudiants³²¹. La salle est un succès, ainsi que le déclare Anna Matras-Ban, responsable de la BU Santé : « [...] par rapport à la bibliothèque, dont l'objectif est quand même de contribuer à la réussite étudiante, c'est vraiment un service qui est dans le prolongement de nos missions »³²². Une étudiante de quatrième année de médecine témoigne ainsi dans le rapport d'activité 2017 de la bibliothèque de son attachement à ce nouvel espace, dont elle est devenue une habituée et qu'elle fréquente deux à trois fois par semaine en moyenne³²³. L'initiative stéphanoise a nourri des projets similaires à Bichat à Paris, à Joseph-Fourier dans la banlieue de Grenoble³²⁴ et dans les BU d'Angers³²⁵. Nathalie Clot explique qu'il s'agit d'un projet

[education/saint-etienne-une-salle-de-sieste-mille-et-une-nuits-dans-la-bibliotheque-universitaire/69465](https://www.actualitte.com/article/patrimoine-education/saint-etienne-une-salle-de-sieste-mille-et-une-nuits-dans-la-bibliotheque-universitaire/69465) [consulté le 17 février 2021]

³¹⁹ Le coin sieste au service des étudiants ! *Classe de demain, Aménagement des espaces éducatifs* [en ligne], 3 mai 2018. Disponible à l'adresse : <https://www.classe-de-demain.fr/accueil/secondaire/le-coin-sieste-au-service-des-etudiants> [consulté le 18 janvier 2021]

³²⁰ GARY, Nicolas. Saint-Étienne : une salle de sieste Mille et une nuits dans la bibliothèque universitaire. *Actualité* [en ligne]. 2 février 2017. Disponible à l'adresse : <https://www.actualitte.com/article/patrimoine-education/saint-etienne-une-salle-de-sieste-mille-et-une-nuits-dans-la-bibliotheque-universitaire/69465> [consulté le 17 février 2021]

³²¹ Échange de mails avec Anna Matras Ban, responsable BU Santé, l'université Jean Monnet de Saint-Etienne, 26 août 2020

³²² GARY, Nicolas. Saint-Étienne : une salle de sieste Mille et une nuits dans la bibliothèque universitaire. *Actualité* [en ligne]. 2 février 2017. Disponible à l'adresse : <https://www.actualitte.com/article/patrimoine-education/saint-etienne-une-salle-de-sieste-mille-et-une-nuits-dans-la-bibliotheque-universitaire/69465> [consulté le 17 février 2021]

³²³ BIBLIOTHÈQUES UNIVERSITAIRES DE SAINT-ETIENNE. *Rapport d'activité 2017*, juin 2018, p.24. Disponible en ligne : <https://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/68285-rapport-d-activite-2017-des-bu-de-saint-etienne-scd-uuniversite-jean-monnet.pdf> [consulté le 18 janvier 2021]

³²⁴ CHERMANN, Élodie. La fermeture des bibliothèques universitaires, un grand vide pour les étudiants. *Le Monde Campus* [en ligne]. 27 mars 2020. Disponible à l'adresse : https://www.lemonde.fr/campus/article/2020/03/27/la-fermeture-des-bibliotheques-universitaires-un-grand-vide-pour-les-etudiants_6034612_4401467.html [consulté le 30 mars 2020]

³²⁵ Des massages et des siestes dans les BU d'Angers. *Biblioworld* [blog]. 15 mai 2019. Disponible à l'adresse : <http://bibliomonde.canalblog.com/archives/2019/05/15/37340944.html> [consulté le 1^{er} mai 2020]

« opportuniste » tirant le parti de l'innovation d'une salle n'ayant pas trouvé sa vocation³²⁶.

La BU de Rennes 2 s'est également engagée dans la création d'une salle de sieste, dont l'implémentation a été la source d'une polémique ayant trouvé écho dans la presse généraliste³²⁷. L'ancienne directrice de la BU de Rennes 2 s'est ainsi exprimée contre le projet qui lui « semble être une dérive. Progressivement, ce lieu remarquable dont la mission essentielle est d'être un lieu d'études et de travail devient un lieu de vie, au profit d'une petite fraction du public »³²⁸. L'ancienne directrice juge ainsi plus pertinent d'élargir les horaires d'ouverture, plutôt que d'offrir ce type de service³²⁹. On retrouve ce type de réserve lorsque la salle de sieste est envisagée à destination des chercheurs plutôt qu'envers un public étudiant. Interrogée sur la présence potentielle de ce type d'espace (ou d'ameublement type « capsule de sieste ») dans l'espace confort du GED, Stéphanie Groudieu souligne l'importance de l'adaptabilité des espaces après l'ouverture, une fois qu'il sera possible d'observer les usages des chercheurs. Elle note en outre que ce type d'espace « ne serait sans doute pas accueilli avec enthousiasme par la direction de certaines institutions ayant confié leurs fonds au GED »³³⁰. Bien qu'il rencontre un certain succès auprès des publics pour lesquels il a été conçu, la légitimité de ce nouvel espace en bibliothèque n'est donc pas évidente.

II.3.3. Introduire un espace de détente végétalisé : une clé de la réussite étudiante ?

Après avoir évoqué le jardin comme espace de détente mis à disposition des usagers par la bibliothèque (II.1), on peut se concentrer sur l'opportunité que représente un espace végétalisé dans un contexte académique : quels éléments une bibliothèque universitaire pourrait-elle mobiliser afin d'argumenter en faveur de l'installation d'un espace de détente végétalisée, en s'appuyant sur l'enjeu stratégique qu'est la réussite étudiante à l'échelle de l'établissement ?

Tout d'abord, plusieurs études démontrent que la nature participe au bien-être des étudiants. En 2012 une expérience a été menée à l'université de Cornell³³¹ et du gazon fut installé dans deux bibliothèques du campus durant quinze jours. Au terme de cette période, la fréquentation des espaces naturels éphémères a été forte et les commentaires des usagers, recueillis sur un tableau à feuilles mobiles, ont été enthousiastes. Les étudiants mettaient en avant le caractère agréable du lieu, ainsi que le sentiment de bien-

³²⁶ Entretien téléphonique avec Nathalie Clot, directrice des bibliothèques et archives de l'université d'Angers, 7 avril 2020

³²⁷ HUET, Yann-Armel. Rennes. La salle de sieste de la BU, rêve ou cauchemar ? *Ouest-France* [en ligne], 5 avril 2018. Disponible à l'adresse : <https://www.ouest-france.fr/bretagne/rennes-35000/rennes-la-salle-de-sieste-de-la-bu-reve-ou-cauchemar-5673373> [consulté le 18 janvier 2021]

³²⁸ Françoise Borie, ancienne directrice de la BU de Rennes 2, dans *ibid.*

³²⁹ *Ibid.*

³³⁰ Entretien téléphonique avec Stéphanie Groudieu, directrice du projet de bibliothèque « Grand Équipement Documentaire » (GED) du Campus Condorcet, 1^{er} avril 2020.

³³¹ SCHWARTZ, Meredith. Cornell Puts a Lawn in the Library. *Library Journal* [en ligne], 19 décembre 2012. Disponible à l'adresse : <http://lj.libraryjournal.com/2012/12/academic-libraries/cornell-puts-a-lawn-in-the-library> [consulté le 21 février 2020]

être et de relâchement des tensions qu'il induisait³³². Un effet comparable a été mis en évidence par une étude de publics menée en 2013 dans trois bibliothèques australiennes³³³ : un questionnaire en ligne demandait aux étudiants d'exprimer leur niveau de satisfaction vis-à-vis de l'aménagement des bibliothèques et de leurs services. L'enquête s'achevait sur des questions ouvertes demandant au répondant d'énumérer les qualités attendues d'un espace physique. La bibliothèque est perçue comme un lieu propice pour « réfléchir, se relaxer, déstresser »³³⁴. Parmi les éléments cités comme participant de cette atmosphère, on trouve principalement l'existence d'ouvertures donnant sur des extérieurs non bâtis³³⁵. Une autre étude conduite à Hong Kong³³⁶ et consacrée à l'effet thérapeutique des jardins de campus note quant à elle que la majorité des étudiants préfèrent les aménagements extérieurs incluant des éléments naturels lorsqu'ils sont stressés, déprimés ou angoissés. De manière spontanée, les usagers recherchent donc le contact avec la nature pour améliorer leur humeur.

Outre ses effets sur le bien-être des usagers, l'introduction d'éléments naturels a également une incidence sur leur concentration. En effet, un pan entier de la recherche en psychologie environnementale traite des effets de la nature sur les fonctions cognitives, et plus précisément sur l'un des ressorts des activités de traitement de l'information : l'attention. Le psychologue Stephan Kaplan a ainsi créé un nouveau champ de recherches dédié à la théorie de la restauration de l'attention³³⁷. Ses études démontrent que la nature aide à la concentration chez les adultes comme chez les enfants. C'est aussi la conclusion des travaux de deux chercheuses américaines qui ont analysé les performances cognitives de 72 étudiants de premier cycle en lien avec la vue offerte depuis la fenêtre de leur logement³³⁸. Les participants, entrant dans la vie universitaire, voyaient leur attention fortement sollicitée par leurs études et l'adaptation à leur nouveau cadre de vie. Les 72 étudiants ont été soumis, dans leur chambre universitaire, à plusieurs tests standardisés mesurant l'attention ; il en résulte que le groupe d'étudiants bénéficiant d'une vue sur un paysage naturel avait de meilleures performances que le reste des participants³³⁹. Une autre étude menée à l'université de Californie³⁴⁰ a quant à elle évalué l'évolution des performances cognitives des étudiants en fonction du contexte dans lequel ils faisaient une pause. Une pause de 40 minutes avait lieu après un exercice suscitant de la fatigue mentale : un groupe faisait une promenade dans un environnement naturel (un parc), un autre dans un environnement urbain (un centre-ville commercial) et un troisième

³³² SCHWARTZ, Meredith. Cornell Puts a Lawn in the Library. *Library Journal* [en ligne], 19 décembre 2012. Disponible à l'adresse : <http://lj.libraryjournal.com/2012/12/academic-libraries/cornell-puts-a-lawn-in-the-library> [consulté le 21 février 2020]

³³³ ABBASI, Neda, TUCKER, Richard, FISHER, Kenn et GERRITY Robert. Library Spaces Designed with Students in Mind : an Evaluation Study of University of Queensland Libraries at St Lucia Campus. *IATUL 2014: Proceedings of the 35th Annual International Association of Scientific and Technological University Libraries Conference*, Düsseldorf : IATUL, 2014, p.1-9. Disponible en ligne : <http://dro.deakin.edu.au/eserv/DU:30069899/abbasi-librariyspaces-2014.pdf> [consulté le 19 janvier 2021]

³³⁴ *Ibid.* p.3

³³⁵ *Ibid.* p.4

³³⁶ LAU, Stephen S. Y. Lau et YANG, Feng, Introducing Healing Gardens into a Compact University Campus: Design Natural Space to Create Healthy and Sustainable Campuses. *Landscape Research*. Février 2009, vol. 34, n°1, p.55-81

³³⁷ « Attention Restoration Theory » ou ART. KAPLAN, Rachel et KAPLAN, Stephen. *The Experience of Nature: A Psychological Perspective*. Cambridge : Cambridge University Press, 1989; KAPLAN, Stephen. The restorative benefits of nature: Toward an integrative framework. *Journal of Environmental Psychology*, 1995, vol.15, p. 169-182.

³³⁸ TENNESSEN, Carolyn M. et CIMPRICH, Bernadine. Views to nature: effects on attention. *Journal of Environmental Psychology*, mars 1995, vol. 15, n°1, p. 77-85

³³⁹ *Ibid.*

³⁴⁰ HARTIG, Terry, MANG, Marlis et EVANS, Gary W. Restorative Effects of Natural Environment Experiences. *Environment and Behavior*, 1^{er} Janvier 1991, vol. 23, n°1, p. 3-26

II. Comment introduire des lieux de détente et de convivialité dans un établissement ?

demeurait dans une pièce où étaient disposés des fauteuils et où l'on diffusait de la musique relaxante. Après cette pause, de nouveaux tests étaient menés : le groupe ayant bénéficié de la promenade dans un milieu naturel a eu le taux d'erreur le plus bas. Les chercheurs ont interprété ces résultats comme la confirmation du caractère restaurateur des environnements naturels, notamment en comparaison à d'autres milieux artificiels³⁴¹.

Dès lors que la nature participe au bien-être et favorise la concentration donc la réussite étudiante, la création d'un espace de détente végétalisé pour les usagers semble cohérente. Mais quelle forme celui-ci peut-il prendre lorsque la bibliothèque n'est pas à proximité d'un espace naturel ? Une expérience menée en Norvège³⁴² a étudié l'impact de simples plantes vertes sur les performances de 34 étudiants soumis à un test de lecture, répartis en deux groupes dans des bureaux identiques à l'exception de la présence de végétaux dans l'un. L'échantillon ayant passé les tests dans le bureau équipé de plantes vertes a obtenu de meilleurs résultats que celui travaillant dans l'espace dépourvu de plantes. Ainsi « la vue de la nature, serait-ce sous forme de végétaux en pots, favorise la survenue de courtes pauses pendant lesquelles c'est l'attention non dirigée des participants qui prend le relais, permettant ainsi à l'attention dirigée de se reposer et d'être ensuite rapidement fonctionnelle à nouveau »³⁴³. La bibliothèque Webster de l'université Concordia (Canada) a ainsi choisi d'inclure les plantes à son aménagement intérieur sous la forme de neuf murs végétaux répartis dans l'ensemble de la bibliothèque.

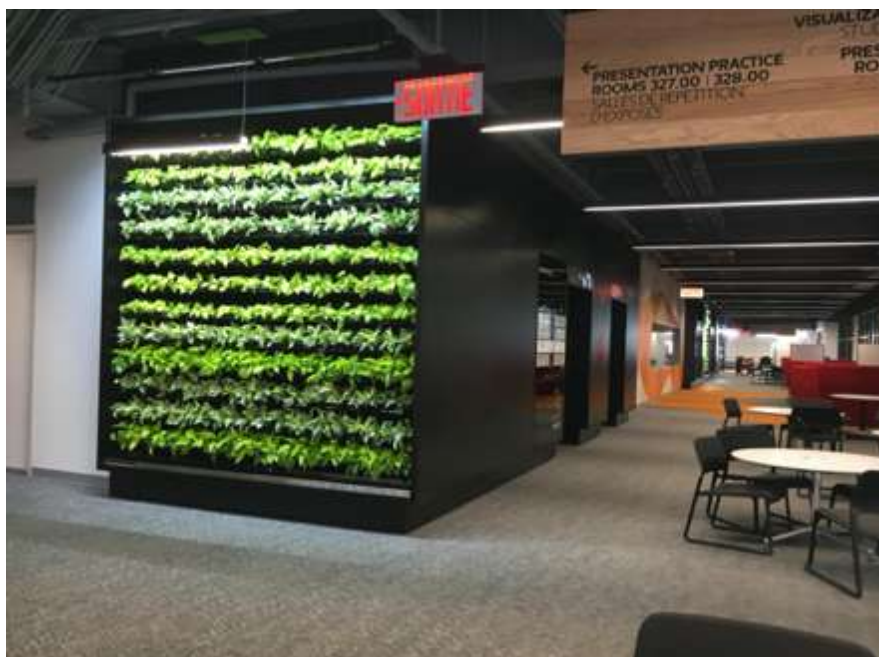


Figure 19 : Mur végétal à la bibliothèque Webster de l'université Concordia (Canada)³⁴⁴

³⁴¹ HARTIG, Terry, MANG, Marlis et EVANS, Gary W. Restorative Effects of Natural Environment Experiences. *Environment and Behavior*, 1^{er} Janvier 1991, vol. 23, n°1, p. 24

³⁴² RAANAAS, Ruth K., EVENSEN, Katinka Horgen, RICH, Debra, SJØSTRØM, Gunn et PATIL, Grete. Benefits of indoor plants on attention capacity in an office setting. *Journal of Environmental Psychology*, mars 2011, vol. 31, n°1, p.99-105

³⁴³ KALDA, Katrina. *Intégrer la nature à l'expérience de la bibliothèque*. Mémoire DCB. Villeurbanne : ENSSIB, 2015, p.59. Disponible en ligne : <https://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/65043-integrer-la-nature-a-l-experience-de-la-bibliotheque.pdf> [consulté le 17 février 2021]

³⁴⁴ BEAUDRY, Guylaine. *La transformation de la bibliothèque Webster de l'université Concordia : 22 environnements d'étude, un programme technologique innovant et un processus consultatif riche d'enseignement*. Intervention à la 11^{ème} journée professionnelle de la Bibliothèque et Archives nationales du Québec (BANQ) : « L'usage

II. Comment introduire des lieux de détente et de convivialité dans un établissement ?

Si un bâtiment n'offre pas d'accès à un environnement naturel ou qu'une pièce ne permet pas d'accueillir des plantes (local aveugle), installer des fresques représentant des éléments naturels (arbres, paysage rural, littoral, cascade...) peut être un compromis ayant déjà un impact sur la restauration de l'attention des personnes fréquentant le lieu. C'est la conclusion de l'article « Où prendre une pause sur le campus universitaire : étude menée dans la perspective de la théorie de l'attention » par Gary Felsten³⁴⁵. Les participants étaient invités à évaluer des espaces en fonction des potentialités de repos cognitif qu'ils offraient selon eux. Les espaces proposés étaient tous contraints : certains étaient pourvus de fenêtres donnant sur un paysage naturel mais partiellement ou majoritairement bâtis, d'autres n'avaient pas d'ouverture sur l'extérieur, et parmi ceux-ci, certains étaient dotés de grandes fresques murales faites à partir de photographies d'éléments naturels. Les étudiants ont jugé les espaces qui ne présentaient aucune vue sur la nature reposants et les espaces donnant sur un paysage extérieur mais partiellement bâti modérément reposants. Au contraire, les espaces pourvus de fresques furent considérés très reposants³⁴⁶. Les fresques constituent donc une possibilité peu complexe et à moindre coût permettant d'améliorer la restauration de l'attention dans un environnement fortement urbanisé.

de la bibliothèque : une expérience globale ». 22 mars 2019, captation vidéo et diaporama disponibles en ligne : https://www.banq.qc.ca/services/services_professionnels/milieux_doc/services_bibliotheques/journees_professionnelles/usage_bibliotheque/ [consulté le 22 février 2021]

³⁴⁵ FELSTEN, Gary. Where to take a study break on the college campus: An attention restoration theory perspective. *Journal of Environmental Psychology*, mars 2009, vol. 29, n°1, p. 160-167

³⁴⁶ KALDA, Katrina. *Intégrer la nature à l'expérience de la bibliothèque*. Mémoire DCB. Villeurbanne : ENSSIB, 2015, p.23-24. Disponible en ligne : <https://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/65043-integrer-la-nature-a-l-experience-de-la-bibliotheque.pdf> [consulté le 17 février 2021]

III. COMMENT ASSURER LE SUCCES DE CES LIEUX ?

Une fois la raison de leur implémentation et la typologie des espaces de détente et de convivialité possibles établie, on peut dans un dernier temps s'interroger quant à leur inscription dans la politique de l'université. Qu'est-ce qu'un espace de détente ou de convivialité réussi ? Comment évaluer leur impact ? Qu'induisent-ils en termes d'offre de services aux publics, au-delà de la seule bibliothèque ?

III.1 COMMENT CONCEVOIR UN ESPACE DE DETENTE OU DE CONVIVIALITE REUSSI ?

III.1.1. S'inspirer d'autres lieux

Dans le premier temps d'une réflexion préalable à l'implémentation d'espaces de détente ou de convivialité dans un établissement, il peut être utile de se tourner vers certaines bibliothèques innovantes pouvant être sources d'inspiration. Le projet peut également être nourri d'analogies susceptibles d'élargir le questionnement vers des champs distincts de la seule bibliothèque, ou être inspiré de nouvelles manières de concevoir l'aménagement de l'établissement, à l'image de la théorie danoise des quatre espaces.

Visiter d'autres bibliothèques est partie intégrante de la genèse d'un projet d'aménagement quel qu'il soit, et les établissements ainsi observés peuvent inviter à reconsidérer son propre programme. Marie-Pierre Pausch-Antoine, directrice du Luxembourg Learning Center, souligne qu'il s'agit de la seule bibliothèque académique du Luxembourg, liée à une jeune université créée en 2003. Les utilisateurs n'ayant pas d'autre expérience de BU et la bibliothèque étant aussi ouverte au grand public³⁴⁷, le projet a aussi trouvé son inspiration dans des visites de bibliothèques publiques en Europe du Nord³⁴⁸. Le projet de Lilliad a lui aussi été nourri à la fois par des BU et des bibliothèques publiques. Des « grands modèles universitaires existants (Glasgow, Sheffield, Kingston, Lausanne) »³⁴⁹ ont servi de sources d'inspiration, au même titre que l'Imperial College et le Kingston College à Londres³⁵⁰. D'autres Learning Centers ont aussi été pris pour exemples, comme le Learning Center Xplora et son offre de postures de travail diversifiée. Les Champs-Libres de Rennes et la bibliothèque publique d'Amsterdam ont aussi inspiré les espaces voués à la convivialité. Laurent Matejko, chef du projet Lilliad Learning Center de 2007 à 2017, indique que la devise de l'OBA « *A place to stay* », l'a rendu particulièrement attentif au fait d'être en mesure d'offrir un

³⁴⁷ 20% du public de la bibliothèque en 2020 n'est pas un public académique. Entretien par visioconférence avec Marie-Pierre Pausch-Antoine, directrice du Luxembourg Learning Center, 11 août 2020

³⁴⁸ *Ibid.*

³⁴⁹ RÉGION NORD-PAS-DE-CALAIS. *Réalisation du Learning Center « Innovation » sur le site de la bibliothèque universitaire de Lille 1, programme technique détaillé*. Mars 2012, p.6. Document transmis le 16 avril 2020 par Laurent Matejko, chef de projet Lilliad Learning Center Innovation de 2007 à 2017.

³⁵⁰ Entretien téléphonique avec Laurent Matejko, responsable du Département Accueil, chef de projet LILLIAD de 2007 à 2017, aujourd'hui chargé de mission auprès de Julien Roche, université de Lille, 15 avril 2020

espace où les étudiants puissent rester de 8h à 20h ; la cafétéria et les deux restaurants de l'OBA ont également influencé la place centrale de la cafétéria de Lilliad³⁵¹. Anna Matras Ban, responsable de la BU Santé de Saint-Etienne et initiatrice du projet de salle de sieste, déconseille toutefois la transposition à l'identique d'un espace. Elle indique ainsi avoir été surprise de recevoir des demandes de personnes souhaitant « reproduire presque à l'identique cet espace [de sieste] dans leur fac ou leur BU »³⁵². Pour Julien Sempéré, préfigurateur en charge des bibliothèques du projet Lumen sur le campus de l'université Paris Saclay, il « n'y a pas de copier/coller possible » d'une bibliothèque à l'autre et il est plus intéressant de se tourner vers d'autres univers³⁵³.

Les analogies avec d'autres lieux proposant des services similaires ont ainsi nourri la réflexion de Nicolas Beudon pour la médiathèque des 7 Lieux à Bayeux.

En effet, que fait-on dans une bibliothèque (par exemple) ? On cherche des livres (comme dans une librairie), on consulte des catalogues (comme sur les sites de vente en ligne), on est accueilli (comme dans un hôtel), on s'inscrit (comme dans une salle de sport), on retrouve des amis (comme dans un bar), on raconte des histoires (comme on le fait autour d'un feu de camp), etc³⁵⁴.

La bibliothèque d'Almere, en banlieue d'Amsterdam, a ainsi été conçue par l'agence Concrete en s'inspirant de l'aménagement d'espaces de vente³⁵⁵. La conception du GED du Campus Condorcet s'est quant à elle appuyée sur l'observation du travail des chercheurs dans leurs laboratoires et l'analogie avec le fonctionnement des centres de recherche : c'est suite à cette observation qu'est apparue l'idée d'une tisanerie, d'un lieu de rencontre informel³⁵⁶. L'installation de cet espace au cœur du GED assoit la volonté de l'établissement de se positionner comme une extension des bureaux des chercheurs³⁵⁷.

La conception d'un lieu de détente ou de convivialité peut enfin être inspirée par d'autres démarches ou conceptions de l'espace. Nicolas Beudon prend ainsi l'exemple du modèle scandinave des quatre espaces pour inviter à repenser un zonage parfois trop cloisonné.

³⁵¹ *Ibid.*

³⁵² Échange de mails avec Anna Matras Ban, responsable BU Santé, l'université Jean Monnet de Saint-Etienne, 26 août 2020

³⁵³ Entretien téléphonique avec Julien Sempéré, directeur et préfigurateur en charge des bibliothèques, projet Lumen, université Paris Saclay, 20 mai 2020

³⁵⁴ BEUDON, Nicolas. L'art d'aller voir ailleurs. *Nicolas Beudon, conseil et formation* [blog]. 5 juillet 2018 Disponible à l'adresse : <http://nicolas-beudon.com/2018/07/05/analogies/> [consulté le 20 janvier 2021]

³⁵⁵ BEUDON, Nicolas. Quelques pistes pour bousculer et rationaliser l'aménagement des bibliothèques publiques. *Nicolas Beudon, conseil et formation* [blog]. 14 juillet 2020. Disponible à l'adresse : <http://nicolas-beudon.com/2020/07/14/box/> [consulté le 20 janvier 2021]

³⁵⁶ Entretien téléphonique avec Stéphanie Groudiev, directrice du projet de bibliothèque « Grand Équipement Documentaire » (GED) du Campus Condorcet, 1^{er} avril 2020.

³⁵⁷ *Ibid.*

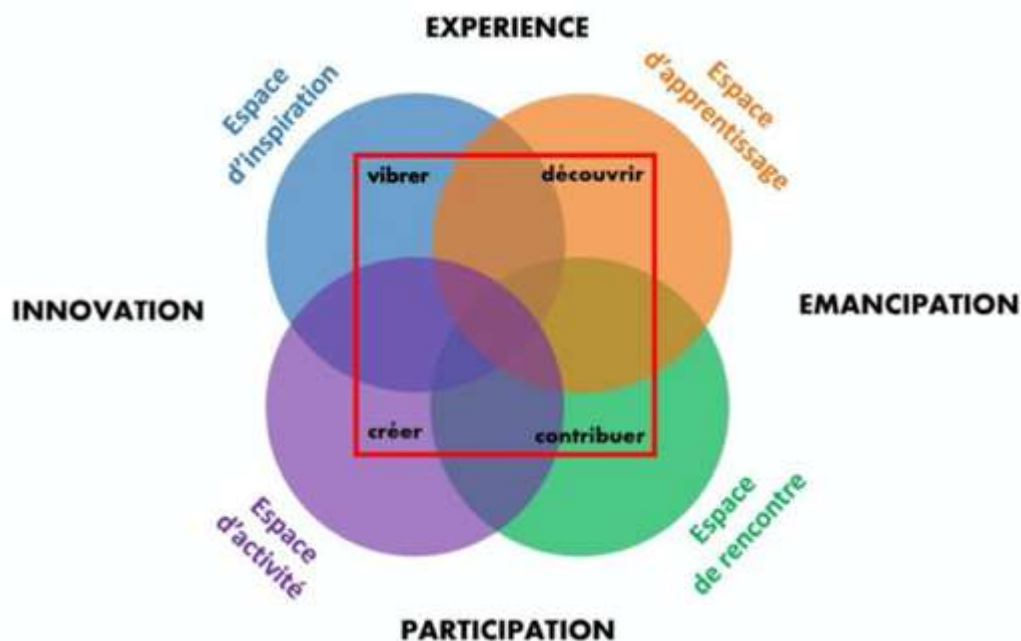


Figure 20 : Théorie des quatre espaces, schéma de Nicolas Beudon³⁵⁸

La théorie des quatre espaces est née dans un contexte de remise en question de la mission des bibliothèques au Danemark : mentionnée dans un premier rapport sur les bibliothèques publiques danoises en 2010³⁵⁹, elle est développée dans un article en 2012³⁶⁰. La bibliothèque doit ainsi répondre à quatre fonctions : proposer des expériences, permettre de s’émanciper, permettre de participer et permettre d’innover. De ces quatre fonctions découlent quatre usages, chacun au croisement de deux fonctions (apprendre, contribuer, créer et vibrer) et à ces usages correspondent quatre espaces : des espaces d’apprentissage, des espaces de rencontre, des espaces d’activité et des espaces d’inspiration³⁶¹. Cette théorie invite à élargir une vision trop exclusive du rôle de chaque espace : un lieu de convivialité est par exemple à la fois espace de rencontre, d’apprentissage et d’activité. Cette conception de l’aménagement des bibliothèques invite également à aborder la question des espaces de détente avec un œil nouveau. Ils deviennent espaces d’inspiration où l’on « s’exalte, on vibre, on s’enthousiasme, on ressent des sensations et des émotions [...] la bibliothèque va directement interpeller nos sens »³⁶². Ils participent au facteur « oomph » ou « wow » théorisé par Andrew Mac Donald dans l’ouvrage *Architectural Library Guidelines*³⁶³. Deux bibliothèques norvégiennes correspondent particulièrement à cette volonté de s’adresser aux ressentis

³⁵⁸ BEUDON, Nicolas. Au-delà du troisième lieu : repenser la bibliothèque en tant qu’espace. *Nicolas Beudon, conseil et formation* [blog]. 24 juin 2020. Disponible à l’adresse : <http://nicolas-beudon.com/2020/06/24/bibliomedia/> [consulté le 12 janvier 2021]

³⁵⁹ JOCHUMSEN, Henrik, RASMUSSEN, Casper Hvenegaard, SKOT-HANSEN, Dorte. *A new model for the public library in the knowledge and experience society*. Copenhagen: University of Copenhagen, 2010. Disponible en ligne : https://curis.ku.dk/ws/files/173562136/A_new_model_for_the_public_library.pdf [consulté le 19 février 2021]

³⁶⁰ JOCHUMSEN, Henrik, RASMUSSEN, Casper Hvenegaard, SKOT-HANSEN, Dorte. The four spaces – a new model for the public library. *New Library World*, septembre 2012, n°113, p.11-12

³⁶¹ BEUDON, Nicolas. Quelques pistes pour bousculer et rationaliser l’aménagement des bibliothèques publiques. *Nicolas Beudon, conseil et formation* [blog]. 14 juillet 2020. Disponible à l’adresse : <http://nicolas-beudon.com/2020/07/14/box/> [consulté le 20 janvier 2021]

³⁶² *Ibid.*

³⁶³ MCDONALD, Andrew. The ten top qualities of a library building. Dans: LATIMER, Karen et NIEGAARD, Helen (dir.), *IFLA library building guidelines: developments & reflections*, Munich : K.G. Saur Verlag, 2007, p.25

III. Comment assurer le succès de ces lieux ?

des lecteurs : la bibliothèque de Tøyen³⁶⁴ et celle de Stovner³⁶⁵, toutes les deux situées à Oslo et fruits de la collaboration du cabinet d'architecture Aat Vos³⁶⁶ pour la conception et de la société Artisan Tech, Damian Williams³⁶⁷ pour la production. Les deux établissements visent à offrir une expérience aussi corporelle qu'intellectuelle, offrant au lecteur un espace en rupture avec le monde extérieur et invitant à la déconnection et à l'échange. Ainsi pour la bibliothèque Stovner « l'étincelle initiale qui a alimenté le projet était la possibilité d'ajouter une nouvelle dimension de socialisation, de rencontre, d'apprentissage et de divertissement à ce lieu de proximité, [...] de créer un espace qui renforce l'imagination et l'engagement social »³⁶⁸. Il s'agit donc d'enrichir l'expérience de la bibliothèque.



Figure 21 : Bibliothèque Stovner, Oslo, Norvège³⁶⁹

³⁶⁴ Site internet de « Artisan Tech », page consacrée à la bibliothèque de Tøyen, <https://artisantech.no/projects/biblio-toyen> [consulté le 21 janvier 2021]

³⁶⁵ Site internet de « Artisan Tech », page consacrée à la bibliothèque de Stovner, <https://artisantech.no/projects/stovner-library> [consulté le 21 janvier 2021]

³⁶⁶ <https://aatvos.com/> [consulté le 21 janvier 2021]

³⁶⁷ <https://artisantech.no> [consulté le 21 janvier 2021]

³⁶⁸ « The initial spark fueling the project, was the possibility to add a new dimension for socialisation, meeting, learning and entertainment to this proximal location. [...] create a space that enhances imagination and social engagement. » Site internet de « Artisan Tech », page consacrée à la bibliothèque de Stovner, <https://artisantech.no/projects/stovner-library> [consulté le 21 janvier 2021]

³⁶⁹ *Ibid.*



Figure 22 : Bibliothèque Stovner, Oslo, Norvège³⁷⁰

Les espaces de la bibliothèque Tøyen, bien que conçus par les mêmes opérateurs, relèvent d'un parti pris tout autre et la personnalité de l'établissement, principalement adressé à un public de 10-15 ans, y transparaît. Pour Nicolas Beudon, ce choix d'individualiser la bibliothèque et de lui donner un caractère tranché apte à dépayser l'utilisateur est préférable à la reproduction « *ad nauseam* des mêmes configurations (grandes baies vitrées, espaces monochromes et assises de couleurs, patio central, escaliers en gradin...) »³⁷¹.



Figure 23 : Bibliothèque Tøyen, Oslo, Norvège³⁷²

³⁷⁰ Site internet de « Artisan Tech », page consacrée à la bibliothèque de Stovner, <https://artisantech.no/projects/stovner-library> [consulté le 21 janvier 2021]

³⁷¹ BEUDON, Nicolas. La bibliothèque, lieu d'expérience : petite philosophie de la mise en espace. *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)*, *Bulletin des Bibliothèques de France (BBF)*, 2019, n° 17, p.58-67. Disponible en ligne : <https://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2019-17-0058-006> [consulté le 31 décembre 2020]

³⁷² Site internet de « Artisan Tech », page consacrée à la bibliothèque de bibliothèque de Tøyen, <https://artisantech.no/projects/biblo-toyen> [consulté le 21 janvier 2021]



Figure 24 : Bibliothèque Tøyen, Oslo, Norvège³⁷³

III.1.2. Enquêter et prototyper : prendre des risques et s'adapter

L'inspiration tirée d'autres bibliothèques n'est toutefois exploitable qu'une fois confrontée aux besoins et à l'envie du public visé : sous quelle forme est-il le plus pertinent de le consulter pour concevoir des espaces de détente et de convivialité ? La formulation des attentes se heurte parfois à la pratique, et de nombreux projets choisissent une démarche itérative inspirée du *design thinking* pour leurs espaces non studieux.

Comment comprendre les besoins du public en matière de confort et de convivialité ? Les usagers peuvent être directement consultés grâce à une enquête. Le Learning Center Lilliad a été conçu suite à plusieurs enquêtes de publics en 2008, 2011 et 2014. L'enquête de 2008 a été menée sous forme de questionnaires papier, en demandant directement aux usagers ce qu'ils « venaient faire à l'intérieur de la BU ». Une liste était proposée, incluant des pratiques à la fois légitimes et illégitimes : plus de la moitié des 1400 répondant ont ainsi indiqué venir pour manger ou discuter avec des amis alors même qu'aucun espace n'était dédié à ces pratiques dans l'ancien bâtiment³⁷⁴. Pour la conception en détail de l'aménagement d'un espace, l'enquête qualitative sous la forme de « focus groupes »³⁷⁵ peut être pertinente afin de recueillir les attentes et ressentis des usagers vis-à-vis de différentes propositions. C'est la méthodologie qui a été adoptée pour l'espace « Comme

³⁷³ Site internet de « Artisan Tech », page consacrée à la bibliothèque de bibliothèque de Tøyen, <https://artisantech.no/projects/biblo-toyen> [consulté le 21 janvier 2021]

³⁷⁴ Entretien téléphonique avec Laurent Matejko, responsable du Département Accueil, chef de projet LILLIAD de 2007 à 2017, aujourd'hui chargé de mission auprès de Julien Roche, université de Lille, 15 avril 2020

³⁷⁵ « La méthode des *focus groups* appartient à la famille des techniques qualitatives d'enquête : elle porte en effet sur des corpus d'observations restreints (des petits groupes), et fait appel à des démarches d'investigation ouvertes ainsi qu'à des méthodes projectives (les participants s'emparent à leur guise des thèmes de discussions qui leur sont proposés ; il arrive qu'on leur demande de se projeter dans des situations hypothétiques). [...] Son intérêt sur le terrain des bibliothèques ou des centres de documentation réside dans sa rapidité d'exécution (en termes de réalisation et de production de données) et dans la complémentarité des éclairages qu'elle apporte. » EVANS, Christophe. Les groupes de discussion ou focus groupes. Dans : EVANS, Christophe (dir.), *Mener l'enquête: Guide de études de publics en bibliothèque*, Villeurbanne : Presses de l'ENSSIB, 2011. Disponible en ligne : <https://books.openedition.org/pressenssib/581?lang=en> [consulté le 28 janvier 2021]

à la maison » de la BU de l'université de Grenoble-Alpes, dont la réouverture est prévue au courant de l'année 2021.



Figure 25 : Synthèse des attentes des focus-groupe pour la création de l'espace « comme à la maison »³⁷⁶

Les usagers peuvent aussi être consultés de façon ludique : un an après l'ouverture du Learning Center Luxembourg, le public a été invité, dans le cadre d'un jeu-concours à l'occasion de la Saint-Valentin, à écrire une lettre d'amour ou de détestation à la bibliothèque : les témoignages recueillis ont conforté le succès observé des espaces de détente³⁷⁷. La création de profils types d'utilisateurs, grâce à la méthode des *personas*³⁷⁸, peut quant à elle permettre de se projeter dans leur utilisation de l'espace avant aménagement. En 2012, la bibliothèque d'Helsinki a inauguré un nouveau bâtiment dont les nouveaux services, parmi lesquels une salle de repos, ont été élaborés par l'agence de design Taivas grâce à une phase d'observation des pratiques des étudiants et des chercheurs pendant deux ans. Cette observation a été couplée d'ateliers qui ont permis d'élaborer des profils types d'utilisateurs³⁷⁹. Cette méthode des *personas* a aussi été utilisée très tôt dans la conception du GED du Campus Condorcet. Dès mars 2010, un groupe de travail a été constitué avec, pour chaque établissement dont le fonds allait être intégré, des responsables de documentation et des enseignants chercheurs. Ce groupe a travaillé à la réalisation de douze *personas* mais cette méthode a toutefois montré ses

³⁷⁶ Cours à distance de Florence Roche pour l'Enssib « Construire un projet de service », avril 2020

³⁷⁷ Entretien par visioconférence avec Marie-Pierre Pausch-Antoine, directrice du Luxembourg Learning Center, 11 août 2020

³⁷⁸ « Outils de design qui reposent sur un concept simple : développer une description précise de notre utilisateur et de ce qu'il souhaite accomplir sous la forme de personnages fictifs représentant des groupes d'utilisateurs aux aspirations similaires » in LORIT-REGNAUD, Mathilde. *Les personas en bibliothèque universitaire : quels usages, quels bénéfices ?* Mémoire DCB. Villeurbanne : ENSSIB. Mars 2018, p.15-16. Disponible en ligne : <https://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/68118-les-personas-en-bibliotheque-universitaire-quels-usages-quels-benefices.pdf> [consulté le 17 février 2021]

³⁷⁹ BEUDON, Nicolas. Du design thinking au co-design, un panorama historique et méthodologique. Dans MINISTERE DE L'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR, DE LA RECHERCHE ET DE L'INNOVATION, *Espaces universitaires : osons le co-design et le design thinking !* 30 janvier 2020, p.18. Disponible en ligne : <https://www.enseignementsup-recherche.gouv.fr/cid149025/le-guide-espaces-universitaires-osons-le-co-design-et-le-design-thinking.html> [consulté le 7 août 2020]

III. Comment assurer le succès de ces lieux ?

limites car « le sujet [de l'espace de confort avait] été assez peu travaillé à ce moment, et pas forcément clairement identifié »³⁸⁰. Au Studium, à Strasbourg, c'est par un entretien avec une représentante de l'école doctorale des humanités qu'un besoin d'espace de sociabilité informel est apparu pour les doctorants isolés³⁸¹.

Pour que cette consultation des besoins du public soit la plus constructive possible, il peut être pertinent de prototyper le futur espace de détente ou de convivialité, voire d'essayer différentes dispositions afin de pouvoir l'ajuster au mieux. Procéder par itération permet ainsi d'être plus flexible face à certaines modalités peu prévisibles d'appropriation de l'espace. L'aménagement de la salle de sieste de la BU de Saint-Etienne a ainsi été proposée aux étudiants, par groupes de deux ou trois, sous la forme de trois maquettes³⁸².



Figure 26 : Conception des 3 maquettes représentant différents prototypes de salle de sieste pour la BU Santé de Saint-Etienne³⁸³

Une maquette a aussi été utilisée pour concevoir les nouveaux espaces Mut@Camp à l'École nationale supérieure des industries chimiques (ENSIC) de l'université de Lorraine. Dans le cadre de ce projet, la convivialité est devenue un sujet majeur alors qu'elle n'était pas envisagée à l'origine :

³⁸⁰ Entretien téléphonique avec Stéphanie Groudiev, directrice du projet de bibliothèque « Grand Équipement Documentaire » (GED) du Campus Condorcet, 1^{er} avril 2020.

³⁸¹ Entretien téléphonique avec Marion Bernard-Schweitzer, cheffe de projet Studium pour l'université de Strasbourg, 13 mai 2020

³⁸² BIBLIOTHEQUES UNIVERSITAIRES DE SAINT-ETIENNE, *Rapport d'activité 2016*, mars 2018, p.30. Disponible en ligne : <https://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/68053-rapport-d-activite-2016-des-bu-de-saint-etienne-scd-universite-jean-monnet.pdf> [consulté le 21 janvier 2021]

³⁸³ *Ibid.*

Sur la demande de la gouvernance, il s'agissait au départ de co-concevoir un amphithéâtre connecté. Or, le travail d'enquête préalable réalisé auprès d'un large éventail d'utilisateurs fait émerger le besoin prioritaire d'un espace de convivialité pour tous. La convivialité s'est donc imposée en dépit du projet initial. Adieu e-amphi, bonjour lieu de vie ! Un revirement spectaculaire qui n'aurait pu voir le jour sans la démarche d'enquête et de ré-interrogation du besoin, propre au *design thinking*³⁸⁴.



Figure 27 : Maquette teste des espaces de convivialité de l'ENSIC université de Lorraine³⁸⁵

À cette maquette miniature a succédé une maquette grandeur nature des espaces, afin de permettre aux étudiants consultés de se projeter au mieux.

³⁸⁴ Brigitte Nominé et Nathalie Issenmann sur le Mut@camp de l'université de Lorraine, dans : MINISTERE DE L'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR, DE LA RECHERCHE ET DE L'INNOVATION, *Espaces universitaires : osons le co-design et le design thinking!* 30 janvier 2020, p.40. Disponible en ligne : <https://www.enseignementsup-recherche.gouv.fr/cid149025/le-guide-espaces-universitaires-osons-le-co-design-et-le-design-thinking.html> [consulté le 7 août 2020]

³⁸⁵ *Ibid.* p.33



Figure 28 : Maquette grandeur nature du coin salon/jeux du hall du site Brabois université de Lorraine³⁸⁶

Ce prototypage grandeur nature a également été mené avant la rénovation de la BU Sciences Humaines et Sociales de l'université de Lille : certains espaces du rez-de-chaussée de l'ancien bâtiment, voué à être détruit, ont été transformés à peu de frais avant le début des travaux afin d'expérimenter une nouvelle offre et d'évaluer son succès potentiel pour le projet futur. Un espace « vie étudiante » a ainsi été mis à disposition des usagers, associant collections de type loisirs et mobilier permettant des postures détendues. Cet aménagement éphémère ayant rencontré un grand succès, il sera transposé dans le nouveau bâtiment du site Pont-de-Bois ; cette réussite a également initié une réflexion autour d'un espace de confort à destination des chercheurs³⁸⁷.

III.1.3. Construire avec le public : le cercle vertueux de la convivialité

Il apparaît des expériences citées précédemment que l'inclusion du public au processus de conception des espaces de convivialité et de détente permet d'optimiser la prise en compte de ses besoins. Ce processus de *co-design* en partenariat entre les professionnels et les usagers induit de la convivialité dans les relations interpersonnelles, ce qui contamine les espaces créés. Toutefois, ces démarches peuvent être sources de conflit, plus particulièrement lorsqu'elles concernent les espaces de confort.

³⁸⁶ Brigitte Nominé et Nathalie Issenmann sur le Mut@camp de l'université de Lorraine, dans : MINISTÈRE DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR, DE LA RECHERCHE ET DE L'INNOVATION, *Espaces universitaires : osons le co-design et le design thinking!* 30 janvier 2020, p.34. Disponible en ligne : <https://www.enseignementsup-recherche.gouv.fr/cid149025/le-guide-espaces-universitaires-osons-le-co-design-et-le-design-thinking.html> [consulté le 7 août 2020]

³⁸⁷ Entretien téléphonique avec Anne Morenville, chargée de mission Rénovation de la BU Sciences humaines et sociales à l'université de Lille, 7 mai 2020.

Au-delà d'une vision « fonctionnaliste » où « la parole des utilisateurs [est] sectorisée par unités spatiales, elles-mêmes regroupées par fonctions »³⁸⁸, un espace réussi est au service du « sens que l'utilisateur souhaite donner à ses actions en fonction de sa pratique, et cette définition est à l'opposé d'un rapport normatif à l'espace, dont l'usage est prédéterminé par les hommes de l'art »³⁸⁹. Marie D. Martel, dans son article « Le *design* du « *care* » en bibliothèque : du tiers lieu au lieu d'inclusion sociale » souligne cette nécessité de donner un rôle à part entière aux citoyens dans la conception des bâtiments leur étant destinés : « Aujourd'hui il ne s'agit plus seulement de proposer des espaces de créativité, mais d'engager les citoyens dans des démarches participatives visant à co-crée de nouvelles bibliothèques, de nouveaux espaces ou services »³⁹⁰. Le lecteur lui-même doit donc participer à la conception des espaces de détente et de convivialité. Pour le Learning Centre de l'École des Ponts ParisTech, le projet a débuté en avril 2017 par un atelier d'une semaine organisé avec seize étudiants sur la création d'un lieu d'échanges informels au sein de la bibliothèque, un projet « Comme à la maison ». Cette démarche d'inclusion des étudiants de façon active à la réflexion a « favorisé la dynamique collective au sein de l'équipe-projet, dynamique partagée avec les étudiants qui ont manifesté tout au long du projet leur intérêt, leur curiosité » tant pour la démarche elle-même que pour la transformation de l'espace³⁹¹. La médiathèque intercommunale de Lezoux est un exemple de co-construction à l'échelle d'un établissement. Une équipe de designers nommée « la 27^e région » a ainsi été en résidence à Lezoux, commune située près de Clermont-Ferrand en Auvergne, entre juin et novembre 2012. L'objectif premier de cette résidence était de « développer plus largement la réflexion sur la stratégie numérique des médiathèques à l'échelle départementale »³⁹². La méthodologie était la suivante : l'équipe pluridisciplinaire de la 27^e Région fut en immersion à Lezoux durant trois semaines afin d'imaginer des solutions « avec et au plus près des gens »³⁹³ pour la nouvelle médiathèque intercommunale. Lors de la restitution publique de la première semaine de travail, l'équipe de designers a demandé à la population présente ce que représentait pour eux une médiathèque en écrivant trois mots au maximum sur un papier.

³⁸⁸ BONNEVIDE, Nathalie. Pourquoi et comment appliquer les méthodes du *design thinking* à l'aménagement des espaces universitaires. Dans : MINISTÈRE DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR, DE LA RECHERCHE ET DE L'INNOVATION, *Espaces universitaires : osons le co-design et le design thinking !* 30 janvier 2020, p.27. Disponible en ligne : <https://www.enseignementsup-recherche.gouv.fr/cid149025/le-guide-espaces-universitaires-osons-le-co-design-et-le-design-thinking.html> [consulté le 7 août 2020]

³⁸⁹ *Ibid.*

³⁹⁰ MARTEL, Marie D. Le design du *care* en bibliothèque : du tiers lieu au lieu d'inclusion sociale. *I2D-Information, données et documents*, 2017/1, vol.54, p.52-54. Disponible en ligne : <https://www.cairn.info/revue-i2d-information-donnees-et-documents-2017-1-page-52.htm> [consulté le 10 août 2020]

³⁹¹ Isabelle Gautheron sur le Learning Centre de l'École des Ponts ParisTech. Dans : MINISTÈRE DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR, DE LA RECHERCHE ET DE L'INNOVATION, *Espaces universitaires : osons le co-design et le design thinking !* 30 janvier 2020, p.53. Disponible en ligne : <https://www.enseignementsup-recherche.gouv.fr/cid149025/le-guide-espaces-universitaires-osons-le-co-design-et-le-design-thinking.html> [consulté le 7 août 2020]

³⁹² LA 27^e RÉGION. *Les nouveaux usages de la médiathèque. Penser les médiathèques de demain – immersion créative à Lezoux en Auvergne* [en ligne]. 2012, p.5. Disponible à l'adresse : http://www.la27region.fr/wp-content/uploads/sites/2/2015/01/Livret_lesnouveauxusagesdelamediatheque-light-130215025638-phpapp02.pdf [consulté le 22 février 2021]

³⁹³ *Ibid.*

Ensemble ; Partage ; Plaisir ; Ouverture-médiation sur
les populations, une source d'informations ; Hors les
murs ; Rencontre/échange culturel, Rencontres
intergénérationnelles « relais témoins » ; Plaisir ;
Convivialité ; Partage ; Lieu de rencontres et de
culture ; Liberté ; Durable ; Convivialité ; Rencontres
; Accueillant ; Plaisir ; Echanges ; Pas que du
numérique; culturelle, sociale et citoyenne ; Point où il
y aura + d'ados, - stricte, + fun (lol) ; Conviviale ;
Culture, Empathie ; Echanges ; Musique ; Lien social ;
Partager ; Numérique ; Convivialité ; Ouverture ; Des
poufs vert anis ou oranges partout...

Figure 29 : « Que représente la médiathèque pour vous ? », résultat de la 1^{ère} semaine de travail³⁹⁴

De ce travail avec la population a résulté six grands principes pour la médiathèque intercommunale : des pratiques numériques créatives, la convivialité et la citoyenneté, des fonds participatifs, un lieu de production de contenus culturels, des échanges de savoir-faire, et l'accueil de services associés³⁹⁵. L'inclusion des habitants à la conception a ainsi permis de faire surgir la convivialité alors même que le projet initial portait sur les services numériques.

La notion de convivialité semble ainsi créer un cercle vertueux et s'inscrire dans toutes les étapes et les facettes des espaces co-conçus. Céline Magnant, directrice de la Maison des Étudiants de Poitiers, souligne ainsi la diffusion de la convivialité dans un processus participatif : « les co-concepteurs des lieux de convivialité pensent local, artisanal. Ils veulent [...] connaître les artisans qui deviennent pour eux des artistes, en somme, mettre de la convivialité dans tous les aspects du processus de création »³⁹⁶. La convivialité, lorsque les usagers sont invités à imaginer leurs espaces, s'immisce même dans des projets à forte composante technologique. La conception du FabLab LabBoîte de la ComUE université Paris Seine à Cergy-Pontoise a ainsi débuté par un atelier de *co-design* réunissant 26 usagers³⁹⁷. Bastien Vernier, chargé du projet, synthétise ainsi que « tout le monde exprimait la même chose, un fort besoin de rencontre, d'échange, de convivialité. [...] en fait, ils voulaient tous un café mais le disaient différemment ». Le FabLab devait

³⁹⁴ LA 27^E RÉGION. *Les nouveaux usages de la médiathèque. Penser les médiathèques de demain – immersion créative à Lezoux en Auvergne* [en ligne]. 2012, p.17. Disponible à l'adresse : http://www.la27eregion.fr/wp-content/uploads/sites/2/2015/01/Livret_lesnouveauxusagesdelamediatheque-light-130215025638-phpapp02.pdf [consulté le 22 février 2021]

³⁹⁵ *Ibid.* p.5

³⁹⁶ Céline Magnant sur la Maison des Étudiants de l'université de Poitiers. Dans : MINISTÈRE DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR, DE LA RECHERCHE ET DE L'INNOVATION, *Espaces universitaires : osons le co-design et le design thinking!* 30 janvier 2020, p.66. Disponible en ligne : <https://www.enseignementsup-recherche.gouv.fr/cid149025/le-guide-espaces-universitaires-osons-le-co-design-et-le-design-thinking.html> [consulté le 7 août 2020]

³⁹⁷ MINISTÈRE DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR, DE LA RECHERCHE ET DE L'INNOVATION, *Espaces universitaires : osons le co-design et le design thinking!* 30 janvier 2020, p.83. Disponible en ligne : <https://www.enseignementsup-recherche.gouv.fr/cid149025/le-guide-espaces-universitaires-osons-le-co-design-et-le-design-thinking.html> [consulté le 7 août 2020]

ainsi être « un lieu de fabrique qui soit aussi une fabrique de lien »³⁹⁸. L'impatience d'expérimenter un espace convivial qu'on conçoit soi-même peut par ailleurs accélérer la vitesse de réalisation : la convivialité a alors un effet propulseur. Céline Magnant témoigne, pour la Maison des Étudiants de l'université de Poitiers : « Dès la première séance, les étudiants ont eu peur de ne pas avoir le temps d'en profiter [...] : la plupart était en Master 2, ils voulaient voir leur résultat avant leur départ en stage. Du coup on est allé vite ! »³⁹⁹.

Toutefois, cette démarche de co-construction induit des attentes de plus en plus fortes des participants : des tensions peuvent apparaître. « [...] La convivialité n'est pas la même selon qu'elle est vue de manière large par les étudiants, les enseignants et les personnels, ou de manière restreinte par les directions du patrimoine ou les gouvernances. Pour résumer, c'est la lutte de la cuisine contre le distributeur de boissons »⁴⁰⁰. L'attente des étudiants vis-à-vis des espaces de convivialité liés à la nourriture est donc croissante, et parfois source de tensions, ainsi que laissent entendre les témoignages de cheffes de projet recueillies au sein du guide *Espaces universitaires : osons le co-design et le design thinking !* paru en 2020 et dont une partie s'intitule « Focus sur un bénéfice fédérateur et fécond : la convivialité ». Céline Magnant, directrice de la Maison des Étudiants de l'université de Poitiers indique ainsi que « Les étudiants fortement investis dans le *co-design* d'un espace de convivialité [...] peuvent tomber dans la revendication parfois. Souvent, la cuisine, son emplacement, est un élément géostratégique. [...] La cuisine semble être l'un des symboles, un totem de la convivialité dans l'espace public universitaire »⁴⁰¹. Une situation similaire est apparue lors du réaménagement des 400 m² du pôle *Promising*⁴⁰² dans d'anciens locaux de l'Institut d'Ingénierie et de Management (INP) de Grenoble : « On a eu un point de conflit important sur la cuisine. Les espaces étudiants à concevoir jouxtaient les bureaux de l'équipe administrative et leur cuisine. Celle-ci ne faisait pas partie du projet mais les étudiants ont voulu se l'approprier, ce que l'équipe administrative ne souhaitait pas »⁴⁰³. Le conflit s'est résolu par un compromis : une salle de convivialité avec coin café a été mise à disposition des étudiants à côté de la cuisine, à laquelle ils ont obtenu un accès ponctuel pour prendre de l'eau ou réchauffer un plat au micro-ondes.

³⁹⁸ Bastien Vernier sur LabBoîte, CY Cergy Paris université. Dans : *ibid.* p.66

³⁹⁹ Céline Magnant sur la Maison des Étudiants de l'université de Poitiers. Dans : *ibid.* p.67

⁴⁰⁰ MINISTÈRE DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR, DE LA RECHERCHE ET DE L'INNOVATION, *Espaces universitaires : osons le co-design et le design thinking !* 30 janvier 2020, p.68. Disponible en ligne : <https://www.enseignementsup-recherche.gouv.fr/cid149025/le-guide-espaces-universitaires-osons-le-co-design-et-le-design-thinking.html> [consulté le 7 août 2020]

⁴⁰¹ Céline Magnant sur la Maison des Étudiants de l'université de Poitiers. Dans : *ibid.* p.67

⁴⁰² *Promising* est une Initiative d'Excellence en Formations Innovantes (IDEFI) portée par l'université Grenoble Alpes depuis 2013 qui vise à développer des formations à la créativité et à l'innovation en associant toutes les disciplines en sciences humaines et sociales.

⁴⁰³ Valérie Chanal, directrice scientifique *Promising*, chargée de mission innovation pédagogique à l'UGA (université Grenoble Alpes). Dans : MINISTÈRE DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR, DE LA RECHERCHE ET DE L'INNOVATION, *Espaces universitaires : osons le co-design et le design thinking !* 30 janvier 2020, p.67. Disponible en ligne : <https://www.enseignementsup-recherche.gouv.fr/cid149025/le-guide-espaces-universitaires-osons-le-co-design-et-le-design-thinking.html> [consulté le 7 août 2020]

III.2 FINANCEMENT ET EVALUATION : RENDRE COMPTE DES RESULTATS

III.2.1. Comment financer la création d'un espace de détente et de convivialité ?

Après avoir abordé les différentes méthodes permettant de concevoir un espace de détente ou de convivialité réussi, il convient d'étudier la construction budgétaire de leur implémentation : quelles sont les ressources qui peuvent être mobilisées pour ce type de projet ? À quel interlocuteur la bibliothèque doit-elle s'adresser, et comment peut-elle construire son argumentaire ?

Les espaces dont il a déjà été question dans ce mémoire ont été financés de diverses manières, avec des ordres de grandeur très différents : budget participatif, budget du SCD, inclusion à un projet architectural plus large. La salle de sieste de la BU de Rennes 2 est une initiative votée par les étudiants dans le cadre du premier budget participatif de l'université⁴⁰⁴. Sur les 34 000 € issus du Fonds de solidarité et de développement des initiatives étudiantes, 7000 € ont été alloués à ce lieu de repos au sein de la bibliothèque⁴⁰⁵. Les neuf murs végétaux de la bibliothèque Webster de l'université Concordia, au Canada, ont quant à eux été financés grâce à la contribution étudiante payée lors de leur inscription ; comme pour un budget participatif, les usagers choisissent l'allocation de cette ressource : « [Les étudiants] donnent un dollar par crédit par année à la bibliothèque, ça nous fait 50 à 800 000 par année et on décide ensemble comment on dépense l'argent [...] Les murs végétaux ont coûté 360 000 dollars »⁴⁰⁶. L'installation de la salle de sieste de la BU Santé de l'université Jean Monnet de Saint-Etienne a quant à elle eu un coût total de 3000 €⁴⁰⁷ : ce coût réduit, intégralement pris en charge sur le budget du SCD pour l'achat des fournitures (papier peint, peinture, mobilier, décoration, matériaux pour réaliser les tipis) a été permis par une mutualisation des compétences à l'échelle de l'université. Cette salle de repos est le fruit d'un travail collaboratif entre plusieurs services : « un magasinier réalise les structures en bois des tipis et une bibliothécaire confectionne puis coud les toiles avant de les recouvrir. La direction du patrimoine intervient dans l'aménagement et la décoration des espaces. C'est le peintre de l'université qui s'est chargé du mur pailleté de la Salle des mille et une nuits [...] »⁴⁰⁸. Lorsque ces lieux de confort suscitent l'adhésion d'une équipe, on observe ainsi que cet investissement leur confère une identité propre à la production artisanale. Au contraire,

⁴⁰⁴ H HUET, Yann-Armel. Rennes. La salle de sieste de la BU, rêve ou cauchemar ? *Ouest-France* [en ligne], 5 avril 2018. Disponible à l'adresse : <https://www.ouest-france.fr/bretagne/rennes-35000/rennes-la-salle-de-sieste-de-la-bu-reve-ou-cauchemar-5673373> [consulté le 18 janvier 2021]

⁴⁰⁵ *Ibid.*

⁴⁰⁶ BEAUDRY, Guylaine. *La transformation de la bibliothèque Webster de l'université Concordia : 22 environnements d'étude, un programme technologique innovant et un processus consultatif riche d'enseignement*. Intervention à la 11^{ème} journée professionnelle de la Bibliothèque et Archives nationales du Québec (BANQ) : « L'usage de la bibliothèque : une expérience globale ». 22 mars 2019, captation vidéo et diaporama disponibles en ligne : https://www.banq.qc.ca/services/services_professionnels/milieux_doc/services_bibliotheques/journees_professionnelles/usage_bibliotheque/ [consulté le 22 février 2021]

⁴⁰⁷ MINISTERE DE L'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR, DE LA RECHERCHE ET DE L'INNOVATION, *Espaces universitaires : osons le co-design et le design thinking !* 30 janvier 2020, p.89-91. Disponible en ligne : <https://www.enseignementsup-recherche.gouv.fr/cid149025/le-guide-espaces-universitaires-osons-le-co-design-et-le-design-thinking.html> [consulté le 7 août 2020]

⁴⁰⁸ *Ibid.*

certaines projets de grande ampleur induisent des budgets à l'échelle de l'école ou du campus, de façon séparée à la bibliothèque : c'est le cas du Project Center de l'École d'ingénierie mécanique et numérique – SUPMECA à Saint-Ouen. La gouvernance de SUPMECA souhaitait ainsi « créer un lieu emblématique de l'école et de sa pédagogie par projets [...] un espace convivial pour les étudiants, enseignants et personnels » sur 240 m² parmi lesquelles « *The Hub*, espace de convivialité et de détente avec une grande cuisine en usage libre »⁴⁰⁹. Le projet, dont le coût total est de 693 528 €, a été financé avec 191 708 € en fonds propre, 240 000 € provenant du MENESR (ministère de l'éducation nationale, de l'enseignement supérieur et de la recherche) et 261 820 € du FEDER (fonds européen de développement régional)⁴¹⁰.

Le financement d'espaces de confort peut également résulter d'appels à projets. Julien Sempéré, directeur et préfigurateur en charge des bibliothèques pour le projet de Learning Centre Lumen de l'université Paris Saclay souligne l'opportunité que peuvent représenter les appels à projets « vie étudiante » dans le cadre d'Idex⁴¹¹. L'installation d'un espace « Comme à la maison » à la BU de l'université Grenoble-Alpes résulte ainsi en partie d'un dialogue noué avec la direction de la formation et de la vie étudiante à l'occasion d'un appel à projets régional sur cette thématique⁴¹². L'appel à projets Idex « Création de services innovants dans le champ de la vie étudiante » de l'université Grenoble-Alpes en 2018-2019 a profité d'une enveloppe de 441 944 € sur la période 2016-2020⁴¹³. Les appels à projet de contribution de vie étudiante et de campus (CVEC)⁴¹⁴ constituent également une opportunité à saisir pour les BU : ces appels à projet sont menés par les CROUS à l'échelle régionale, mettant en concurrence les universités. Le CROUS de Nantes avait ainsi établi un catalogue des actions éligibles à la CVEC ainsi qu'un formulaire d'expression de projets spécifiques. Le catalogue des actions proposées par le CROUS au titre des thèmes et orientations prioritaires sont présentées dans la circulaire ministérielle n°2019-029 du 21 mars 2019⁴¹⁵. Les thèmes sont les suivants :

- Prévention au service de la santé des étudiants (formation des étudiants au PSC⁴¹⁶, achat de défibrillateurs, recrutement d'étudiants relais-santé)

⁴⁰⁹ MINISTERE DE L'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR, DE LA RECHERCHE ET DE L'INNOVATION, *Espaces universitaires : osons le co-design et le design thinking!* 30 janvier 2020, p.99-100. Disponible en ligne : <https://www.enseignementsup-recherche.gouv.fr/cid149025/le-guide-espaces-universitaires-osons-le-co-design-et-le-design-thinking.html> [consulté le 7 août 2020]

⁴¹⁰ *Ibid.*

⁴¹¹ Entretien avec Julien Sempéré, directeur et préfigurateur en charge des bibliothèques, projet Lumen, université Paris Saclay, 20 mai 2020

⁴¹² Cours à distance de Florence Roche pour l'Enssib « Construire un projet de service », avril 2020

⁴¹³ IDEX UNIVERSITE GRENOBLES ALPES. *Appel à projets. Création de services innovants dans le champ de la vie étudiante*. Années 2017-2018-2019 (deux sessions par an). Disponible en ligne : <https://www.univ-grenoble-alpes.fr/creer-des-services-innovants/creer-des-services-innovants-710502.kjsp?RH=2320611992734654> [consulté le 22 février 2021]

⁴¹⁴ REPUBLIQUE FRANCAISE. Décret n°2019-205 du 19 mars 2019 relatif aux modalités de programmation et de suivi des actions financées par la contribution de vie étudiante et de campus prévue à l'article L. 841-5 du code de l'éducation. Disponible en ligne : <https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000038250223> [consulté le 22 février 2021]; REPUBLIQUE FRANCAISE. Circulaire DGESIP n°2019-029 du 21 mars 2019 relative à la programmation et au suivi des actions de la contribution de vie étudiante et de campus. *Bulletin officiel* [en ligne]. 21 mars 2019, n°12. Disponible à l'adresse : https://www.enseignementsup-recherche.gouv.fr/pid20536/bulletin-officiel.html?cid_bo=139902&cbo=1 [consulté le 22 février 2021]

⁴¹⁵ Lettre de la directrice générale du CROUS de Nantes Pays de la Loire à Mesdames et Messieurs les présidents et directeurs d'établissements d'enseignement supérieur publics et privés affectataires du produit de la CVEC, 10 septembre 2019, document transmis le 7 avril 2020 par Nathalie Clot, directrice des bibliothèques et archives de l'université d'Angers.

⁴¹⁶ Prévention et secours civique de niveau 1 : cette formation « permet à toute personne d'acquérir les compétences nécessaires à l'exécution d'une action citoyenne d'assistance à personne en réalisant les gestes élémentaires de secours ». <https://www.protection-civile.org/psc1/> [consulté le 28 janvier 2021]

- Favoriser l'accompagnement social des étudiants (attribution des chèques services)
- Développer la pratique sportive des étudiants (cours de sophrologie, cours de yoga : « Développer l'offre complémentaire à l'offre sportive : le bien-être. Ces disciplines peuvent être très bénéfiques pour les étudiants dans le cadre de leur formation notamment en termes de gestion de stress »)
- Faire vivre l'art et la culture (cours de chant, danse, musique)
- Améliorer l'accueil des étudiants (actions de sensibilisation au développement durable, actions de lutte contre les violences et discriminations)⁴¹⁷.

Le calendrier de cette modalité de financement est le suivant : les appels à projets des actions éligibles à la CVEC sont lancés en septembre, avec une date limite de retour des formulaires en octobre et une étude des projets au cours du mois de novembre par une commission CVEC CROUS⁴¹⁸. En décembre, le conseil d'administration du CROUS est chargé d'approuver la programmation et le financement des projets retenus⁴¹⁹. La commission est composée, dans le cas de la commission CVEC du CROUS Nantes Pays de La Loire, de 29 personnes : 9 membres représentant le CROUS, 10 membres représentant les étudiants, 10 membres représentant les établissements et personnalités extérieures⁴²⁰. La CVEC peut aussi être mobilisé pour l'acquisition de mobilier adapté : au sein du Studium à Strasbourg, qui allie bibliothèque et maison de l'étudiant, le service de la vie étudiante (SVE) bénéficie de la CVEC à hauteur de 70 000 € pour acquérir un mobilier permettant le repos des personnes en situation de handicap bénéficiant d'un tiers-temps⁴²¹. La CVEC peut donc être mobilisée pour concevoir des espaces de détente plus inclusifs. Il s'agit d'un outil dont les professionnels des bibliothèques s'emparent progressivement : Anne Morenville, chargé de la rénovation de la BU SHS de l'université de Lille juge qu'il s'agit « de quelque chose qui pourra être envisagé pour le budget de premier équipement »⁴²².

Les BU d'Angers avaient obtenu, grâce à un appel à projets CVEC, 400 000 € pour le réaménagement en 2020 du rez-de-chaussée de la BU Saint-Serge en « *Living Center XXL* »⁴²³. Le projet n'a toutefois pas été mené à bout car la quote-part a été redirigée et

⁴¹⁷ CROUS NANTES PAYS DE LA LOIRE. « Formulaire d'appel à projets CVEC besoins spécifiques » et « Catalogue actions CVEC ». Documents transmis le 7 avril 2020 par Nathalie Clot, directrice des bibliothèques et archives de l'université d'Angers.

⁴¹⁸ REPUBLIQUE FRANCAISE. *Code de l'éducation*. Article D.841-9. Disponible en ligne : https://www.legifrance.gouv.fr/codes/article_lc/LEGIARTI000041445525 [consulté le 22 février 2021] ; « L'association des différents acteurs de la vie étudiante doit permettre la représentation des étudiants dans une proportion significative ainsi que des représentants des établissements affectataires ou non affectataires de la CVEC. Le CROUS a travaillé à l'élaboration d'un projet de composition de la commission d'établissement visant à associer les différents acteurs de la vie étudiante (étudiants ; représentants des établissements affectataires ou non affectataires de la CVEC). La composition de la commission CROUS a fait l'objet d'une validation par le conseil d'administration du CROUS ». Dans : CROUS NANTES PAYS DE LA LOIRE. « Commission CVEC CROUS ». 2019. Document transmis le 7 avril 2020 par Nathalie Clot, directrice des bibliothèques et archives de l'université d'Angers.

⁴¹⁹ Lettre de la directrice générale du CROUS de Nantes Pays de la Loire à Mesdames et Messieurs les présidents et directeurs d'établissements d'enseignement supérieur publics et privés affectataires du produit de la CVEC, 10 septembre 2019, document transmis le 7 avril 2020 par Nathalie Clot, directrice des bibliothèques et archives de l'université d'Angers.

⁴²⁰ CROUS NANTES PAYS DE LA LOIRE. « Commission CVEC CROUS ». 2019. Document transmis le 7 avril 2020 par Nathalie Clot, directrice des bibliothèques et archives de l'université d'Angers.

⁴²¹ Entretien avec Marion Bernard-Schweitzer, cheffe de projet Studium pour l'université de Strasbourg, 13 mai 2020

⁴²² Entretien téléphonique avec Anne Morenville, Chargée de mission Rénovation de la BU Sciences humaines et sociales à l'université de Lille, 7 mai 2020.

⁴²³ Entretien téléphonique avec Nathalie Clot, directrice des bibliothèques et archives de l'université d'Angers, 7 avril 2020

allouée au soutien des étudiants précaires durant le confinement dû à la Covid-19⁴²⁴. Il s'agissait d'une rénovation fonctionnelle de l'espace de vie étudiante du rez-de-chaussée de la bibliothèque Saint Serge « actuellement mal adaptée aux usages façon tiers lieu, mêlant informel (sommeil, détente, échanges, convivialité) et co-working »⁴²⁵.

L'objectif est d'adapter les espaces aux nouveaux usages des étudiants (BYOD, travail collaboratif et en groupe, espaces projets, utilisateur nomade, formations) et requalifier l'ambiance, le mobilier, la place des services dans les espaces et la circulation. La question du positionnement de l'accueil et des contraintes climatiques (froid en hiver surtout) doit être traitée dans le cadre du réaménagement, pour améliorer le confort des usagers et la qualité de l'accueil des utilisateurs. La mise en place de technologies permettant l'accès à des services 24/24 pourrait renforcer l'impact de ces réaménagements⁴²⁶.

Le projet visait entre autres à « aménager un espace détente/sieste à destination des étudiants » et à « permettre l'installation d'un *work* café »⁴²⁷. L'objectif affiché est donc de « transformer les espaces et de faire de la BU Saint-Serge non seulement un *learning center* mais aussi un *living center* à la française »⁴²⁸. Parmi les objectifs et enjeux de l'opération listés par la société « MP Conseil – spécialiste des marchés publics de construction », on retrouve ainsi le fait de « requalifier l'ambiance, le mobilier afin de rendre les lieux plus conviviaux, agréables »⁴²⁹. Le devis financier total pour cette rénovation ambitieuse s'élève à 860 000 €, dont 400 000 € avaient été obtenus sur l'appel à projets CVEC⁴³⁰.

⁴²⁴ Entretien téléphonique avec Nathalie Clot, directrice des bibliothèques et archives de l'université d'Angers, 7 avril 2020

⁴²⁵ BIBLIOTHEQUES DE L'UNIVERSITE D'ANGERS. Formulaire d'appel à projets CVEC besoins spécifiques rempli pour le « Living Center XXL ». 2019. Document transmis le 7 avril 2020 par Nathalie Clot, directrice des bibliothèques et archives de l'université d'Angers.

⁴²⁶ BIBLIOTHEQUES DE L'UNIVERSITE D'ANGERS. Formulaire d'appel à projets CVEC besoins spécifiques rempli pour le « Living Center XXL ». 2019. Document transmis le 7 avril 2020 par Nathalie Clot, directrice des bibliothèques et archives de l'université d'Angers.

⁴²⁷ *Ibid.*

⁴²⁸ *Ibid.*

⁴²⁹ BIBLIOTHEQUES DE L'UNIVERSITE D'ANGERS. Formulaire d'appel à projets CVEC besoins spécifiques rempli pour la « Rénovation fonctionnelle de la bibliothèque Saint Serge » (avant changement de nom), 2019, transmis le 7 avril 2020 par Nathalie Clot, directrice des bibliothèques et archives de l'université d'Angers.

⁴³⁰ BIBLIOTHEQUES DE L'UNIVERSITE D'ANGERS. Formulaire d'appel à projets CVEC besoins spécifiques rempli pour le « Living Center XXL ». 2019. Document transmis le 7 avril 2020 par Nathalie Clot, directrice des bibliothèques et archives de l'université d'Angers.

III. Comment assurer le succès de ces lieux ?

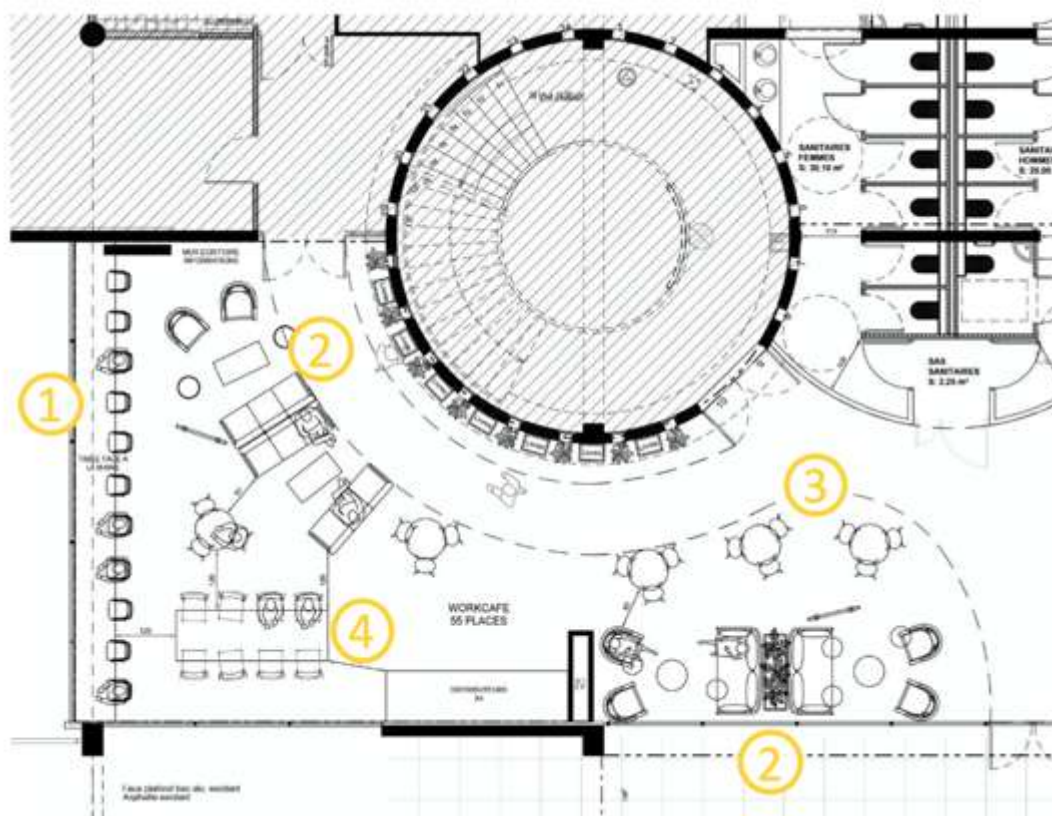


Figure 30 : plan du Workcafé⁴³¹

⁴³¹ BIBLIOTHEQUES DE L'UNIVERSITE D'ANGERS. Formulaire d'appel à projets CVEC besoins spécifiques rempli pour la « Rénovation fonctionnelle de la bibliothèque Saint Serge » (avant changement de nom), 2019, transmis le 7 avril 2020 par Nathalie Clot, directrice des bibliothèques et archives de l'université d'Angers.



Figure 31: Images d'inspiration pour le Workcafé⁴³²

⁴³² BIBLIOTHEQUES DE L'UNIVERSITE D'ANGERS. Formulaire d'appel à projets CVEC besoins spécifiques rempli pour la « Rénovation fonctionnelle de la bibliothèque Saint Serge » (avant changement de nom), 2019, transmis le 7 avril 2020 par Nathalie Clot, directrice des bibliothèques et archives de l'université d'Angers.

III. Comment assurer le succès de ces lieux ?

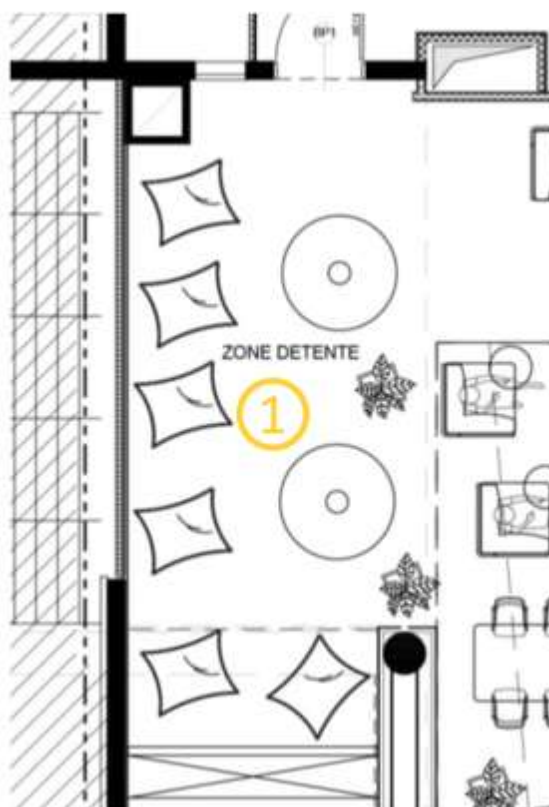


Figure 32: plan de la zone détente/sieste⁴³³



Figure 33: images d'inspiration pour la zone détente/sieste⁴³⁴

⁴³³ BIBLIOTHEQUES DE L'UNIVERSITE D'ANGERS. Formulaire d'appel à projets CVEC besoins spécifiques rempli pour la « Rénovation fonctionnelle de la bibliothèque Saint Serge » (avant changement de nom), 2019, transmis le 7 avril 2020 par Nathalie Clot, directrice des bibliothèques et archives de l'université d'Angers.

⁴³⁴ *Ibid.*

III.2.2. Quelle place pour les espaces non documentaires dans l'évaluation des bibliothèques universitaires ?

Étant donné les enjeux stratégiques auxquels les espaces de confort répondent et les financements alloués à cet effet, il semblerait cohérent qu'ils soient intégrés à l'évaluation des bibliothèques universitaires. Élément qui n'était pas intégré aux modalités d'évaluation par le passé, leur prise en compte irait dans le sens de l'intégration croissante du qualitatif dans la mesure de l'impact des BU.

Pour illustrer la progressive légitimation des pratiques de loisir et de détente en BU, Stéphanie Groudiev cite l'anecdote suivante : alors qu'elle visitait une bibliothèque universitaire parisienne il y a environ une dizaine d'années, quatre personnes jouant aux cartes s'étaient vues renvoyés de la bibliothèque sous prétexte que « ce n'était pas le lieu pour ça », et ce alors même que la salle était vide et que ces personnes n'étaient pas bruyantes⁴³⁵. De plus, l'inclusion des espaces dédiés à la détente et à la convivialité à l'évaluation d'un établissement n'est pas encore une évidence pour les tutelles. Ainsi que le souligne Angélique Sozza, coordinatrice des services aux publics à la BnF, « le Ministère interroge sur le nombre de places disponible, pas sur les espaces de détente »⁴³⁶. Ce rôle des BU n'est en outre pas reconnu dans les textes officiels : cette problématique est totalement absente du décret de 2011 relatif aux bibliothèques et autres structures de documentation dans des établissements d'enseignement supérieur créés sous forme de services communs⁴³⁷. Pour Nathalie Clot, « on peut éventuellement considérer que les missions liées au bien-être entrent dans « l'organisation des espaces de travail » préconisée par la loi LRU⁴³⁸ », mais il s'agit d'une interprétation⁴³⁹. De ce fait, les outils successifs d'évaluation des bibliothèques se sont concentrés sur leur rôle stratégique en termes d'impact sur la réussite étudiante, la qualité de la recherche ou le rayonnement des établissements desservis, et non sur leur rôle dans le bien-être des usagers : ISO 2789 Statistiques internationales des bibliothèques (1974)⁴⁴⁰ ; ESGBU (1976)⁴⁴¹ ; ISO 11620 Indicateurs de performance des bibliothèques (1998)⁴⁴² ; norme COUNTER (2002)⁴⁴³ ; LibQUAL + (2004)⁴⁴⁴ ; ROI – Return On Investment en bibliothèque (2009)⁴⁴⁵ ;

⁴³⁵ Entretien téléphonique avec Stéphanie Groudiev, directrice du projet de bibliothèque « Grand Équipement Documentaire » (GED) du Campus Condorcet, 1^{er} avril 2020.

⁴³⁶ Entretien téléphonique avec Angélique Sozza, coordinatrice des services aux publics à la BnF pour tous les sites, 6 août 2020

⁴³⁷ REPUBLIQUE FRANCAISE. Décret n°2011-996 du 23 août 2011 relatif aux bibliothèques et autres structures de documentation des établissements d'enseignement supérieur créés sous forme de services communs. Disponible en ligne : <https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000024497856/> [consulté le 22 janvier 2021]

⁴³⁸ REPUBLIQUE FRANCAISE. Loi n°2007-1199 du 10 août 2007 relative aux libertés et responsabilités des universités (1) (dite loi LRU). Disponible en ligne : <https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000000824315> [consulté le 22 janvier 2021]

⁴³⁹ Entretien téléphonique avec Nathalie Clot, directrice des bibliothèques et archives de l'université d'Angers, 7 avril 2020

⁴⁴⁰ ISO 2789 : 1974. Statistiques internationales des bibliothèques. 1974. Disponible en ligne : <https://www.iso.org/fr/standard/7777.html> [consulté le 24 janvier 2021]

⁴⁴¹ Enquête statistique générale auprès des bibliothèques universitaires (ESGBU), *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)*, 1978, n° 1, p. 1-29. Disponible en ligne : <https://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-1978-01-0001-001> [consulté le 24 janvier 2021]

⁴⁴² ISO 11620 : 1998. Indicateurs de performance des bibliothèques. 1998. Disponible en ligne : <https://www.iso.org/fr/standard/19552.html> [consulté le 24 janvier 2021]

⁴⁴³ COUNTER : Comptage de l'utilisation en ligne des ressources électroniques du réseau. Dans : COUPERIN, « Guide pour l'agrément Counter » [en ligne]. 9 septembre 2019. Disponible à l'adresse : <https://www.couperin.org/rerelations-editeurs/counter-pour-les-editeurs/item/926-guide-pour-l-agrément-counter> [consulté le 24 janvier 2021]

⁴⁴⁴ <https://www.libqual.org/home> [consulté le 24 janvier 2021]

⁴⁴⁵ BOUKACEM-ZEGHMOURI Chérifa. Poser la question du retour sur investissement aux bibliothèques académiques. Dans : CAVALIER, François (dir.). *Bibliothèques universitaires : nouveaux horizons*. Paris, Éditions du Cercle de la Librairie, « Bibliothèques », 2015, p. 279-287.

référentiel Marianne-Qualité de l'accueil (2009)⁴⁴⁶ ; ISO 16439 Méthodes pour évaluer l'impact des bibliothèques (2014)⁴⁴⁷. Il existe bien une partie « la bibliothèque en tant qu'espace » dans l'enquête LibQUAL+ et on y trouve, parmi les affirmations sur lesquelles les usagers doivent donner leur avis, « la bibliothèque offre des espaces confortables ». Toutefois, Nathalie Clot souligne pour les BU d'Angers que la nécessité de maintenir un questionnaire cohérent sur le long terme induit de laisser de côté certaines questions comme celle-ci, malgré les efforts de l'établissement dans ce domaine⁴⁴⁸.

Si tant est que les espaces de confort soient inclus à l'évaluation, comment leur impact éminemment qualitatif pourrait-il être mesuré ? C'est dans les années 1980 que la question de la mesure de la qualité a commencé à être abordée en bibliothèque, avec la première version de la norme ISO 9001 Systèmes de management de la qualité en 1987⁴⁴⁹. La qualité y est définie comme « l'aptitude d'un ensemble de caractéristiques intrinsèques à satisfaire des exigences »⁴⁵⁰. Les BU de l'université Lyon I sont ainsi les premières certifiées qualité ISO 9001 en France depuis 2015⁴⁵¹. La norme ISO 11620⁴⁵² développe l'approche qualitative, avec pour objectif de « promouvoir l'emploi d'indicateurs de performance caractérisant la qualité des services dans les bibliothèques » ; la performance y est définie comme « l'efficacité caractérisant la fourniture de services par la bibliothèque et l'efficience de l'affectation et de l'emploi des ressources pour fournir ces services », l'efficacité étant « l'aptitude à atteindre des objectifs donnés »⁴⁵³. Atteindre un bon niveau de qualité en bibliothèque consiste donc à « répondre aux attentes des parties prenantes, tutelles et usagers, avec efficacité et efficience, tout en gérant correctement les ressources dont on dispose pour la satisfaction de tous »⁴⁵⁴.

Un pan de l'impact des espaces de détente et de convivialité demeure toutefois impossible à mesurer, puisqu'il relève du bien-être, du confort, du contentement, de leur effet sur le quotidien des usagers. Certains projets d'évaluation en cours d'expérimentation et tentant de prendre en compte ces aspects difficilement quantifiables sont présentés par Nola N'Diaye dans son mémoire *Évaluation en bibliothèque : au-delà des divergences*⁴⁵⁵. Tout d'abord le « *Projet Outcome* », lancé par la Public Library Association en 2013 a été testé par 27 bibliothèques publiques en 2014 et par 54 bibliothèques universitaires en 2018. Financé par la fondation *Bill and Melinda Gates*

⁴⁴⁶ <https://www.modernisation.gouv.fr/action-publique-2022/resultats-et-mesure-de-la-qualite-de-service/le-referentiel-marianne-evolue-pour-mieux-prendre-en-compte-la-transparence-des-resultats-et-la-relation-de-confiance-usagers> [consulté le 24 janvier 2021]

⁴⁴⁷ AYMONTIN, David. La réponse est 42... ou pour bien mesurer, encore faut-il savoir quelle est la question ! *Arabesques* [en ligne], n°96, 2020, p.3. Disponible en ligne : <https://publications-prairial.fr/arabesques/index.php?id=1492> [consulté le 22 février 2021]

⁴⁴⁸ Entretien téléphonique avec Nathalie Clot, directrice des bibliothèques et archives de l'université d'Angers, 7 avril 2020

⁴⁴⁹ ISO 9001 : 1987. Systèmes qualité. 1987. Disponible en ligne : <https://www.iso.org/fr/standard/16533.html> [consulté le 24 janvier 2021]

⁴⁵⁰ TOUITOU, Cécile. *Pauca cupit qui numerare potest* : l'évaluation, ce n'est pas que des chiffres. *Arabesques* [en ligne], n°96, 2020, p.4-5. Disponible en ligne : <https://publications-prairial.fr/arabesques/index.php?id=1465> [consulté le 22 février 2021]

⁴⁵¹ <https://portaildoc.univ-lyon1.fr/bibliotheques/les-bu-lyon-1/la-bu-lyon-1-1ere-bu-francaise-certifiee-qualite> [consulté le 23 janvier 2021]

⁴⁵² ISO 11620 : 2014. Information et documentation – Indicateurs de performance des bibliothèques. 2014. Disponible en ligne : <https://www.iso.org/fr/standard/56755.html> [consulté le 25 janvier 2021]

⁴⁵³ TOUITOU, Cécile. *Pauca cupit qui numerare potest* : l'évaluation, ce n'est pas que des chiffres. *Arabesques* [en ligne], n°96, 2020, p.4-5. Disponible en ligne : <https://publications-prairial.fr/arabesques/index.php?id=1465> [consulté le 22 février 2021]

⁴⁵⁴ *Ibid.*

⁴⁵⁵ N'DIAYE, Nola. *Évaluation en bibliothèque : au-delà des divergences*, Mémoire DCB. Villeurbanne : ENSSIB, 2020, p.72. Disponible en ligne : <https://core.ac.uk/download/pdf/335609142.pdf> [consulté le 17 février 2021]

depuis 2015, le but du « *Projet Outcome* » est d'aider les bibliothèques à comprendre et mesurer leur impact sur les populations qu'elles desservent⁴⁵⁶. Le projet identifie quatre impacts clés (connaissance, confiance, mise en pratique et sensibilisation) dans différents axes fondamentaux, selon qu'il s'agisse de bibliothèques publiques ou universitaires. Le programme, accessible en ligne sur simple inscription, propose ainsi la prise en compte d'éléments sur lesquels des espaces de confort et de convivialité ont une influence directe : pour les bibliothèques publiques, la santé et l'engagement civique et communautaire, et pour les bibliothèques universitaires, les espaces.



Figure 34 : Axes fondamentaux du « *Projet Outcome* ». Pour les bibliothèques publiques : alphabétisation de la petite enfance, éducation tout au long de la vie, lecture d'été, littératie numérique, compétences professionnelles, engagement civique et communautaire, santé, développement économique. Pour les bibliothèques universitaires : support pédagogiques, événementiel, informatique documentaire, recherche, enseignement, collections numériques et spécialisées, espaces⁴⁵⁷.

Le projet « *Library Pulse* » se concentre quant à lui sur les bibliothèques universitaires⁴⁵⁸. Mené par la société Alterline, l'objectif de cet outil d'enquête est de lier impact et expérience vécue en bibliothèque universitaire. Il dénombre quatre domaines d'impacts : réussite universitaire, employabilité, bien-être et expérience sociale et communautaire. Ces deux derniers sont éminemment liés à la qualité des espaces de détente et de convivialité. « *Library Pulse* » identifie en outre six domaines d'expertise⁴⁵⁹ de la bibliothèque, parmi lesquels les « bâtiments et espaces de la bibliothèque », considérés

⁴⁵⁶ <https://www.projectoutcome.org> [Consulté le 23 janvier 2021]

⁴⁵⁷ PLAGMAN, Emily. *The Value of Outcome Measurement for Library Programs : An Overview of Project Outcome*. Webinar de la Public Library Association, 21 janvier 2016. Diaporama disponible en ligne : http://www.ala.org/pla/sites/ala.org.pla/files/content/onlinelearning/webinars/archive/Project%20Outcome%20Overview_PPO%20FINAL%20FINAL%201%2021%2016.pdf [consulté le 23 janvier 2021]

⁴⁵⁸ N'DIAYE, Nola. *Évaluation en bibliothèque : au-delà des divergences*, Mémoire DCB. Villeurbanne : ENSSIB, 2020, p.76. Disponible en ligne : <https://core.ac.uk/download/pdf/335609142.pdf> [consulté le 17 février 2021]

⁴⁵⁹ Satisfaction générale, recherche et utilisation des ressources, bâtiments et espaces de la bibliothèque, services et aide à l'utilisateur, renforcement de la formation et des compétences, communication et marketing.

comme des services en tant que tel dont la qualité peut être évaluée. L'enquête combine les trois types de données recommandées par la norme ISO 16439⁴⁶⁰ sur les mesures d'impact en bibliothèque. « *Library Pulse* » utilise ainsi à la fois des données induites (générées automatiquement par la bibliothèque et ses outils, comme le nombre d'entrées), des données observées (une observation des usagers et leurs *verbatim*), et des données sollicitées. Ces dernières prennent la forme d'entretiens et de « safaris photos » : le répondant est invité à partager deux photographies représentatives de son expérience à la bibliothèque⁴⁶¹. C'est en croisant ces différentes manières d'interroger le public que l'on peut au mieux évaluer son appréciation des espaces proposés et leur réussite.

III.2.3. La convivialité, un critère d'évaluation pour l'ensemble de la bibliothèque ?

Après avoir abordé la place des espaces de convivialité et de détente dans les standards d'évaluation des bibliothèques universitaires, il paraît intéressant d'inverser la problématique au vu des enjeux développés dans ce mémoire. Son caractère convivial pourrait-il constituer un mode d'évaluation de la bibliothèque dans son ensemble ? Comment évaluer la convivialité d'une bibliothèque ?

La question semble d'autant plus pertinente que les espaces supposés conviviaux constituent, dans de nouveaux bâtiments, la vitrine de l'ensemble de l'équipement et que leur succès renvoie l'image de la réussite du projet. C'est le cas pour la bibliothèque universitaire de sciences humaines et sociales de Lille, dont les espaces « vie étudiante » et « cafétéria » constituent la « vitrine » de la nouvelle bibliothèque, « enjeu déterminant pour l'identité et l'attractivité de l'équipement »⁴⁶².

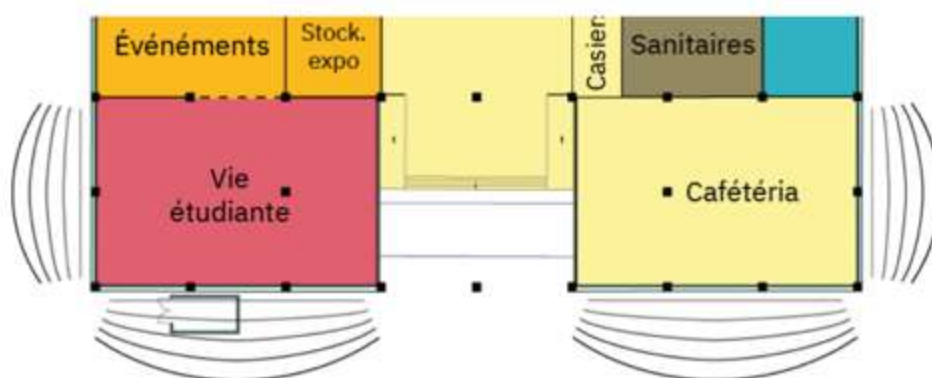


Figure 35: « Quelle vitrine pour un équipement emblématique du campus ? »⁴⁶³

⁴⁶⁰ ISO 16439 : 2014. Information et documentation – Méthodes et procédures pour évaluer l'impact des bibliothèques. Disponible en ligne : <https://www.iso.org/standard/56756.html> [consulté le 25 janvier 2021]

⁴⁶¹ N'DIAYE, Nola. *Évaluation en bibliothèque : au-delà des divergences*, Mémoire DCB. Villeurbanne : ENSSIB, 2020, p.76. Disponible en ligne : <https://core.ac.uk/download/pdf/335609142.pdf> [consulté le 17 février 2021]

⁴⁶² UNIVERSITE DE LILLE. *Préprogramme*. Bibliothèque Universitaire SHS, Phase 2 – Présentation scénario 1 de faisabilité, 16 octobre 2019, p.31. Document transmis par Anne Morenville, Chargée de mission Rénovation de la BU Sciences humaines et sociales à l'université de Lille, le 10 mai 2020.

⁴⁶³ *Ibid.*



Figure 36 : « Quelle vitrine pour un équipement emblématique du campus ? »⁴⁶⁴

L'espace « vie étudiante » assurera trois fonctions : « un lieu d'animation et de manifestations culturelles, [...] un espace de détente et de dépaysement du cadre académique, lieu refuge au cœur des espaces de consultation, [...] un lieu d'attractivité et d'identité de la BU, invitation à découvrir le bâtiment »⁴⁶⁵. La convivialité de cet espace de représentation doit ainsi infuser l'ensemble de l'établissement : mais comment mesurer sa réussite ?

Nicolas Beudon dresse le bilan suivant :

Cela fait plus de 10 ans maintenant qu'on parle de « bibliothèque troisième lieu », 10 ans qu'on dit qu'une bibliothèque « c'est plus que des collections », 10 ans qu'on considère l'espace comme un service à part entière faisant partie de notre offre. Pourtant, alors que nous avons une multitude d'indicateurs de politique documentaire à notre disposition, nous avons peu d'outils qui nous permettent d'évaluer un espace. Comment savoir ce qui fonctionne ou pas dans un lieu ? A quoi faut-il être attentif ? Que doit-on faire évoluer pour le rendre plus agréable et utilisable ?⁴⁶⁶

Le consultant, souvent amené à auditer des espaces, a ainsi construit son propre outil pour produire des constats « rapides, objectifs et reproductibles » et réaliser un « audit de convivialité »⁴⁶⁷. En s'appuyant sur les critères de notation par points des espaces, du mobilier et de la signalétique développés dans *Utile, Utilisable, Désirable* d'Aaron Schmidt et Amanda Etches⁴⁶⁸, Nicolas Beudon a construit une liste de cent items à observer, point de départ d'un processus d'évaluation.

⁴⁶⁴ UNIVERSITE DE LILLE. *Préprogramme*. Bibliothèque Universitaire SHS, Phase 2 – Présentation scénario 1 de faisabilité, 16 octobre 2019, p.31. Document transmis par Anne Morenvillé, Chargée de mission Rénovation de la BU Sciences humaines et sociales à l'université de Lille, le 10 mai 2020.

⁴⁶⁵ *Ibid.*

⁴⁶⁶ BEUDON, Nicolas. Réaliser un « audit de convivialité » de vos espaces. *Nicolas Beudon, conseil et formation* [blog]. 1^{er} mai 2019. Disponible à l'adresse : <http://nicolas-beudon.com/2019/05/01/realiser-un-audit-de-convivialite-de-vos-espaces/> [consulté le 24 janvier 2021]

⁴⁶⁷ *Ibid.*

⁴⁶⁸ SCHMIDT, Aaron, et ETCHES, Amanda, *Utile, Utilisable, Désirable : redessiner les bibliothèques pour leurs utilisateurs*, trad. fr. collective sous la direction de Nathalie Clot, Villeurbanne : Presses de l'Enssib, 2016, p.143. Disponible en ligne : <https://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/68252-utile-utilisable-desirable.pdf> [consulté le 14 janvier 2021]

La bibliothèque comme lieu (Chapitre 3)	
Le bâtiment de la bibliothèque est propre et fonctionne bien	/25
Le bâtiment de la bibliothèque n'est pas inutilement encombré	/20
Le mobilier répond aux besoins des usagers	/20
Le bâtiment s'adapte à des comportements divers	/20
Les usagers ont facilement accès aux prises de courant	/15
CUTI total	/100

Figure 37 : Critères d'évaluation de la cote d'utilisabilité (CUTI) de la bibliothèque comme lieu⁴⁶⁹

Michael Stephens, professeur en sciences de l'information à l'université de San Jose (Californie, États-Unis), a quant à lui conçu un « *kindness audit* », que l'on pourrait traduire par « audit de bonté »⁴⁷⁰ ou « audit de bienveillance »⁴⁷¹ visant à déterminer si un espace est accueillant. La première version de cet audit se concentrait sur quatre questions : la signalétique est-elle formulée de façon positive ? Les bureaux d'accueil et d'information sont-ils accueillants ? Les usagers peuvent-ils s'orienter facilement ? Quels sont les obstacles rencontrés par les usagers ?⁴⁷² Ces quatre questions constituent un socle dont les bibliothèques peuvent s'emparer de différentes façons. Les bibliothèques de l'université de Manitoba (Canada) se sont ainsi concentrées sur la formulation d'une signalétique bienveillante et homogène sur l'ensemble des sites, en accentuant la liberté, pour les usagers, de s'approprier l'espace⁴⁷³. Joe Hardenbrook, directeur des bibliothèques de l'université Carroll de Waukesha, dans le Wisconsin (États-Unis) a quant à lui adapté l'audit sous forme de « safari photo » inspiré de l'UX, en invitant les bibliothécaires puis les usagers à envoyer des photos de ce qu'ils trouvaient positif ou négatif à la bibliothèque⁴⁷⁴. L'ensemble de la méthodologie est détaillé dans la transcription d'une présentation donnée lors d'une conférence virtuelle de l'*Association of College and Research Libraries* (Association des bibliothèques universitaires et

⁴⁶⁹ SCHMIDT, Aaron, et ETCHES, Amanda, *Utile, Utilisable, Désirable : redessiner les bibliothèques pour leurs utilisateurs*, trad. fr. collective sous la direction de Nathalie Clot, Villeurbanne : Presses de l'Enssib, 2016, p.246. Disponible en ligne : <https://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/68252-utile-utilisable-desirable.pdf> [consulté le 14 janvier 2021]

⁴⁷⁰ WARREN, Ruby et EPP, Carla. Library Space and Signage Kindness Audits: What Does Your User See? *Partnership. The Canadian Journal of Library and Information Practice and Research* [en ligne], vol.11, n°1, août 2016. Disponible à l'adresse : <https://journal.lib.uoguelph.ca/index.php/perj/article/view/3602/3824> [consulté le 22 février 2021]

⁴⁷¹ BEUDON, Nicolas. Réaliser un « audit de convivialité » de vos espaces. *Nicolas Beudon, conseil et formation* [blog]. 1^{er} mai 2019. Disponible à l'adresse : <http://nicolas-beudon.com/2019/05/01/realiser-un-audit-de-convivialite-de-vos-espaces/> [consulté le 24 janvier 2021]

⁴⁷² « *Is the signage positive? Are your service desks welcoming? Can users find their way easily? What obstacles do your users encounter?* » dans HARDENBROOK, Joe. Examining Library Spaces through a « Kindness Audit ». *Mr. Library Dude* [blog]. 17 octobre 2013. Disponible à l'adresse : <https://mrlibrarydude.wordpress.com/2013/10/17/examining-library-spaces-through-a-kindness-audit/> [consulté le 25 janvier 2021]

⁴⁷³ WARREN, Ruby et EPP, Carla. Library Space and Signage Kindness Audits: What Does Your User See? *Partnership. The Canadian Journal of Library and Information Practice and Research* [en ligne], vol.11, n°1, août 2016. Disponible à l'adresse : <https://journal.lib.uoguelph.ca/index.php/perj/article/view/3602/3824> [consulté le 22 février 2021]

⁴⁷⁴ HARDENBROOK, Joe. How « Kind » is Your Library ? Pictures Wanted ! *Mr. Library Dude* [blog]. 18 mars 2015. Disponible à l'adresse : <https://mrlibrarydude.wordpress.com/2015/03/18/how-kind-is-your-library-pictures-wanted/> [consulté le 25 janvier 2021]

académiques)⁴⁷⁵. La nature conviviale, attirante, confortable des espaces devient alors critère d'évaluation de l'ensemble de l'établissement, au-delà des seuls espaces cloisonnés.

III.3 AU-DELA DES ESPACES : UNE STRATEGIE DE SERVICES

III.3.1. Stress étudiant et santé mentale : quel rôle pour la bibliothèque ?

« Si les élèves se sentent bien dans leur lieu de vie, ils seront en meilleures conditions pour réussir leurs études »⁴⁷⁶ : quel peut être le rôle de la bibliothèque dans une stratégie visant à promouvoir la santé mentale des étudiants à l'échelle de l'université, et quelles actions peut-elle mettre en œuvre ?

L'Observatoire de la vie étudiante (OVE) a publié le 6 novembre 2018 les résultats de sa première enquête nationale sur la santé des étudiants : les 18 875 répondants, bien qu'estimant à 73% avoir été en bonne ou très bonne santé dans les quatre semaines précédant l'enquête, sont plus nombreux que l'ensemble de la population à présenter des signes cliniques d'épisodes dépressifs⁴⁷⁷. Pour les auteurs de l'enquête Yannick Morvan⁴⁷⁸ et Fabien Gierski⁴⁷⁹ « il s'agit en effet d'une période de vie difficile sur le plan psychologique marquée par des enjeux importants tant sur le plan professionnel que sur le plan personnel. Ils construisent leur trajectoire de vie future. Ils sont aussi trop souvent dans des situations de précarité »⁴⁸⁰. Une enquête *Opinion Way* menée pour l'assureur Heyme au printemps 2019 laisse apparaître l'importance du stress dans le quotidien de l'étudiant : 89% des interrogés subissent au moins une période de stress au cours de l'année, et 31% déclarent être stressés en permanence⁴⁸¹. 70% des étudiants de l'échantillon se sont en outre déjà sentis dépassés et submergés par leur quotidien, et plus de la moitié souffre de troubles du sommeil⁴⁸². Dans ce contexte, la bibliothèque est souvent un lieu participant à cette anxiété. Laurence Jung, dans son enquête portant sur

⁴⁷⁵ OLIN, Jessica et HARDENBOORK, Joe. *Killing it with Kindness: Incorporating Sustainable Assessment through Kindness Audits*. Conférence en ligne pour l'Association of College and Research Libraries, 28 avril 2015. Transcription et diaporama disponibles en ligne sur le blog *Mr. Library Dude*. : <https://mrlibrarydude.wordpress.com/2015/04/28/killing-it-with-kindness-incorporating-sustainable-assessment-through-kindness-audits/> [consulté le 25 janvier 2020]

⁴⁷⁶ Marc Martinez, président de l'ADBU, répondant à la remise en question de la pertinence de la médiation animale en BU : « est-ce bien là le rôle d'une BU ? ». Dans : CHERMANN, Élodie. La fermeture des bibliothèques universitaires, un grand vide pour les étudiants. *Le Monde Campus* [en ligne]. 27 mars 2020. Disponible à l'adresse : https://www.lemonde.fr/campus/article/2020/03/27/la-fermeture-des-bibliotheques-universitaires-un-grand-vide-pour-les-etudiants_6034612_4401467.html [consulté le 30 mars 2020].

⁴⁷⁷ NUNES, Éric. Stress, anxiété et parfois dépression... Les étudiants sont sous pression. *Le Monde Campus* [en ligne]. 8 novembre 2018. Disponible à l'adresse : https://www.lemonde.fr/campus/article/2018/11/08/stress-anxiete-et-parfois-depression-les-etudiants-sont-sous-pression_5380762_4401467.html [consulté le 11 février 2021]

⁴⁷⁸ Docteur en psychologie, professeur associé à l'université Paris Ouest Nanterre-La Défense

⁴⁷⁹ Maître de conférence en neuropsychologie et psychopathologie cognitive à l'université de Reims Champagne Ardennes

⁴⁸⁰ Entretien dans NUNES, Éric. Stress, anxiété et parfois dépression... Les étudiants sont sous pression. *Le Monde Campus* [en ligne]. 8 novembre 2018. Disponible à l'adresse : https://www.lemonde.fr/campus/article/2018/11/08/stress-anxiete-et-parfois-depression-les-etudiants-sont-sous-pression_5380762_4401467.html [consulté le 11 février 2021]

⁴⁸¹ L'enquête a été menée sur 841 étudiants et étudiantes âgés de 16 à 28 ans. OPINION WAY. *Enquête Heyme. Santé des étudiants et des lycéens : dossier de presse*. 3 juillet 2019, p.60. Disponible en ligne : https://heyme.care/file-attached/heyme_enquete_sante_avancement_20190702.pdf [consulté le 11 février 2021]

⁴⁸² *Ibid.*

les non-fréquentants ou faibles fréquentants des BU cite l'exemple d'une étudiante en lettres ressentant « une sensation d'oppression » lorsqu'elle se rend à la BU car « elle ne supporte pas la présence des autres étudiants. Elle préfère travailler chez elle pour éviter le regard des autres »⁴⁸³. C'est aussi l'expérience décrite par une étudiante en médecine redoublant sa première année qui explique ainsi sa fréquentation de la BPI plutôt qu'une BU : « je n'aime pas être entourée de gens qui bossent la même chose que moi, en même temps que moi : c'est une atmosphère assez pesante et stressante »⁴⁸⁴. Les problématiques de santé mentale étudiante ont en outre été rendues plus pressantes par la crise sanitaire. Une étude réalisée pendant le premier confinement de 2020 auprès de presque 70 000 étudiants par le CN2R⁴⁸⁵ et le fonds FHF Recherche & Innovation⁴⁸⁶ révèle que 43% des répondants présentent au moins un trouble de santé mentale : 11% des participants sont sujets à des idées suicidaires, 22% ressentent une détresse profonde, 25% subissent un niveau élevé de stress, 16% souffrent de dépression sévère et 28% témoignent d'un niveau d'anxiété élevé⁴⁸⁷.

Dès lors, au-delà des espaces, quels services la bibliothèque universitaire peut-elle mettre en place afin de permettre aux étudiants de se détendre ? Dans un cadre plus large, quel peut être l'impact de la bibliothèque en matière de santé mentale ? Les bibliothèques de l'université de Montréal sont particulièrement investies dans ce domaine. Pour tenter de contrer la dépression saisonnière, qui s'exprime par un manque d'énergie, des troubles du sommeil et un gain de poids, trois lampes de luminothérapie sont mises à disposition des étudiants depuis janvier 2018⁴⁸⁸. L'idée est issue de Per-Luc Turcotte, ergothérapeute et doctorant en « santé communautaire »⁴⁸⁹. Les BU de Montréal proposent ainsi aux usagers de combattre les effets de la baisse d'ensoleillement durant la période hivernale en s'exposant trente minutes, de façon quotidienne, à ces lampes disposées à la bibliothèque de droit et à la bibliothèque de mathématiques et informatique⁴⁹⁰. Au prix de 250 \$

⁴⁸³ JUNG, Laurence. « Je ne travaille jamais en bibliothèque. » *Enquête auprès d'étudiants non-fréquentants ou faibles fréquentants*. Mémoire DCB. Villeurbanne : ENSIB, 2010, p.63. Disponible en ligne : <https://www.ensib.fr/bibliotheque-numerique/notices/49500-je-ne-travaille-jamais-en-bibliotheque-enquete-aupres-d-etudiants-non-frequentants-ou-faibles-frequentants> [consulté le 14 avril 2020]

⁴⁸⁴ GALANOPOULOS, Philippe. La première fois, c'était comment ? *Bulletin des Bibliothèques de France (BBF)*, 2010, n°6, p.9-13. Disponible en ligne : <https://bbf.ensib.fr/consulter/bbf-2010-06-0009-002> [consulté le 16 avril 2020]

⁴⁸⁵ CNRR, CN2R, Centre national de ressources et de résilience : structure interministérielle, multidisciplinaire destinée à travailler sur la connaissance du psychotraumatisme pour améliorer la prise en charge des victimes, quelle que soit l'origine du traumatisme. Le centre a pour objectifs de rassembler tous les travaux de recherche ou d'observation déjà entrepris relatifs aux troubles psychiques post-traumatiques, de proposer des bonnes pratiques en matière de prise en charge et de contribuer à la formation des professionnels notamment par l'élaboration d'outils pédagogiques. <http://cn2r.fr> ; https://solidarites-sante.gouv.fr/IMG/pdf/dgos_h15_fiche_mig_cnrr.pdf [consulté le 16 février 2021]

⁴⁸⁶ Fonds de dotation de la Fédération hospitalière de France pour la recherche et l'innovation. Sa mission est de promouvoir, conduire, former et accompagner l'innovation en santé. <https://www.fondsfhf.org> [consulté le 16 février 2021]

⁴⁸⁷ Pour mener cette enquête, les universités françaises ont été invitées à adresser des questionnaires d'auto-évaluation à leurs étudiants. Sur un total de 1 600 000 étudiants contactés, 69 054 ont rempli le questionnaire en intégralité, soit 4,3% d'entre eux. Une majorité de femmes a répondu au questionnaire (72%), l'âge médian des participants est de 20 ans et presque la moitié des participants sont des étudiants de première année. L'étude a été menée sous la forme d'autotests complétés en ligne par les étudiants, sur la période du 17 avril au 4 mai 2020. DRAI, Virginia. Enquête : le lourd impact du confinement sur la santé mentale des étudiants. *Réseau hôpital & GHT : le fil info des hôpitaux & GHT* [en ligne], 23 novembre 2020 <https://www.reseau-hopital-ght.fr/actualites/specialites-medicales/psychiatrie-pedopsychiatrie/covid-19-l-impact-notable-du-confinement-sur-la-sante-mentale-des-etudiants.html> [consulté le 11 février 2021]

⁴⁸⁸ BELANGER, Nathalie. *Calins, douceurs et illuminations à la bibliothèque*. Bibliothèque de droit de l'université de Montréal. Novembre 2018. Diaporama disponible en ligne : http://congrescpi.com/wp-content/uploads/2018/11/1-CPI_2018_Calins_douceurs_illuminations.pdf [consulté le 22 février 2021]

⁴⁸⁹ PILON, Francis. Innovation pour empêcher les étudiants de déprimer. *TVA Nouvelles* [en ligne]. 26 février 2018. Disponible en ligne : <https://www.tvanouvelles.ca/2018/02/26/innovation-pour-empêcher-les-etudiants-de-deprimer-1> [consulté le 22 février 2021]

⁴⁹⁰ BELANGER, Nathalie. *Calins, douceurs et illuminations à la bibliothèque*. Bibliothèque de droit de l'université de Montréal. Novembre 2018. Diaporama disponible en ligne : http://congrescpi.com/wp-content/uploads/2018/11/1-CPI_2018_Calins_douceurs_illuminations.pdf [consulté le 22 février 2021]

chacune, ces lampes sont souvent prescrites⁴⁹¹ mais en général inaccessibles pour les étudiants précaires⁴⁹². Cette initiative n'est pas isolée : la bibliothèque du campus de Viikki à Helsinki (Finlande) met aussi à disposition des étudiants une lampe de luminothérapie⁴⁹³. La bibliothèque de l'université de Berkeley (Californie, États-Unis) propose quant elle à une programmation de ses « REST zones »⁴⁹⁴ (II.3.2.) en accord avec leur vocation d'espace de bien-être et de repos pour les étudiants. Cette programmation inclut par exemple, au printemps 2019, des ateliers d'aromathérapie et des séances de yoga et de méditation.

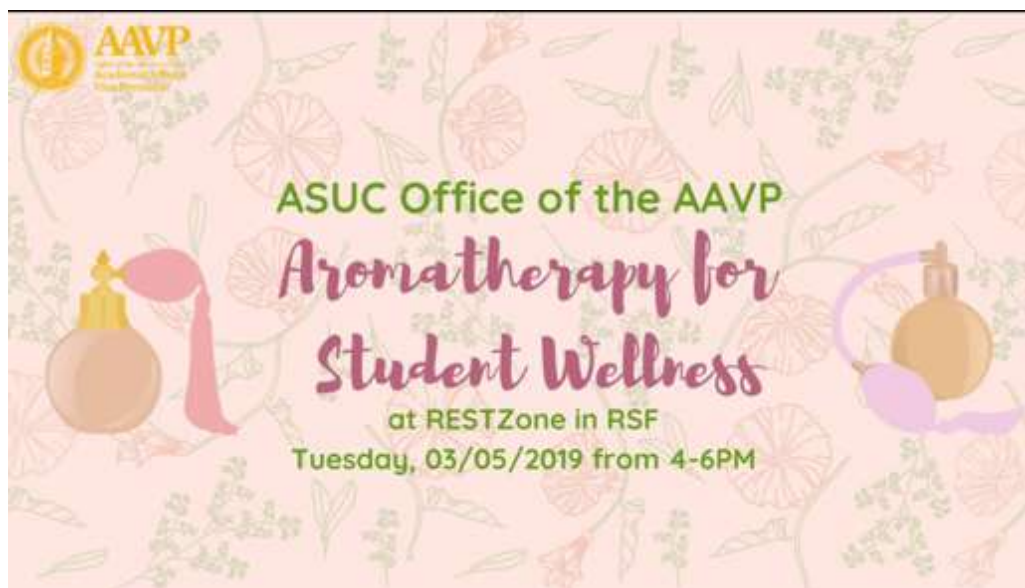


Figure 38 : Communication de l'atelier « d'aromathérapie pour le bien-être étudiant » proposé le 3 mai 2019 dans l'une des REST zones de l'université de Berkeley (Californie, États-Unis)⁴⁹⁵

⁴⁹¹ GOLDEN, Robert N., GAYNES, Bradley N., EKSTROM, R. David, HAMER, Robert M., JACOBSEN, Frederick M., SUPPES, Trisha, WISNER, Katherine L., et NEMEROFF, Charles B. The efficacy of light therapy in the treatment of mood disorders: a review and meta-analysis of the evidence. *The American Journal of Psychiatry*, vol. 162, n°4, 2005, p.656-662. Disponible en ligne : <https://ajp.psychiatryonline.org/doi/full/10.1176/appi.ajp.162.4.656?code=ajp-site&> [consulté le 12 février 2021]

⁴⁹² PILON, Francis. Innovation pour empêcher les étudiants de déprimer. *TVA Nouvelles* [en ligne]. 26 février 2018. Disponible en ligne : <https://www.tvanouvelles.ca/2018/02/26/innovation-pour-empêcher-les-etudiants-de-deprimer-1> [consulté le 22 février 2021]

⁴⁹³ UNIVERSITE DE HELSINKI. *Welcome to the Viikki Campus Library*, 2013. Livret de présentation de la bibliothèque cité par KALDA, Katrina. *Intégrer la nature à l'expérience de la bibliothèque*. Mémoire DCB. Villeurbanne : ENSSIB, 2015, p.35. Disponible en ligne : <https://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/65043-integrer-la-nature-a-l-experience-de-la-bibliotheque.pdf> [consulté le 17 février 2021]

⁴⁹⁴ « Relaxation Enhancing Study and Tranquility zone », littéralement « zone d'étude et de tranquillité facilitant l'étude »

⁴⁹⁵ Page Facebook des Berkeley Naps-REST zone (*Relaxation Enhancing Study and Tranquility zone*). 20 février 2019. Disponible à l'adresse : <https://www.facebook.com/451716461693408/photos/a.451739908357730/982794975252218/?type=3&theater> [consulté le 12 février 2021]

YOGA & MEDITATION AT MOFFITT
March 20, 2019
4:30-6:30 p.m.
Wednesday

Whether midterm season has you stressed or you just love self-care, join the AAVP Office at our Yoga Mats Checkout Launch on the 5th floor RESTZone! Be one of the first to use our new yoga mats available for free checkout at Moffitt.

We'll have 2 one-hour sessions of painting with buddha boards, de-stressing with a meditation session, and ending with yoga.

For more information:
 Tim Dilworth at tdilworth@library.berkeley.edu

4:30 p.m.-4:40 p.m.
Buddha Board Water Painting

4:40 p.m.-4:50 p.m.
Meditation - Breathing Exercise

4:50 p.m.-5:30 p.m.
Yoga

5:30 p.m.-5:40 p.m.
Buddha Board Water Painting

5:40 p.m.-5:50 p.m.
Meditation - Breathing Exercise

5:50 p.m.-6:30 p.m.
Yoga

5th FLOOR
MOFFITT LIBRARY
 Wellness Room

UC Berkeley ID REQUIRED
 to enter Moffitt Library

Open to students, staff, and faculty in the UC Berkeley community.

 **AAVP**
 Office of the Academic Affairs Vice President

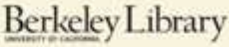
 **Berkeley Library**
 UNIVERSITY OF CALIFORNIA

Figure 39 : Programme de yoga et méditation proposé dans la « *Wellness Room* » (salle de bien-être) de la bibliothèque Moffitt de l'université de Berkeley (Californie, États-Unis) le 20 mars 2019⁴⁹⁶

Ce type de programmation peut parfois être formalisée sur une durée plus longue. Une « semaine sans stress » a été organisée par la bibliothèque de droit de Montréal du 3 au 7 avril 2017⁴⁹⁷. Le succès de cette première édition a entraîné sa répétition chaque année,

⁴⁹⁶ Page Facebook des Berkeley Naps-REST zone (*Relaxation Enhancing Study and Tranquility zone*). 12 mars 2019. Disponible à l'adresse : <https://www.facebook.com/451716461693408/photos/a.452039781661076/995200114011704/?type=3&theater> [consulté le 12 février 2021]

⁴⁹⁷ BELANGER, Nathalie. *Câlins, douceurs et illuminations à la bibliothèque*. Bibliothèque de droit de l'université de Montréal. Novembre 2018. Diaporama disponible en ligne : http://congrescpi.com/wp-content/uploads/2018/11/1-CPI_2018_Calins_douceurs_illuminations.pdf [consulté le 22 février 2021]

son extension aux autres bibliothèques de l'université, et l'ajout d'une « zone anti-stress » pérenne à la bibliothèque de droit. Lors de ces semaines thématiques, des thés et des tisanes ont été offerts aux étudiants le lundi matin, des sessions de jeux de société ont été organisées, des mandalas et coloriages distribués, un atelier de tricot a pris place au sein de la bibliothèque, des livres sur la gestion du stress ont été mis en avant et une conférence sur la nutrition et la gestion du stress a été organisée⁴⁹⁸. Des sessions de « zooanimation » ont également été proposées aux étudiants dans ce cadre.

Théorisée pour les enfants en 1962 par Boris Levinson, professeur de psychologie dans l'état de New York, la pratique de la médiation animale a été étendue aux adolescents et aux adultes dans les années 1970 par un couple de psychiatres américains, Samuel et Élisabeth Corson⁴⁹⁹. Elle peut permettre, selon la profession de l'intervenant, d'améliorer ou de restaurer l'estime de soi, de réduire l'anxiété, l'agressivité, les troubles du comportement, d'améliorer les capacités de vigilance et de diminuer la fatigabilité⁵⁰⁰. Il s'agit d'une activité présente dans de nombreuses universités étrangères : en 2015, une étude a identifié plus de 925 programmes de thérapie canine sur les campus des universités américaines⁵⁰¹. En 2015, l'université de Huddersfield (Angleterre) avait ainsi proposé à ses étudiants une « *Puppy Room* », une salle où les étudiants surmenés étaient libres de venir partager un moment de tendresse avec un chien. Il s'agissait à l'origine d'une action caritative visant à récolter des fonds pour une association entraînant des chiens guides d'aveugles, mais le succès fut tel que l'activité fut réitérée à plusieurs reprises, grâce à un partenariat avec cette même association⁵⁰². Ces sessions de zoothérapie sont organisées dans le cadre de la *Mental Health Awareness Week*⁵⁰³. L'université d'Ottawa (Canada) propose également des séances de zoothérapie sur ses deux campus chaque semaine pendant les trimestres d'automne et d'hiver⁵⁰⁴.

⁴⁹⁸ BELANGER, Nathalie. *Câlins, douceurs et illuminations à la bibliothèque. Bibliothèque de droit de l'université de Montréal*. Novembre 2018. Diaporama disponible en ligne : http://congrescpi.com/wp-content/uploads/2018/11/1-CPI_2018_Calins_douceurs_illuminations.pdf [consulté le 22 février 2021]

⁴⁹⁹ LEGRAND, Christine. La médiation animale en vogue. *La Croix* [en ligne], 30 mai 2017. Disponible à l'adresse : <https://www.la-croix.com/Journal/mediation-animale-vogue-2017-05-29-1100851049> [consulté le 22 février 2021]

⁵⁰⁰ Médiation animale : une pratique complexe en pleine expansion. Site de la rédaction du magazine *30 millions d'amis*. 6 décembre 2018. Disponible à l'adresse : http://www.animaux-online.com/article,lecture,1641_meditation-animale-une-pratique-complexe-en-pleine-expansion.html [consulté le 22 février 2021]

⁵⁰¹ CROSSMAN, Molly K., KAZDIN, Alan E. et KNUDSON, Krista. Brief unstructured interaction with a dog reduces distress. *Anthrozoös*, vol. 28, n°4, 9 décembre 2015, p.649-659.

⁵⁰² HUDDERSFIELD STUDENTS' UNION. Your 'Big Ideas' become reality – the Puppy Room ! [en ligne] 23 octobre 2015. Disponible à l'adresse : <https://www.huddersfield.su/articles/your-big-ideas-become-reality-the-puppy-room> [consulté le 11 février 2021]

⁵⁰³ Semaine de sensibilisation à la santé mentale.

⁵⁰⁴ <https://www.uottawa.ca/mieuxetre/evenements/zootherapie> [consulté le 22 février 2021]



Figure 40 : publicité pour une session de zoothérapie à la bibliothèque de l'université d'Ottawa, Canada⁵⁰⁵

John-Tyler Binfet, professeur associé à la faculté d'éducation de l'université de Colombie britannique (Canada), est un fervent défenseur de la médiation animale dans le milieu universitaire⁵⁰⁶. Il dirige, à l'échelle de son université, le programme BARK⁵⁰⁷, qui offre aux étudiants de passer du temps avec des chiens thérapeutes. Des équipes de thérapie canine sont situées à des endroits stratégiques du campus, « près du café et, à d'autres moments, à la bibliothèque »⁵⁰⁸. Le programme propose une soixantaine de chiens de thérapie, et son ampleur est justifiée par le fait que « les étudiants qui échouent à accomplir la transition du secondaire à l'université risquent de voir leur santé mentale compromise, et possiblement d'abandonner leurs études, ce qui est un échec non seulement pour l'élève mais également pour l'université »⁵⁰⁹. Pour mesurer l'impact de BARK, 1960 étudiants ont été invités à auto-évaluer leur niveau de stress sur trois semestres, avant et après avoir suivi le programme canin : sur une échelle de cinq, la moyenne est passée de 4,47 au début de leur implication à 1,73 en fin de programme⁵¹⁰.

⁵⁰⁵ CLOT, Nathalie. Médiation animale : mignon, certes, mais encore ? *BUApro. Les coulisses de la BUA* [blog]. 27 décembre 2019. Disponible en ligne : <http://blog.univ-angers.fr/buapro/2019/12/27/mediation-animale-mignon-cert-es-mais-encore/> [consulté le 2 avril 2020]

⁵⁰⁶ BINFET, John-Tyler. Pourquoi il est bon d'avoir des « thérapeutes canins » sur nos campus universitaires. *The Conversation* [en ligne]. 15 mars 2019. Disponible à l'adresse : <http://theconversation.com/pourquoi-il-est-bon-davoir-des-therapeutes-canins-sur-nos-campus-universitaires-113342> [consulté le 22 février 2021]

⁵⁰⁷ *Building Academic Retention through K9s*, renforcer la rétention académique grâce aux chiens. <https://bark.sites.olt.ubc.ca> [Consulté le 11 février 2021]. L'acronyme a été soigneusement choisi, « bark » signifiant « aboyer » en anglais.

⁵⁰⁸ BINFET, John-Tyler. Pourquoi il est bon d'avoir des « thérapeutes canins » sur nos campus universitaires. *The Conversation* [en ligne]. 15 mars 2019. Disponible à l'adresse : <http://theconversation.com/pourquoi-il-est-bon-davoir-des-therapeutes-canins-sur-nos-campus-universitaires-113342> [consulté le 22 février 2021]

⁵⁰⁹ *Ibid.*

⁵¹⁰ BINFLET, John-Tyler, PASSMORE, Holli-Anne, CEBRY, Alex, STRUIK, Kathryn et MCKAY, Cardon. Reducing university students' stress through a drop-in canine-therapy program. *Journal of Mental Health*, vol.27, n°3, 21 décembre 2017, p.197-204.

III.3.2. Proposer une programmation liée au bien-être : accueillir, collaborer, externaliser

« Tous les chefs de projets interrogés sont d'accord sur le fait qu'il est nécessaire de mettre en scène la convivialité une fois le lieu réalisé, [...] [de] ne pas s'endormir sur les lauriers d'un site convivial réussi »⁵¹¹ : une bibliothèque ayant aménagé un espace de détente ou de convivialité doit veiller à son animation, qui peut être construite en collaborant avec d'autres acteurs universitaires ou en externalisant certains services.

La BU peut ainsi collaborer avec le SUMPPS (service universitaire de médecine préventive et de promotion de la santé) sur des problématiques liées au bien-être étudiant. C'est le cas à Angers, où ce service intervient régulièrement dans les deux bibliothèques autour du stress, du sommeil ou de la gestion du temps⁵¹². Ce partenariat a débuté au printemps 2011, suite à une demande de l'infirmière de prévention du SUMPPS à intervenir dans l'enceinte des BU. La personne en charge de la valorisation des collections a alors « défini avec elle un modèle solide, reconduit d'année en année depuis novembre 2011 : un stand de prévention et d'échanges dans le hall de chaque BU le premier lundi du mois [...], la possibilité d'organiser, en fonction des espaces, des animations spécifiques (parcours « tu t'es vu quand tu as bu », tests d'audition dans les petites salles de groupe, tests d'effort), [...] une sélection documentaire autour de la thématique »⁵¹³. À ces initiatives ont été ajoutés un bar à tisanes et des ateliers massage et relaxation. Sa collaboration avec le SUMPPS a également apporté une nouvelle dimension à la BU : lorsque des étudiants d'une école de santé de l'université d'Angers ont mené un projet de prévention des dorsalgies et troubles musculo-squelettiques chez les étudiants, il leur est apparu pertinent de faire une intervention en bibliothèque afin de sensibiliser le public à sa posture de travail et de lui proposer quelques exercices permettant de soulager lombaires et cervicales⁵¹⁴. Le Learning Center Lilliad accueille également des actions du SUMPPS, qui profite dans ce cas de la localisation centrale du bâtiment et de son affluence pour toucher le plus d'étudiants possible⁵¹⁵. La collaboration avec un autre service peut être incitée par la proximité géographique : le projet du Studium, à Strasbourg, réunira dans un même bâtiment le service des bibliothèques et le SVU (service de la vie universitaire)⁵¹⁶. Ce partage des espaces permet de réunir, dans un même bâtiment, la bibliothèque et les actions régulières du SVU comme « les jeudis solidaires » avec la vente de paniers de légumes ou des ateliers de sophrologie en période d'examen⁵¹⁷. La structure documentaire se trouve ainsi fortement associée à un service

⁵¹¹ MINISTERE DE L'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR, DE LA RECHERCHE ET DE L'INNOVATION, *Espaces universitaires : osons le co-design et le design thinking!* 30 janvier 2020, p.69. Disponible en ligne : <https://www.enseignementsup-recherche.gouv.fr/cid149025/le-guide-espaces-universitaires-osons-le-co-design-et-le-design-thinking.html> [consulté le 7 août 2020]

⁵¹² LACROIX, François. Angers. La bibliothèque universitaire soigne ses étudiants. *Le Courrier de l'Ouest* [en ligne]. 15 mai 2019. Disponible à l'adresse : <https://www.ouest-france.fr/pays-de-la-loire/angers-49000/angers-la-bibliotheque-universitaire-soigne-ses-etudiants-fefcb27-044b-34ed-b7df-26b1f9260e0a> [consulté le 22 février 2021]

⁵¹³ CLOT, Nathalie. Coopérer avec le SUMPPS : *Mens sana in corpore sano. BUapro. Les coulisses de la BUA* [blog]. 10 novembre 2018. Disponible en ligne : <http://blog.univ-angers.fr/buapro/2018/11/10/cooperer-avec-le-sumpps-mens-sana-in-corpore-sano/> [consulté le 3 avril 2020]

⁵¹⁴ *Ibid.*

⁵¹⁵ Entretien téléphonique avec Laurent Matejko, responsable du Département Accueil, chef de projet LILLIAD de 2007 à 2017, aujourd'hui chargé de mission auprès de Julien Roche, université de Lille, 15 avril 2020

⁵¹⁶ BIBLIOTHEQUES UNIVERSITAIRES DE L'UNIVERSITE DE STRASBOURG. Avancé du chantier Studium [en ligne]. Juin 2020. Disponible à l'adresse : <https://bu.unistra.fr/opac/news/studium-avancee-du-chantier/823> [consulté le 1^{er} mai 2020]

⁵¹⁷ Entretien avec Marion Bernard-Schweitzer, cheffe de projet Studium pour l'université de Strasbourg, 13 mai 2020

dédié au bien-être étudiant. La bibliothèque universitaire de sciences humaines et sociales de Lille travaille quant à elle avec le SVE (service de la vie étudiante) : les espaces prototypés avant la rénovation du bâtiment (III.1.2.) ont servi de catalyseurs à cette dynamique. Le SVE collabore ainsi avec la bibliothèque dans le cadre des journées d'intégration, soulignant l'importance de ce point de rencontre convivial au sein du campus, et y organise des séances de yoga lors des périodes de révisions intensives⁵¹⁸. Créer un espace dédié à la détente ou la convivialité facilite ainsi les partenariats et les échanges de bons procédés entre services. De manière similaire, la BU Sciences Claude Bernard collabore avec le SSU (service de santé universitaire) de l'université Lyon 1 : des ateliers *do-in* (dérivé du *shia tsu*) y sont proposés deux fois par semaine dans l'espace de lecture loisir Quartier Libre depuis l'automne 2019⁵¹⁹. Le SSU, localisé dans un bâtiment relativement excentré, profite dans ce cas de la situation plus centrale de la BU. Ce partenariat se décline en plusieurs actions, dont par exemple des ateliers de préventions par des étudiants relais santé dans le même espace de la bibliothèque. La collaboration s'est nouée à l'initiative du SSU, après des rencontres dans le cadre d'instances de concertation et d'animation du campus⁵²⁰. Au-delà des autres services universitaires, la collaboration peut parfois concerner le personnel pédagogique, à l'image de la salle de sieste de la BU Santé de l'université Jean Monnet de Saint-Etienne. L'initiative en effet été soutenue par « un professeur de psychiatrie particulièrement sensible à la situation »⁵²¹ d'exténuation physique et mental des étudiants de médecine. Cette attention conjointe de la bibliothèque et de la faculté de médecine vis-à-vis du stress et de la souffrance psychologique des étudiants de santé s'est aussi concrétisée par un partenariat avec un professionnel proposant des séances de massage⁵²².

Enfin, la bibliothèque peut choisir, pour certaines actions, d'avoir recours à une expertise extérieure au milieu universitaire : c'est le choix opéré par les BU d'Angers pour la mise en place de la médiation animale en novembre et décembre 2019. Première bibliothèque universitaire à proposer ce service en France, l'idée est issue d'une blague du 1^{er} avril sur Twitter⁵²³ en 2019. Il s'agit pour les BU d'Angers de tenter de répondre aux nombreuses crises d'angoisse d'usagers que doivent gérer les bibliothécaires durant les périodes d'examen, ainsi qu'à la solitude parfois ressentie par les étudiants étrangers⁵²⁴. Ainsi qu'il était précisé sur le dépliant de présentation de l'action, « cela ne remplace pas une visite auprès de la médecine préventive (SUMPPS) ou de votre médecin si vous vous sentez déprimé·e ou anormalement fatigué·e, mais peut vous aider à lâcher

⁵¹⁸ Entretien téléphonique avec Anne Morenville, Chargée de mission Rénovation de la BU Sciences humaines et sociales à l'université de Lille, 7 mai 2020.

⁵¹⁹ Entretien téléphonique avec Christelle Cheval, adjointe Sciences du département des services aux usagers, BU Claude Bernard, Lyon 1, 2 avril 2020

⁵²⁰ *Ibid.*

⁵²¹ BIBLIOTHÈQUES UNIVERSITAIRES DE SAINT-ETIENNE. *Rapport d'activité 2017*, juin 2018, p.24. Disponible en ligne : <https://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/68285-rapport-d-activite-2017-des-bu-de-saint-etienne-scd-uuniversite-jean-monnet.pdf> [consulté le 18 janvier 2021]

⁵²² Échange de mails avec Anna Matras Ban, responsable BU Santé, l'université Jean Monnet de Saint-Etienne, 26 août 2020

⁵²³ Une photo de lapin a été postée sur le compte Twitter de la BU, accompagnée du message suivant : « Bientôt un nouveau service @BUAngers au moment des examens : un temps de détente et de douceur en compagnie de nos lapins de lecture. » Devant les réactions enthousiastes des étudiants, Nathalie Clot a décidé de tester la formule avec des chiens, des chats et des rongeurs. CHERMANN, Élodie. La fermeture des bibliothèques universitaires, un grand vide pour les étudiants. *Le Monde Campus* [en ligne]. 27 mars 2020. Disponible à l'adresse : https://www.lemonde.fr/campus/article/2020/03/27/la-fermeture-des-bibliotheques-universitaires-un-grand-vide-pour-les-etudiants_6034612_4401467.html [consulté le 30 mars 2020]

⁵²⁴ *Ibid.*

prise et prendre un peu de recul sur votre quotidien »⁵²⁵. Les séances de médiation animale sont organisées par l'entreprise « Des museaux pour des maux », dont les intervenants ont une formation de travailleurs sociaux et paramédicaux⁵²⁶. La prestation répond à certaines demandes de la bibliothèque, à savoir de « rester dans un budget global limité, inférieur à 3000 €, [...] sur des créneaux d'affluence modérée [...] et avec de la régularité d'une semaine sur l'autre, [...] dans des espaces délimités sans vagabondage des animaux dans toute la BU »⁵²⁷. Les dix séances ont finalement attiré plus de 1000 personnes, et une enquête en ligne du 15 au 24 février 2020 a confirmé l'enthousiasme du public : 330 répondants souhaitaient le retour des animaux à la BU⁵²⁸.



Figure 41 : Nuage de mots correspondant à la réponse à la question « La médiation animale pour moi c'est... », enquête en ligne menée par les BU d'Angers du 15 au 25 février 2020 suite à 10 séances de médiation animale sur ses différents sites⁵²⁹

Recourir à une entreprise extérieure a ainsi permis d'organiser une action atypique, médiatique et dont les compétences n'étaient pas disponibles dans l'environnement universitaire immédiat. Pour la directrice des BU d'Angers, la médiation animale « clé en main » fut « peu gourmand[e] en temps de travail pour le personnel BU » et « pouvait trouver son public ou non, sans coûts irrécupérables » engageant l'établissement sur le long terme⁵³⁰. L'organisation de cette animation ponctuelle attractive a en outre permis de mieux gérer les alternances de forte et faible fréquentation au cours de la journée, en

⁵²⁵ CLOT, Nathalie. Médiation animale : mignon, certes, mais encore ? *BUApro. Les coulisses de la BUA* [blog]. 27 décembre 2019. Disponible en ligne : <http://blog.univ-angers.fr/buapro/2019/12/27/mediation-animale-mignon-certes-mais-encore/> [consulté le 2 avril 2020]

⁵²⁶ <http://www.des-museaux-pour-des-maux.fr> [consulté le 11 février 2021]

⁵²⁷ CLOT, Nathalie. Médiation animale : mignon, certes, mais encore ? *BUApro. Les coulisses de la BUA* [blog]. 27 décembre 2019. Disponible en ligne : <http://blog.univ-angers.fr/buapro/2019/12/27/mediation-animale-mignon-certains-mais-encore/> [consulté le 2 avril 2020]

⁵²⁸ *Ibid.*

529 *Ibid.*

530 *Ibid.*

valorisant des espaces parfois délaissés⁵³¹. L'initiative inspire d'autres établissements : la BU Sciences Claude Bernard de l'université Lyon 1 envisage ainsi un projet de médiation animale en partenariat avec le SSU⁵³².

III.3.3. Les lieux de détente et de convivialité, des espaces de travail comme les autres ?

Paradoxal à première vue, ce questionnement est en réalité au cœur de la problématique des espaces de confort au sein des environnements de travail étudiant : ces espaces originellement dédiés à la détente et à la convivialité voient souvent leur utilisation détournée en faveur d'un usage bien plus studieux. Quel est dès lors la pertinence de les traiter et concevoir de façon séparée aux autres espaces de travail de la bibliothèque ? Loin de percevoir cette appropriation comme un échec, une preuve de leur inutilité ou du manque de demande pour ces lieux au sein de la structure documentaire, peut-on considérer qu'ils participent par là même à la productivité des étudiants ?

« Lorsque nous considérons [...] que favoriser l'apprentissage et le travail intellectuel en général correspond à l'une des missions de la bibliothèque, prenons-nous en compte le processus d'apprentissage tout entier, ou bien nous focalisons-nous uniquement sur les moments « actifs » du processus (traitement de l'information, mémorisation) en ignorant les moments de décompression tout aussi nécessaires pour permettre un apprentissage efficace ? »⁵³³ Cette alternance entre phase de concentration intense et décompression ou travail plus détendu est traduite physiquement par la notion « d'intensité » de l'espace, théorisée par Andy Priestner lors ses expérimentations dans les bibliothèques de l'université de Cambridge (Angleterre). Son projet « *Protolib* »⁵³⁴, mené de novembre 2015 à avril 2016, tente de déterminer les différents espaces nécessaires aux étudiants à la bibliothèque afin de mener la journée la plus productive possible. La méthode adoptée associait l'observation *in situ* de l'appropriation de différents aménagements prototypiques et des entretiens approfondis⁵³⁵. Ses résultats ont été diffusés en France par Paul-Jervis Heath dans un article du *BBF*⁵³⁶. Il est apparu suite à une première phase d'étude ethnographique que les usagers étaient à la recherche d'espaces « décontractés mais sérieux » :

Les espaces formels ont leur utilité, mais les espaces trop rigides donnent aux gens le sentiment d'être « isolés » ou « emprisonnés ». Les participants ont également exprimé le besoin de « lieux d'évasion », de « lieux de

⁵³¹ Entretien téléphonique avec Nathalie Clot, directrice des bibliothèques et archives de l'université d'Angers, 7 avril 2020

⁵³² Entretien téléphonique avec Christelle Cheval, adjointe Sciences du département des services aux usagers, BU Claude Bernard, Lyon 1, 2 avril 2020

⁵³³ Les psychologues parlent « d'apprentissage distribué » pour une activité d'apprentissage entrecoupée de moments de repos. Ces derniers peuvent être plus ou moins longs, allant de quelques secondes à une nuit. Il a été prouvé que l'apprentissage distribué était plus efficace que l'« apprentissage massé », où la personne en situation d'apprentissage ne connaît pas de phases de repos. Sur cette question, voir par exemple la courte synthèse d'Alain Lieury, *Manuel visuel de psychologie cognitive*, Paris : Dunod, 2011 (2^{ème} ed.), p. 143.

⁵³⁴ Pour *prototype library*, bibliothèque prototype.

⁵³⁵ Re-imagining library spaces at the university of Cambridge. *Futurelib* [blog]. 10 mai 2017. Disponible à l'adresse : <https://futurelib.wordpress.com/page/2/> [consulté le 10 août 2020]

⁵³⁶ HEATH, Paul-Jervis. Aménager la bibliothèque : design et configuration. *Bulletin des Bibliothèques de France (BBF)*, 2019, n° 17, p.22-31. Disponible en ligne : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2019-17-0022-002> [consulté le 30 mars 2020]

déconcentration », de « changement de décor » et de « changement de position ». En particulier, les personnes voulaient des espaces « détendus mais sérieux », qui « donnent un peu l'impression d'être chez soi » mais avec une atmosphère suffisamment concentrée pour permettre de travailler⁵³⁷.

Andy Priestner et les équipes de bibliothécaires de l'université de Cambridge ont donc mis à disposition des usagers différents types d'espaces selon leur « intensité ». Un environnement de basse intensité se caractérise ainsi par une ambiance détendue mais toujours propice au travail, des canapés et des fauteuils, beaucoup d'éléments textiles pour favoriser une impression de douceur et créer une esthétique accueillante, et une ambiance silencieuse tolérant le chuchotement.



Figure 42 : Prototype d'espace de « basse intensité » mis à disposition des étudiants à la principale BU de Cambridge : la « *South Reading Room* »⁵³⁸

Un environnement d'intensité moyenne se distingue quant à lui par une taille ne dépassant pas celle d'une salle de classe, avec une occupation maximum de 40 personnes, des accessoires évoquant l'univers domestique, et un grand espace individuel pour chaque occupant afin de permettre l'utilisation simultanée de plusieurs supports et équipements sur des bureaux. Enfin, un espace de haute intensité s'apparente à la disposition classique d'une bibliothèque universitaire : une atmosphère strictement silencieuse, des bureaux et chaises placés de façon rapprochée, un plan ouvert sur de grandes superficies exposant chacun au regard de l'autre⁵³⁹.

⁵³⁷ *Formal spaces serve a purpose, but spaces that are too rigid make people feel 'isolated', 'gloomy' or 'imprisoned'. Need was also expressed for 'places to escape to', 'places to de-focus', 'a change of scenery' and 'a change of position'. In particular people wanted 'relaxed but serious' spaces, which 'feel a bit like home' but with a focused enough atmosphere to get work done.* PRIESTNER, Andy, MARSHALL, David, et MODERN HUMAN. *The Protolib Project : researching and reimagining library environments at the University of Cambridge*. Avril 2016, p.3-4. Disponible en ligne : <https://futurelib.files.wordpress.com/2016/07/the-protolib-project-final-report.pdf> [consulté le 19 février 2021]

⁵³⁸ *Ibid.*

⁵³⁹ *Ibid.* p.11-12

III. Comment assurer le succès de ces lieux ?

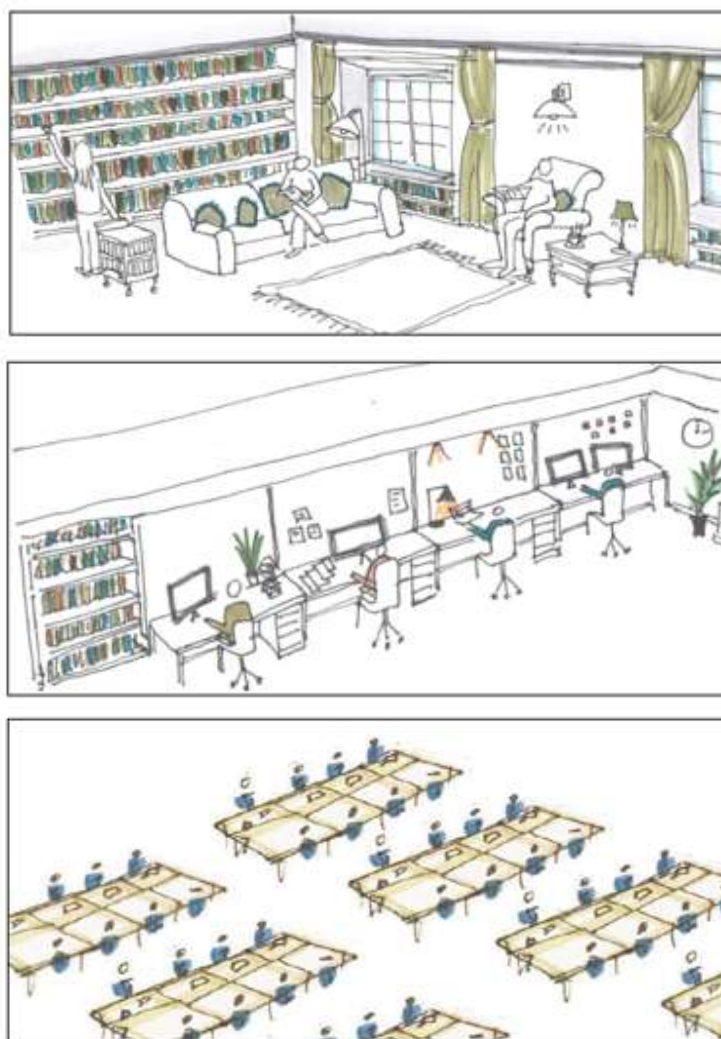


Figure 43 : Espace de basse, moyenne et haute intensité⁵⁴⁰

L'une des conclusions de la recherche ethnographique menée dans le cadre de « *Protolib* » est que les étudiants et chercheurs choisissent l'intensité de leur environnement de travail en fonction de trois facteurs de motivation : la nature du travail à accomplir, la durée prévue de leur visite, et comment ils se sentent au moment de leur venue à la bibliothèque⁵⁴¹. L'espace d'intensité faible est ainsi privilégié pour des sessions de travail courtes (de trente minutes à deux heures), alors que les étudiants séjournent quatre à neuf heures dans la zone d'intensité élevée⁵⁴². Les entretiens menés avec les usagers expliquent cette différence : « j'utilise cet espace comme une pause par rapport à du travail plus intense » (étudiant en histoire), « cet espace permet de se changer les idées par rapport à la bibliothèque, et d'offrir une nouvelle perspective si nécessaire » (étudiant en anglais)⁵⁴³. Les personnes utilisant ces nouvelles zones détendues étaient aussi

⁵⁴⁰ PRIESTNER, Andy, MARSHALL, David, et MODERN HUMAN. *The Protolib Project : researching and reimagining library environments at the University of Cambridge*. Avril 2016, p.11-12. Disponible en ligne : <https://futurelib.files.wordpress.com/2016/07/the-protolib-project-final-report.pdf> [consulté le 19 février 2021]

⁵⁴¹ *Ibid.* p.10

⁵⁴² *Ibid.* p.11

⁵⁴³ « I'm using this space as a break from more intense work » (History graduate student); « This space provides a change of focus from the Library, and a new perspective when needed » (English undergraduate student). *Ibid.* p.13

invitées à répondre de façon anonyme, sur un mur à graffiti, à la question « Qu'est-ce qui vous plaît dans cet espace ? » : « Tellement moins oppressant que le reste de la bibliothèque ! Très apaisant » ; « Conçu pour se sentir comme à la maison, donc on se sent plus à l'aise pour travailler » ; « on ne se sent pas isolé, c'est détendu et calme » ; « comme travailler dans un café, mais plus calme et sans café »⁵⁴⁴. L'espace de basse intensité n'est ainsi pas utilisé pour des pauses à proprement parler, mais pour travailler différemment à une autre activité académique considérée comme secondaire, et ne nécessitant pas le même niveau de concentration :

Les observations et les réactions ont montré que le fait d'offrir des espaces à faible intensité ne signifie pas qu'ils seront utilisés pour les pauses et les loisirs. S'ils sont convenablement conçus et bien placés dans un réseau d'espaces, les environnements de détente (avec des canapés et des meubles de chauffage) peuvent être des espaces de travail sérieux et augmenteront la productivité et l'endurance des personnes qui les utilisent, plutôt que de les diminuer⁵⁴⁵.

Ainsi que le souligne un étudiant en droit, « si je reste trop longtemps dans un même espace, je perds ma concentration »⁵⁴⁶. Les changements esthétiques entre les différents environnements sont également importants : en offrant une variété de styles différents, les usagers peuvent diversifier leur journée de travail et sont donc susceptibles de passer plus de temps à la bibliothèque sans perdre en efficacité. Cette diversité d'espaces d'intensités différentes fait également écho à la question de la santé mentale étudiante et de l'adaptation de la bibliothèque à cet enjeu. L'étude d'Andy Priestner et de son équipe a en effet aussi mis en avant que, si les personnes « ayant un niveau élevé de bien-être émotionnel » peuvent être productives dans tous les espaces, « les personnes ayant un faible niveau de bien-être ont plus de chances d'être productives dans les environnements moins austères de moyenne et basse intensité, en fonction de leur tâche »⁵⁴⁷.

Ainsi que les professionnels l'avaient souvent déjà remarqué de façon empirique : « les étudiants travaillent dans toutes les configurations, l'important c'est le choix ! »⁵⁴⁸. L'entreprise *Steelcase*, spécialisée dans l'ameublement d'espaces de travail, a mené en 2013 une étude sur les postures dans 11 pays et sur 2000 personnes : il apparaît qu'une configuration classique, avec un bureau et une chaise, est peu adaptée aux nouvelles manières de travailler avec les outils numériques⁵⁴⁹. La technologie et son utilisation induit ainsi une nouvelle « physiologie » : *Steelcase* a créé une typologie de neuf

⁵⁴⁴ « Responses to the question What do you like about this space? » on the graffiti walls from two of our more relaxed environments: « So much less oppressive than the rest of the Library! Very calming. » ; « Made to feel more homely, therefore you feel more comfortable to work. » ; « Not isolating, but a relaxed, quiet place. » ; « Like working in a coffee shop, but quieter and without coffee. » Ibid. p.24

⁵⁴⁵ « Observations and feedback have shown that providing low intensity spaces does not mean they will be used for breaks and recreation. If suitably designed and well placed within a network of spaces, relaxed environments (with sofas and soft furnishings) can be serious workspaces and will add to the productivity and endurance of the people using them, rather than detract from it ». Ibid. p.15

⁵⁴⁶ « if I'm in the same space for too long I lose concentration » (Law undergraduate student). Ibid., p.16

⁵⁴⁷ « Our research also shows that people with a high level of emotional wellbeing can be productive in low, medium and high intensity spaces. Meanwhile, people with a low level of wellbeing are more likely to be productive in the less austere medium to low intensity environments, depending on their task. » Ibid. p.21-22

⁵⁴⁸ Entretien téléphonique avec Laurent Matejko, responsable du Département Accueil, chef de projet LILLIAD de 2007 à 2017, aujourd'hui chargé de mission auprès de Julien Roche, université de Lille, 15 avril 2020

⁵⁴⁹ STEELCASE. *Global Posture Study*. 2013, p.4. Disponible en ligne : <https://www.steelcase.com/content/uploads/2019/05/global-posture-study.pdf> [consulté le 19 février 2021]

III. Comment assurer le succès de ces lieux ?

principales postures illustrant ce nouveau rapport au corps, qui nécessite de repenser les espaces de travail.

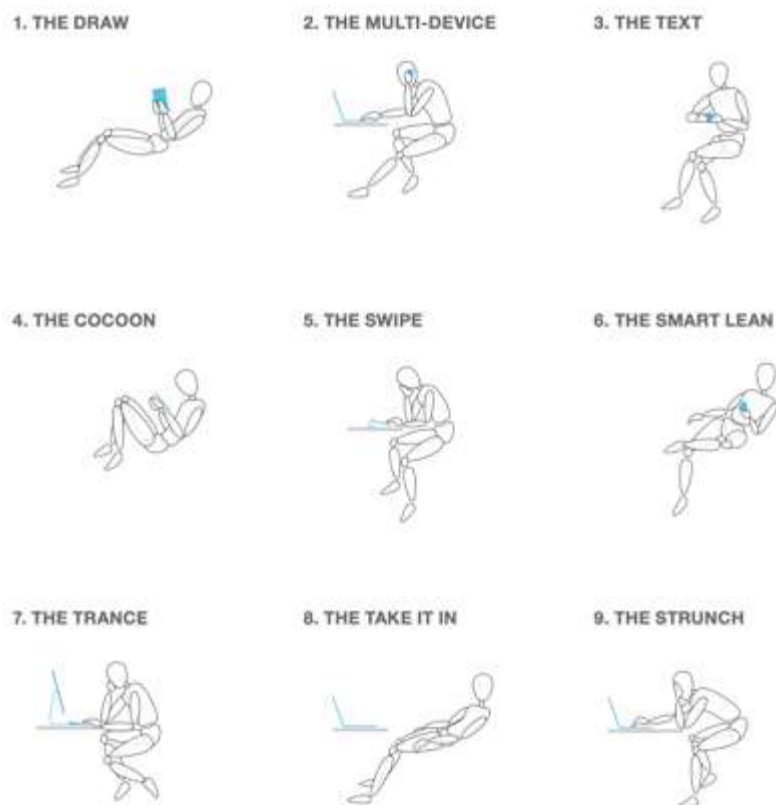


Figure 44 : Les neuf postures déterminées par l'entreprise Steelcase⁵⁵⁰

Ces nouvelles postures de travail ne sont pas sans évoquer des positions habituellement associées à la détente : les bibliothèques universitaires doivent répondre à cette perméabilité des espaces et des pratiques, déjà concrétisée dans certains tiers-lieux. Pour le sociologue Antoine Burret⁵⁵¹, ces derniers ajoutent à la notion de troisième lieu d'Oldenburg une dimension technologique et entrepreneuriale : il s'agit d'un espace « où l'on se sent comme à la maison mais où l'on travaille »⁵⁵². Concevoir des espaces de détente et de convivialité en bibliothèque universitaire induit ainsi de réfléchir à ceux-ci non seulement comme des zones de pause complémentaires aux espaces de travail, mais aussi comme des espaces de travail en tant que tels.

⁵⁵⁰ STEELCASE. *Global Posture Study*. 2013, p.4. Disponible en ligne : <https://www.steelcase.com/content/uploads/2019/05/global-posture-study.pdf> [consulté le 19 février 2021]

⁵⁵¹ BURRET Antoine. Démocratiser les tiers-lieux. *Multitudes*, 2013/1, n° 52, p. 89-97. Disponible en ligne : <https://www.cairn.info/revue-multitudes-2013-1-page-89.htm> [consulté le 19 février 2021]

⁵⁵² SERVET, Mathilde. Les bibliothèques, des troisièmes lieux culturels à forte valeur humaine ajoutée. *L'Observatoire, la revue des politiques culturelles*, été 2018, n°52, p.71-74.

CONCLUSION

Ce mémoire a tenté de répondre à la question de la légitimation des espaces de détente et de convivialité en bibliothèque universitaire et de recherche vis-à-vis des publics, de l'établissement et de la tutelle. L'acceptation de leur rôle à part entière au sein des BU trouve son équilibre entre inspirations tirées de la lecture publique et enjeux propres aux établissements académiques.

Dans un premier temps, il a été question de la pertinence même de la notion d'espace de détente et de convivialité en bibliothèque publique, puisqu'une telle spécialisation tend à nier l'ambition de l'établissement, dans son ensemble, à offrir un lieu de partage et de relaxation. La présence d'espaces dédiés à la détente en bibliothèque fait en outre écho à des problématiques actuelles de bien-être étudiant et de qualité de vie au travail, et invite à repenser le rôle de la bibliothèque. Toutefois, cet élargissement des missions n'est pas sans interroger les professionnels et les publics quant à son bien-fondé : la bibliothèque est-elle le lieu le plus pertinent pour offrir des espaces de détente et de convivialité ? Ces nouvelles ambitions sont-elles nécessairement concurrentes à sa vocation documentaire originelle ? Ces problématiques demeurent irrésolues et les débats autour de la notion de « troisième lieu » continuent d'animer le monde professionnel des bibliothécaires. Dans le contexte universitaire, il semble souvent que la multiplicité des tâches allouées à la BU pallie le manque de moyens pour le maintien de lieux conviviaux sur l'ensemble du campus. Être conscient de ces interrogations et remises en question permet toutefois de disposer d'éléments de réponse face aux critiques susceptibles de faire surface lors de la présentation d'un projet de création d'espace dédié à la relaxation et à la sociabilité.

La deuxième partie de cette étude s'éloignait de l'idée de bibliothèque lieu de détente et de convivialité dans son ensemble et abordait l'implémentation concrète de ces notions sous la forme d'espaces non documentaires. Cafés, jardins et espaces de jeux modulables sont déjà proposés dans de nombreuses bibliothèques, qu'elles soient publiques ou universitaires. Le rôle prescriptif du mobilier a également été abordé, particulièrement dans l'atmosphère « comme à la maison » souvent préconisée dans les espaces souhaitant se démarquer de l'image studieuse de l'établissement. Enfin, un point a été consacré à des exemples concrets et réussis d'introduction d'espaces de délassement en bibliothèque universitaire, malgré le paradoxe apparent avec les attentes d'un public parfois à la recherche d'un dénuement permettant la concentration.

Enfin, la dernière partie de ce mémoire se concentrait sur des enjeux propres aux établissements académiques. L'évaluation de la réussite d'un espace, de sa conception à son appropriation par le public, est indispensable à son adaptation et justification au sein de la politique d'établissement. Cette question est également liée à celle du financement de ces espaces : les aménagements de moindre ampleur s'appuient souvent sur des fonds participatifs induisant une forte attente de la part du public et une exigence accrue. Les travaux plus importants relèvent d'appels à projet, dont ceux gérés par le CROUS dans le cadre de la CVEC peuvent constituer des opportunités à saisir pour les BU afin de souligner leur rôle au sein de la vie du campus et de l'étudiant. Répondre à ces appels à projets interroge toutefois les professionnels quant à la nature parfois perçue comme

accessoire de ces aménagements face à d'autres structures susceptibles de profiter de ce même financement : il s'agit d'une interrogation apparue plusieurs fois lors des entretiens menés pour ce mémoire. En effet, la prise de position de la bibliothèque sur des problématiques de bien-être étudiant sous la forme d'espaces doit faire écho à une programmation construite avec les autres services universitaires pertinents : il s'agit alors d'inscrire la bibliothèque dans une stratégie de service globale, à l'échelle de l'université. Enfin, bien que cette étude invite à les traiter de façon séparée, il peut être intéressant de renverser le postulat de base et de considérer les espaces de détente et de convivialité comme des espaces de travail à part entière permettant d'accroître la productivité des usagers : ils doivent alors être conçus à la lumière de la multiplicité des postures induites par les nouvelles manières de travailler.

Quelle relation au travail la BU souhaite-elle promouvoir par les services et les espaces proposés ? La pandémie durant laquelle ce mémoire a été conçu a mis en exergue la question de la santé mentale des étudiants et l'importance de la BU dans leur quotidien : loin d'être rendu obsolète par le contexte sanitaire, la question des espaces de détente et de convivialité invite ainsi les bibliothèques à questionner leur rôle comme acteur du bien-être de leurs usagers.

SOURCES

ÉCHANGES AVEC LES PROFESSIONNELS DES BIBLIOTHEQUES

20 personnes ont été contactées dans le cadre de ce mémoire : elles ont été choisies par leur statut de personne-ressource sur le sujet, ou parce qu'elles sont ou ont été en charge d'un projet d'aménagement ou de rénovation de bibliothèque universitaire. 13 ont accepté d'échanger selon la modalité qui leur convenait le mieux, qu'il s'agisse d'un entretien par téléphone, par un outil de visioconférence ou par des échanges de mails. Les échanges ont pris la forme d'entretiens semi-directifs.

Il a été complexe de mobiliser les professionnels sur la question des espaces de détente et de convivialité du fait du contexte sanitaire : plusieurs réponses négatives évoquaient le « décalage » de ce type de problématiques avec leur quotidien et le fonctionnement de leur établissement en temps de pandémie.

Entretiens (entre une et deux heures)

Entretien téléphonique avec Stéphanie Groudiev, directrice du projet bibliothèque (GED) du Campus Condorcet, 1^{er} avril 2020

Entretien téléphonique avec Christelle Cheval, adjointe Sciences du département des services aux usagers, BU Claude Bernard, Lyon 1, 2 avril 2020

Entretien téléphonique avec Nathalie Clot, directrice des bibliothèques et archives de l'université d'Angers, 7 avril 2020

Entretien téléphonique avec Laurent Matejko, responsable du Département Accueil, chef de projet Lilliad de 2007 à 2017, aujourd'hui chargé de mission auprès de Julien Roche, université de Lille, 15 avril 2020

Entretien téléphonique avec Anne Morenvillé, cheffe de projet du Learning Center SHS Pont-de-Bois à Lille, 7 mai 2020

Entretien téléphonique avec Marion Bernard-Schweitzer, cheffe de projet Studium pour l'université de Strasbourg, 13 mai 2020

Entretien avec Julien Sempéré, directeur et préfigurateur en charge des bibliothèques, projet Lumen, université Paris Saclay, 20 mai 2020

Entretien téléphonique avec Nicolas Beudon, conservateur des bibliothèques et consultant spécialiste de la démarche UX dans l'aménagement des espaces, 3 août 2020

Entretien téléphonique avec Angélique Sozza, coordinatrice des services aux publics à la BnF pour tous les sites, 6 août 2020

Entretien par visioconférence avec Marie-Pierre Pausch-Antoine, directrice du Luxembourg Learning Center, 11 août 2020

Entretien téléphonique avec Mathilde Servet, directrice-adjointe de la médiathèque Marguerite Yourcenar et autrice du mémoire d'Enssib « Les bibliothèques troisième lieu » (2009), 5 décembre 2020

Échanges de mail

Échange de mails avec Anna Matras Ban, responsable de la BU Santé à l'université Jean Monnet de Saint-Etienne à propos de l'installation de la salle de sieste des « 1001 nuits », 26 août 2020

Échange de mails avec Mme Caroline Bruley, directrice par intérim, Bibliothèque Universitaire, Campus Tréfilerie, université Jean Monnet de Saint-Etienne, 2 août 2020

DOCUMENTS INTERNES

Je remercie les personnes m'ayant transmis ces documents pour leur confiance et leur disponibilité.

BIBLIOTHEQUES DE L'UNIVERSITE D'ANGERS. Formulaire d'appel à projets CVEC besoins spécifiques rempli pour le « Living Center XXL ». 2019. Document transmis le 7 avril 2020 par Nathalie Clot, directrice des bibliothèques et archives de l'université d'Angers.

BIBLIOTHEQUES DE L'UNIVERSITE D'ANGERS. Formulaire d'appel à projets CVEC besoins spécifiques rempli pour la « Rénovation fonctionnelle de la bibliothèque Saint Serge » (avant changement de nom), 2019, transmis le 7 avril 2020 par Nathalie Clot, directrice des bibliothèques et archives de l'université d'Angers.

BIBLIOTHEQUES UNIVERSITAIRES DE SAINT-ETIENNE, *Rapport d'activité 2016*, mars 2018, p.30. Disponible en ligne : <https://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/68053-rapport-d-activite-2016-des-bu-de-saint-etienne-scd-universite-jean-monnet.pdf> [consulté le 21 janvier 2021]

BIBLIOTHÈQUES UNIVERSITAIRES DE SAINT-ETIENNE. *Rapport d'activité 2017*, juin 2018, p.24. Disponible en ligne : <https://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/68285-rapport-d-activite-2017-des-bu-de-saint-etienne-scd-uuniversite-jean-monnet.pdf> [consulté le 18 janvier 2021]

CROUS NANTES PAYS DE LA LOIRE. « Catalogue actions CVEC ». Document transmis le 7 avril 2020 par Nathalie Clot, directrice des bibliothèques et archives de l'université d'Angers.

CROUS NANTES PAYS DE LA LOIRE. « Formulaire d'appel à projets CVEC besoins spécifiques » Document transmis le 7 avril 2020 par Nathalie Clot, directrice des bibliothèques et archives de l'université d'Angers.

CROUS NANTES PAYS DE LA LOIRE. « Commission CVEC CROUS ». 2019. Document transmis le 7 avril 2020 par Nathalie Clot, directrice des bibliothèques et archives de l'université d'Angers.

DIRECTRICE GENERALE DU CROUS DE NANTES PAYS DE LA LOIRE. Lettre à Mesdames et Messieurs les présidents et directeurs d'établissements d'enseignement supérieur publics et privés affectataires du produit de la CVEC, 10 septembre 2019, document transmis le 7 avril 2020 par Nathalie Clot, directrice des bibliothèques et archives de l'université d'Angers.

IDEX UNIVERSITE GRENOBLES ALPES. *Appel à projets. Création de services innovants dans le champ de la vie étudiante*. Années 2017-2018-2019 (deux sessions par an). Disponible en ligne : <https://www.univ-grenoble-alpes.fr/creer-des-services-innovants/creer-des-services-innovants-710502.kjsp?RH=2320611992734654> [consulté le 22 février 2021]

MÉDIATHEQUE DE LA CANOPÉE-LA FONTAINE, groupe-projet « bibliothèque verte », *Guide de la bibliothèque verte*, décembre 2020

RÉGION ÎLE-DE-FRANCE. Cahier des charges pour l'équipement mobilier du GED, Espace de confort niveau 3. *Programme général*. 2019. Document transmis le 2 avril 2020 par Stéphanie Groudiev, directrice du projet Grand équipement documentaire.

RÉGION ÎLE-DE-FRANCE. Cahier des charges pour l'équipement mobilier du GED, Espace de confort niveau 3. *Programme général*. 11 juin 2019, p.48, p.75 B11. Document transmis le 2 avril 2020 par Stéphanie Groudiev, directrice du projet Grand équipement documentaire.

RÉGION ÎLE-DE-FRANCE. *Programme du Grand Équipement Documentaire du Campus Condorcet*. Première partie du programme général. 16 janvier 2014, p. 63. Document transmis le 2 avril 2020 par Stéphanie Groudiev, directrice du projet Grand équipement documentaire.

RÉGION NORD-PAS-DE-CALAIS. *Réalisation du Learning Center « Innovation » sur le site de la bibliothèque universitaire de Lille 1, programme technique détaillé*. Mars 2012, p.4. Document transmis le 16 avril 2020 par Laurent Matejko, chef de projet Lilliad Learning Center Innovation de 2007 à 2017.

UNIVERSITE DE LILLE. Bibliothèque Universitaire SHS, Phase 2 Préprogramme – Présentation scénario 1 de faisabilité, 16 octobre 2019, p.27. Document transmis par Anne Morenville, Chargée de mission Rénovation de la BU Sciences humaines et sociales à l’université de Lille, le 10 mai 2020.

UNIVERSITE DE LILLE. *Préprogramme*. Bibliothèque Universitaire SHS, Phase 2 – Présentation scénario 1 de faisabilité, 16 octobre 2019, p.31. Document transmis par Anne Morenville, Chargée de mission Rénovation de la BU Sciences humaines et sociales à l’université de Lille, le 10 mai 2020.

CADRE LEGAL ET ADMINISTRATIF

REPUBLIQUE FRANÇAISE, *Règlement de sécurité contre les risques d’incendie et de panique dans les établissements recevant du public (ERP)*, articles AM15 et 1M16, Chapitre 3, section 4. Disponible en ligne : <https://www.legifrance.gouv.fr/loda/id/JORFTEXT000000290033/2021-01-14/#LEGISCTA000021095995> [consulté le 14 janvier 2021]

REPUBLIQUE FRANCAISE. Circulaire DGESIP n°2019-029 du 21 mars 2019 relative à la programmation et au suivi des actions de la contribution de vie étudiante et de campus. *Bulletin officiel* [en ligne]. 21 mars 2019, n°12. Disponible à l’adresse : https://www.enseignementsup-recherche.gouv.fr/pid20536/bulletin-officiel.html?cid_bo=139902&cbo=1 [consulté le 22 février 2021]

REPUBLIQUE FRANCAISE. *Code de l’éducation*. Article D.841-9. Disponible en ligne : https://www.legifrance.gouv.fr/codes/article_lc/LEGIARTI000041445525 [consulté le 22 février 2021]

REPUBLIQUE FRANCAISE. Décret n°2011-996 du 23 août 2011 relatif aux bibliothèques et autres structures de documentation des établissements d’enseignement supérieur créés sous forme de services communs. Disponible en ligne : <https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000024497856/> [consulté le 22 janvier 2021]

REPUBLIQUE FRANCAISE. Décret n°2019-205 du 19 mars 2019 relatif aux modalités de programmation et de suivi des actions financées par la contribution de vie étudiante et de campus prévue à l'article L. 841-5 du code de l'éducation. Disponible en ligne : <https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000038250223> [consulté le 22 février 2021]

REPUBLIQUE FRANCAISE. Loi n°2007-1199 du 10 août 2007 relative aux libertés et responsabilités des universités (1) (dite loi LRU). Disponible en ligne : <https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000000824315> [consulté le 22 janvier 2021]

ENQUETES

DRAI, Virginia. Enquête : le lourd impact du confinement sur la santé mentale des étudiants. *Réseau hôpital & GHT : le fil info des hôpitaux & GHT* [en ligne], 23 novembre 2020 <https://www.reseau-hopital-ght.fr/actualites/specialites-medicales/psychiatrie-pedopsychiatrie/covid-19-l-impact-notable-du-confinement-sur-la-sante-mentale-des-etudiants.html> [consulté le 11 février 2021]

GREAT PLACE TO WORK. *Great insights France 2019*. 2018, p.18. Disponible en ligne : <https://www.greatplacetowork.fr/assets/Affiliate-France/Great-Insights-France2019-VF.pdf> [consulté le 11 août 2020]

MALAKOFF MÉDÉRIC. Étude « Qualité de vie au travail, regards croisés » menée auprès de 3500 salariés et 500 dirigeants du secteur privé. 2017. Disponible en ligne : <http://www.malakoffmederic.com/groupe/media/presse-actualites/espace-presse/Malakoff-Mederic-etude-QVT-2017.htm> [consulté le 29 décembre 2020].

OBSERVATOIRE NATIONAL DE LA VIE ETUDIANTE (OVE), *Enquête nationale conditions de vie des étudiant·e·s*. Septembre 2017, p.21. Disponible en ligne : http://www.ove-national.education.fr/wp-content/uploads/2018/11/La_sante_des_etudiants_CdV_2016.pdf [consulté le 18 janvier 2021]

OPINION WAY. *Enquête Heyme. Santé des étudiants et des lycéens : dossier de presse*. 3 juillet 2019, p.60. Disponible en ligne : https://heyme.care/file-attached/heyme_enquete_sante_avancement_20190702.pdf [consulté le 11 février 2021]

BIBLIOGRAPHIE

DICTIONNAIRES

Dictionnaire Larousse en ligne : <https://www.larousse.fr/dictionnaires/francais> [consulté le 23 février 2021]

Dictionnaire Le Robert en ligne : <https://dictionnaire.lerobert.com> [consulté le 23 février 2021]

Trésor de la langue française (TLF) en ligne : <http://atilf.atilf.fr> [consulté le 23 février 2021]

MEMOIRES D'ETUDE DCB

BETTEGA, Émilie. *Place et rôle des bibliothèques au sein des politiques culturelles en France, en Espagne et en Italie*. Mémoire DCB. Villeurbanne : ENSSIB, 2008, p.67-68. Disponible en ligne : <https://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/2070-place-et-role-des-bibliotheques-au-sein-des-politiques-culturelles-en-france-en-espagne-et-en-italie.pdf> [consulté le 1er avril 2020]

BOULLAY, Séverine. *Loisirs, temps libre et avancement dans l'âge : quelle prise en compte des nouveaux retraités par les bibliothèques de lecture publique ?* Villeurbanne : ENSSIB, 2008, p.58. Disponible en ligne : <https://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/1762-loisirs-temps-libre-et-avancement-dans-l-age-quelle-prise-en-compte-des-nouveaux-retraites-par-les-bibliotheques-de-lecture-publique.pdf> [consulté le 30 mars 2020]

COLINET, Élodie. *Halls d'entrée de bibliothèques : entre seuil et accueil*. Mémoire DCB. Villeurbanne : ENSSIB, 2009, p.52. Disponible en ligne : <https://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/48293-halls-d-entree-de-bibliotheques-entre-seuil-et-accueil.pdf> [consulté le 19 mars 2020]

JUNG, Laurence. « *Je ne travaille jamais en bibliothèque.* » *Enquête auprès d'étudiants non-fréquentants ou faibles fréquentants*. Mémoire DCB. Villeurbanne : ENSSIB, 2010, p.41. Disponible en ligne : <https://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/notices/49500-je-ne-travaille-jamais-en-bibliotheque-enquete-aupres-d-etudiants-non-frequentants-ou-faibles-frequentants> [consulté le 14 avril 2020]

- KALDA, Katrina. *Intégrer la nature à l'expérience de la bibliothèque*. Mémoire DCB. Villeurbanne : ENSSIB, 2015, p.25-26. Disponible en ligne : <https://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/65043-integrer-la-nature-a-l-experience-de-la-bibliotheque.pdf> [consulté le 17 février 2021]
- LAMBERT, Bertille. *Les pratiques des usagers d'un réseau intercommunal : le cas du réseau des médiathèques du Val Maubué*. Mémoire DCB. Villeurbanne : ENSSIB, 2006, p.83. Disponible en ligne : <https://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/571-les-pratiques-des-usagers-d-un-reseau-intercommunal.pdf> [consulté le 20 avril 2020]
- LAROCHE, Ann-Sarah. *Histoire et enjeux de la mutualisation d'équipements culturels intégrant une bibliothèque*. Mémoire DCB. Villeurbanne : ENSSIB, 2010, p.65. Disponible en ligne : <https://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/notices/48295-histoire-et-enjeux-de-la-mutualisation-d-equipements-culturels-integrant-une-bibliotheque> [consulté le 4 avril 2020]
- LAURENCEAU, Amélia. *Les bibliothèques publiques du Québec face à la diversité culturelle*. Mémoire DCB. Villeurbanne : ENSSIB, 2004, p.63. Disponible en ligne : <https://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/notices/635-les-bibliotheques-publiques-du-quebec-face-a-la-diversite-culturelle> [consulté le 22 mars 2020]
- LECLAIRE, Céline. *Posture, geste, mouvement. L'utilisateur dans la bibliothèque publique : du corps raisonné au corps inspiré*. Mémoire DCB. Villeurbanne : ENSSIB, 2009, p.53. Disponible en ligne : <https://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/48201-posture-geste-mouvement-l-usager-dans-la-bibliotheque-publique-du-corps-raisonne-au-corps-inspire.pdf> [consulté le 27 mars 2020]
- LEPREVOST-GRANCHER, Lucie. *Travailler avec les communautés dans les bibliothèques françaises : pratiques, tabous, évolutions*. Mémoire DCB. Villeurbanne : ENSSIB, 2013, p.59. Disponible en ligne : <https://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/notices/60370-travailler-avec-les-communautes-dans-les-bibliotheques-francaises-pratiques-tabous-evolutions> [consulté le 19 juin 2020]
- LORIT-REGNAUD, Mathilde. *Les personas en bibliothèque universitaire : quels usages, quels bénéfices ?* Mémoire DCB. Villeurbanne : ENSSIB. Mars 2018. Disponible en ligne : <https://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/68118-les-personas-en-bibliotheque-universitaire-quels-usages-quels-benefices.pdf> [consulté le 17 février 2021]

- MERLE, Antony. *L'advocacy des bibliothèques : vers un modèle à la française ?* Mémoire DCB. Villeurbanne : ENSSIB, 2012, p.19. Disponible en ligne : <https://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/60366-l-advocacy-des-bibliotheques.pdf> [consulté le 17 février 2021]
- N'DIAYE, Nola. *Évaluation en bibliothèque : au-delà des divergences*, Mémoire DCB. Villeurbanne : ENSSIB, 2020, p.72. Disponible en ligne : <https://core.ac.uk/download/pdf/335609142.pdf> [consulté le 17 février 2021]
- PÉRAT, Laurent. *L'Architecture des bibliothécaires*. Mémoire DCB. Villeurbanne : ENSSIB, 2017 p.222. Disponible en ligne : <https://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/67512-l-architecture-des-bibliothecaires.pdf> [consulté le 5 mai 2020]
- SERVET, Mathilde. *Les bibliothèques troisième lieu*. Mémoire DCB. Villeurbanne : ENSSIB, 2009, p.16. Disponible en ligne : <https://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/21206-les-bibliotheques-troisieme-lieu.pdf> [consulté le 20 mars 2020].
- VERRON, Pierre-Louis. *La notion de marque pour les bibliothèques*. Mémoire DCB. Villeurbanne : ENSSIB, 2013, p.15. Disponible en ligne : <https://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/60399-la-notion-de-marque-pour-les-bibliotheques.pdf> [consulté le 17 février 2021]

COHABITATION DES USAGES ET DES PUBLICS

- BAZIN, Patrick. Bibliothèque publique et savoir partagé. *Bulletin des Bibliothèques de France (BBF)*, 2000, n°5, p.48-52. Disponible en ligne : <https://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/35570-bibliotheque-publique-et-savoir-partage.pdf> [consulté le 31 août 2020]
- CLOT, Nathalie. L'usage des lieux : vivre ensemble à la bibliothèque. *Bulletin des Bibliothèques de France (BBF)*, 2019, n° 17, p.68-80. Disponible en ligne : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2019-17-0068-007> [consulté le 30 mars 2020]
- EVANS, Christophe, CAMUS-VIGUÉ, Agnès et BOURGEAUX, Laure. Dedans/dehors : évolution des usages et des attentes des publics de la Bibliothèque publique d'information. *Bulletin des Bibliothèques de France (BBF)*, 2010, n° 5, p.25-31. Disponible en ligne : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2010-05-0025-004> [consulté le 27 avril 2020].
- FAILLA, Luigi. Habiter la bibliothèque : Concevoir les nouveaux espaces d'un service qui change. *Bulletin des Bibliothèques de France (BBF)*, 2019, n° 17,

- p.8-21. Disponible en ligne : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2019-17-0008-001> [consulté le 28 mars 2020]
- GALANOPOULOS, Philippe. La première fois, c'était comment ? *Bulletin des Bibliothèques de France (BBF)*, 2010, n°6, p.9-13. Disponible en ligne : <https://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2010-06-0009-002> [consulté le 16 avril 2020]
- GUILLAUD, Hubert. Refaire société : Quels nouveaux lieux de convivialité ? *InternetActu.net: Enjeux, Recherches, Débats, Usages, Futurs*, 17 novembre 2011. <http://www.internetactu.net/2011/11/17/refaire-societe-quels-nouveaux-lieux-de-convivialite/>. [consulté le 23 avril 2020]
- IFLA, UNESCO. *Les services de la bibliothèque publique : principes directeurs de l'IFLA-Unesco*. 2001, p.10. Disponible en ligne : <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000124654> [consulté le 10 avril 2020]
- KHERCHAOUI, Victor. Le silence comme service : pour une cohabitation des publics et de leurs usages en bibliothèque. *Bulletin des Bibliothèques de France (BBF)*, 2019, n° 17, p.50-57. Disponible en ligne : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2019-17-0050-005> [consulté le 17 février 2021]
- LAUERSEN, Christian. La bibliothèque, un milieu partagé. *Bulletin des Bibliothèques de France (BBF)*, 2019, n°17, p.82-88. Disponible en ligne : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2019-17-0082-008>. [consulté le 31 mars 2020]
- POULAIN, Martine. L'effet médiathèque : quelle culture pour quels publics ? Dans : SEIBEL, Bernadette (dir.). *Lire, faire lire. Des usages de l'écrit aux politiques de lecture : colloque "la Bibliothèque dans la ville" Marseille, 20-21 novembre 1994 organisé par la Bibliothèque municipale de Marseille, l'Observatoire France-Loisirs de la lecture et le Monde diplomatique*. Paris : Le Monde Éditions, 1994
- QUEREUX-SBAÏ, Delphine. Le cœur et la raison. Les exclus de la bibliothèque. *Bibliothèque(s)*, décembre 2008, n°41-42, p.74-75. Disponible en ligne : <https://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/notices/59572-le-coeur-et-la-raison> [consulté le 14 janvier 2021]
- TOUITOU, Cécile. Venir et rester à la bibliothèque. *Bulletin des Bibliothèques de France (BBF)*, 2019, n° 17, p.42-49. Disponible en ligne : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2019-17-0042-004> [consulté le 30 mars 2020]

VIGUÉ-CAMUS, Agnès, LE MAREC, Joëlle, EVANS Christophe, et AMAR Muriel. Habités, séjournants, habitants. *Bulletin des Bibliothèques de France (BBF)*, 2019, n° 17, p.32-41. Disponible en ligne : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2019-17-0032-003> [consulté le 2 janvier 2021]

ARCHITECTURE ET AMENAGEMENT DES BIBLIOTHEQUES

AUGERI, John. Retour vers le physique. Un regard international sur le phénomène des *Learning Spaces*. *Bulletin des Bibliothèques de France (BBF)*, 2019, n° 17, p.106-115. Disponible en ligne : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2019-17-0106-011> [consulté le 17 février 2021]

BERTRAND, Anne-Marie, *Ouvrages et volumes : architecture et bibliothèque*. Paris : Ed. du Cercle de la Librairie, 1997

BEUDON, Nicolas. L'art d'aller voir ailleurs. *Nicolas Beudon, conseil et formation* [blog]. 5 juillet 2018 Disponible à l'adresse : <http://nicolas-beudon.com/2018/07/05/analogies/> [consulté le 20 janvier 2021]

BEUDON, Nicolas. Quelques pistes pour bousculer et rationaliser l'aménagement des bibliothèques publiques. *Nicolas Beudon, conseil et formation* [blog]. 14 juillet 2020. Disponible à l'adresse : <http://nicolas-beudon.com/2020/07/14/box/> [consulté le 20 janvier 2021]

COHEN, Aaron et COHEN, Elaine. *Designing and space planning for libraries: a behavioral guide*. New providence: R.R. Bowker Company, 1979

FUNK, Pierre. La Maison de Campus : le Learning Centre de Castres. *Arabesques* [en ligne], n°96, 29 janvier 2020, p.22-23. Disponible en ligne : <https://publications-prairial.fr/arabesques/index.php?id=1488> [consulté le 10 août 2020]

HEATH, Paul-Jervis. Aménager la bibliothèque : design et configuration. *Bulletin des Bibliothèques de France (BBF)*, 2019, n° 17, p.22-31. Disponible en ligne : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2019-17-0022-002> [consulté le 30 mars 2020]

MARCEROU, Philippe. *L'adaptation des bâtiments des bibliothèques universitaires aux nouveaux usages : bilan des constructions récentes et perspectives*. Paris : Inspection générale des bibliothèques, 2016, p.52. Disponible en ligne : <https://cache.media.enseignementsup->

recherche.gouv.fr/file/2017/32/7/Rapport_definitif_30032017_745327.pdf

[consulté le 17 février 2021]

MCDONALD, Andrew. The ten top qualities of a library building. Dans: LATIMER, Karen et NIEGAARD, Helen (dir.), *IFLA library building guidelines: developments & reflections*, Munich : K.G. Saur Verlag, 2007, p.25

ENQUETER ET APPLIQUER LE *DESIGN THINKING* ET LA DEMARCHE UX AUX ESPACES DE LA BIBLIOTHEQUE

ABBASI, Neda, TUCKER, Richard, FISHER, Kenn et GERRITY Robert. Library Spaces Designed with Students in Mind : an Evaluation Study of University of Queensland Libraries at St Lucia Campus. *IATUL 2014: Proceedings of the 35th Annual International Association of Scientific and Technological University Libraries Conference*, Düsseldorf : IATUL, 2014, p.1-9. Disponible en ligne : <http://dro.deakin.edu.au/eserv/DU:30069899/abbasi-librariyspaces-2014.pdf> [consulté le 19 janvier 2021]

BEAUDRY, Guylaine. *La transformation de la bibliothèque Webster de l'université Concordia : 22 environnements d'étude, un programme technologique innovant et un processus consultatif riche d'enseignement*. Intervention à la 11^{ème} journée professionnelle de la Bibliothèque et Archives nationales du Québec (BANQ) : « L'usage de la bibliothèque : une expérience globale ». 22 mars 2019, captation vidéo et diaporama disponibles en ligne : https://www.banq.qc.ca/services/services_professionnels/milieux_doc/service_s_bibliotheques/journees_professionnelles/usage_bibliotheque/ [consulté le 22 février 2021]

CUISSARD, Élodie. KiKoiOù : un dispositif d'enquête sur les usages des fréquentants. *BUApro. Les coulisses de la BUA* [blog]. 4 avril 2018. Disponible en ligne : <http://blog.univ-angers.fr/buapro/2018/04/04/kikoio-un-dispositif-denquete-sur-les-usages-des-frequentants/> [consulté le 2 janvier 2021]

EVANS, Christophe (dir.), *Mener l'enquête: Guide des études de publics en bibliothèque*, Villeurbanne : Presses de l'ENSSIB, 2011. Disponible en ligne : <https://books.openedition.org/pressesenssib/581?lang=en> [consulté le 28 janvier 2021]

HARDENBROOK, Joe. How « Kind » is Your Library ? Pictures Wanted ! *Mr. Library Dude* [blog]. 18 mars 2015. Disponible à l'adresse : <https://mrlibrarydude.wordpress.com/2015/03/18/how-kind-is-your-library-pictures-wanted/> [consulté le 25 janvier 2021]

LA 27^E RÉGION. *Les nouveaux usages de la médiathèque. Penser les médiathèques de demain – immersion créative à Lezoux en Auvergne* [en ligne]. 2012, p.5. Disponible à l'adresse : http://www.la27eregion.fr/wp-content/uploads/sites/2/2015/01/Livret_lesnouveauxusagesdelamediatheque-light-130215025638-phpapp02.pdf [consulté le 22 février 2021]

MINISTERE DE L'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR, DE LA RECHERCHE ET DE L'INNOVATION, *Espaces universitaires : osons le co-design et le design thinking !* 30 janvier 2020. Disponible en ligne : <https://www.enseignementsup-recherche.gouv.fr/cid149025/le-guide-espaces-universitaires-osons-le-co-design-et-le-design-thinking.html> [consulté le 7 août 2020]

NARAYAN, Bhuva, LUCA, Edward et BEUDON, Nicolas. Utiliser le *design thinking* pour repenser la signalétique en bibliothèque universitaire. *I2D-Information, données et documents*, 2017/1, vol.54, p.59-61. Disponible en ligne : <https://www.cairn.info/revue-i2d-information-donnees-et-documents-2017-1-page-59.htm> [consulté le 10 août 2020]

PRIESTNER, Andy, MARSHALL, David, et MODERN HUMAN. *The Protolib Project : researching and reimagining library environments at the University of Cambridge*. Avril 2016. Disponible en ligne : <https://futurelib.files.wordpress.com/2016/07/the-protolib-project-final-report.pdf> [consulté le 19 février 2021]

Re-imagining library spaces at the university of Cambridge. *Futurelib* [blog]. 10 mai 2017. Disponible à l'adresse : <https://futurelib.wordpress.com/page/2/> [consulté le 10 août 2020]

SCHMIDT, Aaron, et ETCHES, Amanda, *Utile, Utilisable, Désirable : redessiner les bibliothèques pour leurs utilisateurs*, trad. fr. collective sous la direction de Nathalie Clot, Villeurbanne : Presses de l'Enssib, 2016, p.143. Disponible en ligne : <https://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/68252-utile-utilisable-desirable.pdf> [consulté le 14 janvier 2021]

CREER UN LIEU D'EXPERIENCE ET D'INSPIRATION

BEUDON, Nicolas. La bibliothèque, lieu d'expérience : petite philosophie de la mise en espace. *Bulletin des bibliothèques de France (BBF), Bulletin des Bibliothèques de France (BBF)*, 2019, n° 17, p.58-67. Disponible en ligne :

<https://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2019-17-0058-006> [consulté le 31 décembre 2020]

BEUDON, Nicolas. Les quatre dimensions de la bibliothèque. *Nicolas Beudon, conseil et formation* [blog]. 3 juillet 2019. Disponible à l'adresse : <https://nicolas-beudon.com/2019/07/03/les-quatre-dimensions-des-bibliotheques/> [consulté le 2 janvier 2021]

CARÙ, Antonella et COVA, Bernard. Expériences de consommation et marketing expérientiel. *Revue française de gestion*, 2006, vol.3, n°162, p.99-113. Disponible en ligne : <https://www.cairn.info/revue-francaise-de-gestion-2006-3-page-99.htm> [consulté le 19 février 2021]

CARÙ, Antonella et COVA. Approche empirique de l'immersion dans l'expérience de consommation : les opérations d'appropriation. *Recherche et applications en marketing*, 2003, vol.18, n°2, p.47-65

CLOT, Nathalie. Lasergame : frime ou légitime ? *BUApro. Les coulisses de la BUA* [blog]. 10 février 2019. Disponible en ligne : <http://blog.univ-angers.fr/buapro/2019/02/10/lasergame/> [consulté le 12 janvier 2021]

JOCHUMSEN, Henrik, RASMUSSEN, Casper Hvenegaard, SKOT-HANSEN, Dorte. *A new model for the public library in the knowledge and experience society*. Copenhague: University of Copenhague, 2010. Disponible en ligne : https://curis.ku.dk/ws/files/173562136/A_new_model_for_the_public_library.pdf [consulté le 19 février 2021]

JOCHUMSEN, Henrik, RASMUSSEN, Casper Hvenegaard, SKOT-HANSEN, Dorte. The four spaces – a new model for the public library. *New Library World*, septembre 2012, n°113, p.11-12

LAUERSEN, Christian. Why do they come ? The Library as place and brand. *The Library Lab* [blog]. 18 octobre 2017. Disponible en ligne : <https://christianlauersen.net/2017/10/17/why-do-they-come/> [consulté le 17 février 2021]

MADAN, Monique O. Here's what happens when a theme park company designs a library. *The Miami Herald*, 8 février 2017. Disponible en ligne : <http://www.miamiherald.com/news/local/community/miami-dade/homestead/article131350924.html> [consulté le 31 décembre 2020]

MARTEAUX, Séverine, MENCARELLI, Rémi et PULH, Mathilde. Quand les institutions culturelles s'ouvrent au marketing sensoriel ... et s'en défendent : enjeux et paradoxes. *Management & Avenir*, 2009, vol. 2, n°22, p. 92-108. Disponible en

ligne : <https://www.cairn.info/revue-management-et-avenir-2009-2-page-92.htm>
[consulté le 19 février 2021]

OURY, Antoine. Traduire l'expérience d'un service commercial à la bibliothèque, pour plus de qualité. *Actualité* [en ligne]. 21 juin 2017. Disponible à l'adresse : <https://www.actualite.com/article/monde-edition/traduire-l-experience-d-un-service-commercial-a-la-bibliotheque-pour-plus-de-qualite/83448> [Consulté le 16 avril 2020]

LA BIBLIOTHEQUE TROISIEME LIEU ET SES DETRACTEURS

BEUDON, Nicolas. Au-delà du troisième lieu : repenser la bibliothèque en tant qu'espace. *Nicolas Beudon, conseil et formation* [blog]. 24 juin 2020. Disponible à l'adresse : <http://nicolas-beudon.com/2020/06/24/bibliomedia/> [consulté le 12 janvier 2021]

COREN, Victoria. If I wanted a cup of coffee, I'd go to a café, not a library. *The Guardian*, 12 octobre 2008. Disponible en ligne : <https://www.theguardian.com/culture/2008/oct/12/1> [consulté le 11 janvier 2021]

DOGLIANI, Sergio. Les Idea Stores : une nouvelle approche de la bibliothèque et de l'accès à la connaissance. *Bulletin des Bibliothèques de France (BBF)*, 2008, n°1, p. 69-72. Disponible en ligne : <https://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2008-01-0069-013> [consulté le 19 février 2021]

GOULDING, Anne. *Public libraries in the 21 Century. Defining Services and Debating the Future*. Hampshire : Ashgate. 2006, p. 335.

HILL, Nathaniel. The 21 Century Library will look less like Starbucks than you think. *Catch and Release* [blog]. 31 mars 2008. Disponible en ligne : <https://natehill.wordpress.com/2008/03/31/the-21st-century-library-will-look-less-like-starbucks-than-you-think/> [consulté le 11 janvier 2021]

ION, Cristina. Le « troisième lieu » et le nouvel esprit du capitalisme. *Bibliothèque(s)*, n°98-99, décembre 2019, p. 138-140. Disponible en ligne : <https://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/69829-98-99-liberte-citoyennete-bibliotheque.pdf#page=140> [consulté le 17 février 2021]

La bibliothèque troisième lieu, « une arnaque inspirée du marketing ». *Actualité* [en ligne]. 6 juin 2017. Disponible à l'adresse :

<https://www.actualitte.com/article/tribunes/la-bibliotheque-troisieme-lieu-une-arnaque-inspiree-du-marketing/83127> [consulté le 30 décembre 2020]

MARTEL, Marie D. Le design du *care* en bibliothèque : du tiers lieu au lieu d'inclusion sociale. *I2D-Information, données et documents*, 2017/1, vol.54, p.52-54. Disponible en ligne : <https://www.cairn.info/revue-i2d-information-donnees-et-documents-2017-1-page-52.htm> [consulté le 10 août 2020]

OLDENBURG, Ray. *Celebrating the Third Place. Inspiring stories about the « Great Good Places » at the Heart of Our Communities*. New York : Marlowe & Company, 2001

SERVET, Mathilde, La bibliothèque troisième lieu loin des clichés : l'humain au cœur de la bibliothèque. Dans : JACQUET, Amandine (dir.). *Bibliothèques troisième lieu*, ABF Médiathèmes, (2015), 2^e éd., 2017

SERVET, Mathilde. Les bibliothèques, des troisièmes lieux culturels à forte valeur humaine ajoutée. *L'Observatoire, la revue des politiques culturelles*, été 2018, n°52, p.71-74

BOIRE ET MANGER A LA BIBLIOTHEQUE

CLOT, Nathalie. Des distributeurs « BUA compatibles » 1/3. *BUApro. Les coulisses de la BUA* [blog]. 9 février 2019 <http://blog.univ-angers.fr/buapro/2019/02/09/des-distributeurs-bua-compatibles-13/> [consulté le 3 avril 2020]

HARRIS, Cathryn. Libraries with lattes : the new third place. *Australian Public Libraries and Information Services (Aplis)*, 2007, vol.20, n°4, p.145-152. Disponible en ligne : <http://illinois-online.org/krassa/ps410/Readings/Third%20Places/Libraries%20with%20Lattes.pdf> [consulté le 19 février 2021]

SINGH, Gayatri. *Evolving Space: An Examination of Coffee Shops in Academic Libraries*. Mémoire de master en bibliothéconomie, université de Chapel Hill (Caroline du Nord, États-Unis). Novembre 2002. Disponible en ligne : <http://www.ils.unc.edu/MSpapers/2813.pdf> [consulté le 19 février 2021]

SZCZEPANSKI-HUILLERY, Maxime. À boire et à manger : la consommation des nourritures terrestres à la bibliothèque universitaire d'Angers, entre tolérance et interdiction. *Bulletin des Bibliothèques de France (BBF)*, 2013, n° 4, p.31-35. Disponible en ligne : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2013-04-0031-007> [consulté le 17 avril 2020]

WEAVER-MEYERS, Pat L. et RAMSEY, Stephen D. Fines for Food: A Citation System to Control Food and Drink Consumption in the Library. *College and Research Libraries News*, 1990, n°6, p.536. Disponible en ligne : <https://crln.acrl.org/index.php/crlnews/article/view/19450/22811> [consulté le 18 janvier 2021]

LA SIESTE EN BIBLIOTHEQUE

AUDIGANE, Line. Bonne nuit les petits. Ces universités qui ont créé des salles de sieste. *Les Echos START* [en ligne], 8 février 2017. Disponible à l'adresse : <https://start.lesechos.fr/apprendre/universites-ecoles/ces-universites-qui-ont-cree-des-salles-de-sieste-7296.php> [consulté le 24 avril 2020]

CLOT, Nathalie. Gros garçons, plaids, etc. *BUApro. Les coulisses de la BUA* [blog]. 25 janvier 2019. Disponible en ligne : <http://blog.univ-angers.fr/buapro/2019/01/25/gros-garcons-plaids-etc/> [consulté le 2 avril 2020]

Des massages et des siestes dans les BU d'Angers. *Biblioworld* [blog]. 15 mai 2019. Disponible à l'adresse : <http://bibliomonde.canalblog.com/archives/2019/05/15/37340944.html> [consulté le 1^{er} mai 2020]

DINGES, David. Space travel is sleepless work. *Nasa Science : Share the Science* [en ligne]. 5 juin 2005. Disponible en ligne : https://science.nasa.gov/science-news/science-at-nasa/2005/03jun_naps [consulté le 18 janvier 2021]

DUSSERT, Eric et ION, Cristina. Bonne sieste à la bibliothèque. *Le Monde diplomatique*. Juin 2018, p.27

GARY, Nicolas. Saint-Étienne : une salle de sieste Mille et une nuits dans la bibliothèque universitaire. *Actualité* [en ligne]. 2 février 2017. Disponible à l'adresse : <https://www.actualite.com/article/patrimoine-education/saint-etienne-une-salle-de-sieste-mille-et-une-nuits-dans-la-bibliotheque-universitaire/69465> [consulté le 17 février 2021]

HARVARD MEN'S HEALTH WATCH. Siestas and your heart : can you nap your way to health ? *Harvard Health Publishing, Harvard Medical School* [en ligne]. Janvier 2008. Disponible à l'adresse : https://www.health.harvard.edu/newsletter_article/Siestas_and_your_heart_Can_you_nap_your_way_to_health [consulté le 18 janvier 2021]

- HUET, Yann-Armel. Rennes. La salle de sieste de la BU, rêve ou cauchemar ? *Ouest-France* [en ligne], 5 avril 2018. Disponible à l'adresse : <https://www.ouest-france.fr/bretagne/rennes-35000/rennes-la-salle-de-sieste-de-la-bu-reve-ou-cauchemar-5673373> [consulté le 18 janvier 2021]
- LANCLOS, Donna. Sleeping and Successful Library Spaces. *Blog de Donna Lanclos*, 27 août 2013. Disponible à l'adresse : <https://www.donnalanclos.com/sleeping-and-successful-library-spaces/> [consulté le 18 janvier 2021]
- Le coin sieste au service des étudiants ! *Classe de demain, Aménagement des espaces éducatifs* [en ligne], 3 mai 2018. Disponible à l'adresse : <https://www.classe-de-demain.fr/accueil/seconaire/le-coin-sieste-au-service-des-etudiants> [consulté le 18 janvier 2021]
- MARQUOIS, Émilie. Infographie : les actifs et la sieste au travail. *Ze Village. Repenser et transformer le travail* [en ligne]. 22 septembre 2016. Disponible à l'adresse : <https://zevillage.net/future-of-work/infographie-actifs-sieste-travail/> [consulté le 18 janvier 2021]
- TAIEB, Léa. Sieste au travail : les entreprises françaises font encore de la résistance. *Challenges* [en ligne], 18 juillet 2019. Disponible à l'adresse : https://www.challenges.fr/entreprise/vie-de-bureau/la-sieste-en-entreprise-fait-encore-et-toujours-parler-d-elle_664731 [consulté le 18 janvier 2021]

MEDIATION ANIMALE ET SERVICES LIES A LA SANTE MENTALE ET PHYSIQUE EN BIBLIOTHEQUE UNIVERSITAIRE

- BELANGER, Nathalie. *Câlins, douceurs et illuminations à la bibliothèque. Bibliothèque de droit de l'université de Montréal*. Novembre 2018. Diaporama disponible en ligne : http://congrescpi.com/wp-content/uploads/2018/11/1-CPI_2018_Calins_douceurs_illuminations.pdf [consulté le 22 février 2021]
- BINFET, John-Tyler. Pourquoi il est bon d'avoir des « thérapeutes canins » sur nos campus universitaires. *The Conversation* [en ligne]. 15 mars 2019. Disponible à l'adresse : <http://theconversation.com/pourquoi-il-est-bon-davoir-des-therapeutes-canins-sur-nos-campus-universitaires-113342> [consulté le 22 février 2021]
- BINFLET, John-Tyler, PASSMORE, Holli-Anne, CEBRY, Alex, STRUIK, Kathryn et MCKAY, Cardon. Reducing university students'stress through a drop-in canine-therapy program. *Journal of Mental Health*, vol.27, n°3, 21 décembre 2017, p.197-204

- CHERMANN, Élodie. La fermeture des bibliothèques universitaires, un grand vide pour les étudiants. *Le Monde Campus* [en ligne]. 27 mars 2020. Disponible à l'adresse : https://www.lemonde.fr/campus/article/2020/03/27/la-fermeture-des-bibliotheques-universitaires-un-grand-vide-pour-les-etudiants_6034612_4401467.html [consulté le 30 mars 2020]
- CLOT, Nathalie. Coopérer avec le SUMPPS : *Mens sana in corpore sano*. *BUApro. Les coulisses de la BUA* [blog]. 10 novembre 2018. Disponible en ligne : <http://blog.univ-angers.fr/buapro/2018/11/10/cooperer-avec-le-sumpps-mens-sana-in-corpore-sano/> [consulté le 3 avril 2020]
- CLOT, Nathalie. Médiation animale : mignon, certes, mais encore ? *BUApro. Les coulisses de la BUA* [blog]. 27 décembre 2019. Disponible en ligne : <http://blog.univ-angers.fr/buapro/2019/12/27/mediation-animale-mignon-certains-mais-encore/> [consulté le 2 avril 2020]
- CROSSMAN, Molly K., KAZDIN, Alan E. et KNUDSON, Krista. Brief unstructured interaction with a dog reduces distress. *Anthrozoös*, vol. 28, n°4, 9 décembre 2015, p.649-659
- GOLDEN, Robert N., GAYNES, Bradley N., EKSTROM, R. David, HAMER, Robert M., JACOBSEN, Frederick M., SUPPES, Trisha, WISNER, Katherine L., et NEMEROFF, Charles B. The efficacy of light therapy in the treatment of mood disorders: a review and meta-analysis of the evidence. *The American Journal of Psychiatry*, vol. 162, n°4, 2005, p.656-662. Disponible en ligne : <https://ajp.psychiatryonline.org/doi/full/10.1176/appi.ajp.162.4.656?code=ajp-site&> [consulté le 12 février 2021]
- HUDDERSFIELD STUDENTS' UNION. Your 'Big Ideas' become reality – the Puppy Room ! [en ligne] 23 octobre 2015. Disponible à l'adresse : <https://www.huddersfield.su/articles/your-big-ideas-become-reality-the-puppy-room> [consulté le 11 février 2021]
- LACROIX, François. Angers. La bibliothèque universitaire soigne ses étudiants. *Le Courrier de l'Ouest* [en ligne]. 15 mai 2019. Disponible à l'adresse : <https://www.ouest-france.fr/pays-de-la-loire/angers-49000/angers-la-bibliotheque-universitaire-soigne-ses-etudiants-fefcbc27-044b-34ed-b7df-26b1f9260e0a> [consulté le 22 février 2021]
- LEGRAND, Christine. La médiation animale en vogue. *La Croix* [en ligne], 30 mai 2017. Disponible à l'adresse : <https://www.la-croix.com/Journal/mediation-animale-vogue-2017-05-29-1100851049> [consulté le 22 février 2021]
- Médiation animale : une pratique complexe en pleine expansion. Site de la rédaction du magazine *30 millions d'amis*. 6 décembre 2018. Disponible à l'adresse :

http://www.animaux-online.com/article,lecture,1641_mediation-animale-une-pratique-complexe-en-pleine-expansion.html [consulté le 22 février 2021]

NUNES, Éric. Stress, anxiété et parfois dépression... Les étudiants sont sous pression. *Le Monde Campus* [en ligne]. 8 novembre 2018. Disponible à l'adresse : https://www.lemonde.fr/campus/article/2018/11/08/stress-anxiete-et-parfois-depression-les-etudiants-sont-sous-pression_5380762_4401467.html [consulté le 11 février 2021]

PILON, Francis. Innovation pour empêcher les étudiants de déprimer. *TVA Nouvelles* [en ligne]. 26 février 2018. Disponible en ligne : <https://www.tvanouvelles.ca/2018/02/26/innovation-pour-empêcher-les-etudiants-de-deprimer-1> [consulté le 22 février 2021]

NATURE, BIEN-ETRE ET RESTAURATION DE L'ATTENTION

AGHAIE, Bahman, REJEH, Nahid, HERAVI-KARIMOOL, Majideh, EBADI, Abbas, MORADIAN, Seyed Tayeb, VAISMORADI, Mojtaba et JASPER, Melanie. Effect of nature-based sound therapy on agitation and anxiety in coronary artery bypass graft patients during the weaning of mechanical ventilation: a randomised clinical trial. *International Journal of Nursing Studies*, avril 2014, vol.51, n°4, p.526-538

COMSTOCK, Nicole, DICKINSON, L. Miriam, MARSHALL, Julie A., SOOBADER, Mah-J., TURBIN, Mark S., BUCHENAU, Michael et LITT, et Jill S. Neighborhood attachment and its correlates: Exploring neighborhood conditions, collective efficacy, and gardening. *Journal of Environmental Psychology*, vol. 30, n°4, décembre 2010, p. 435-442. Disponible en ligne : <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0272494410000526> [consulté le 12 janvier 2021]

DIETTE, Gregory B., LECHTZIN, Noah, HAPONIK, Edward, DEVROTES, Aline et RUBIN, Haya R. Distraction therapy with nature sights and sounds reduces pain during flexible bronchoscopy : a complementary approach to routine analgesia. *Chest*, mars 2003, vol.123, n°8, p. 941- 948

FELSTEN, Gary. Where to take a study break on the college campus: An attention restoration theory perspective. *Journal of Environmental Psychology*, mars 2009, vol. 29, n°1, p. 160-167

HARTIG, Terry, MANG, Marlis et EVANS, Gary W. Restorative Effects of Natural Environment Experiences. *Environment and Behavior*, 1^{er} Janvier 1991, vol. 23, n°1, p. 3-26

KAPLAN, Rachel et KAPLAN, Stephen. *The Experience of Nature: A Psychological Perspective*. Cambridge : Cambridge University Press, 1989

KAPLAN, Stephen. The restorative benefits of nature: Toward an integrative framework. *Journal of Environmental Psychology*, 1995, vol.15, p. 169-182

KAWECKI, Joanna. Warsaw's urban oasis : interview with Irena Bajerska. *Assemble Papers* [en ligne]. 1^{er} août 2013. Disponible à l'adresse : <http://assemblepapers.com.au/2013/08/01/warsaws-urban-oasis-irena-bajerska> [consulté le 11 janvier 2021]

LAU, Stephen S. Y. Lau et YANG, Feng, Introducing Healing Gardens into a Compact University Campus: Design Natural Space to Create Healthy and Sustainable Campuses. *Landscape Research*. Février 2009, vol. 34, n°1, p.55-81

MANUSSET, Sandrine. Impacts psycho-sociaux des espaces verts dans les espaces urbains. *Développement durable et territoires*, 2012, vol. 3, n° 3. Disponible en ligne : <http://journals.openedition.org/developpementdurable/9389> [consulté le 19 février 2021]

RAANAAS, Ruth K., EVENSEN, Katinka Horgen, RICH, Debra, SJØSTRØM, Gunn et PATIL, Grete. Benefits of indoor plants on attention capacity in an office setting. *Journal of Environmental Psychology*, mars 2011, vol. 31, n°1, p.99-105

SCHWARTZ, Meredith. Cornell Puts a Lawn in the Library. *Library Journal* [en ligne], 19 décembre 2012. Disponible à l'adresse : <http://lj.libraryjournal.com/2012/12/academic-libraries/cornell-puts-a-lawn-in-the-library> [consulté le 21 février 2020]

TENNESSEN, Carolyn M. et CIMPRICH, Bernadine. Views to nature: effects on attention. *Journal of Environmental Psychology*, mars 1995, vol. 15, n°1, p. 77-85

ÉVALUATION DE LA QUALITE DES ESPACES

AYMONIN, David. La réponse est 42... ou pour bien mesurer, encore faut-il savoir quelle est la question ! *Arabesques* [en ligne], n°96, 2020, p.3. Disponible en ligne : <https://publications-prairial.fr/arabesques/index.php?id=1492> [consulté le 22 février 2021]

- BEUDON, Nicolas. Réaliser un « audit de convivialité » de vos espaces. *Nicolas Beudon, conseil et formation* [blog]. 1^{er} mai 2019. Disponible à l'adresse : <http://nicolas-beudon.com/2019/05/01/realiser-un-audit-de-convivialite-de-vos-espaces/> [consulté le 24 janvier 2021]
- BOUKACEM-ZEGHMOURI Chérifa. Poser la question du retour sur investissement aux bibliothèques académiques. Dans : CAVALIER, François (dir.). *Bibliothèques universitaires : nouveaux horizons*. Paris, Éditions du Cercle de la Librairie, « Bibliothèques », 2015, p. 279-287
- Enquête statistique générale auprès des bibliothèques universitaires (ESGBU), *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)*, 1978, n° 1, p. 1-29. Disponible en ligne : <https://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-1978-01-0001-001> [consulté le 24 janvier 2021]
- HARDENBROOK, Joe. Examining Library Spaces through a « Kindness Audit ». *Mr. Library Dude* [blog]. 17 octobre 2013. Disponible à l'adresse : <https://mrlibrarydude.wordpress.com/2013/10/17/examining-library-spaces-through-a-kindness-audit/> [consulté le 25 janvier 2021]
- ISO 11620 : 1998. Indicateurs de performance des bibliothèques. 1998. Disponible en ligne : <https://www.iso.org/fr/standard/19552.html> [consulté le 24 janvier 2021]
- ISO 11620 : 2014. Information et documentation – Indicateurs de performance des bibliothèques. 2014. Disponible en ligne : <https://www.iso.org/fr/standard/56755.html> [consulté le 25 janvier 2021]
- ISO 16439 : 2014. Information et documentation – Méthodes et procédures pour évaluer l'impact des bibliothèques. Disponible en ligne : <https://www.iso.org/standard/56756.html> [consulté le 25 janvier 2021]
- ISO 2789 : 1974. Statistiques internationales des bibliothèques. 1974. Disponible en ligne : <https://www.iso.org/fr/standard/7777.html> [consulté le 24 janvier 2021]
- ISO 9001 : 1987. Systèmes qualité. 1987. Disponible en ligne : <https://www.iso.org/fr/standard/16533.html> [consulté le 24 janvier 2021]
- OLIN, Jessica et HARDENBOORK, Joe. *Killing it with Kindness: Incorporating Sustainable Assessment through Kindness Audits*. Conférence en ligne pour l'Association of College and Research Libraries, 28 avril 2015. Transcription et diaporama disponibles en ligne sur le blog *Mr. Library Dude*. : <https://mrlibrarydude.wordpress.com/2015/04/28/killing-it-with-kindness-incorporating-sustainable-assessment-through-kindness-audits/> [consulté le 25 janvier 2020]

PLAGMAN, Emily. *The Value of Outcome Measurement for Library Programs : An Overview of Project Outcome*. Webinar de la Public Library Association, 21 janvier 2016. Diaporama disponible en ligne : http://www.ala.org/pla/sites/ala.org.pla/files/content/onlinelearning/webinars/archive/Project%20Outcome%20Overview_PPO%20FINAL%20FINAL%201%2021%2016.pdf [consulté le 23 janvier 2021]

TOUITOU, Cécile. *Pauca cupit qui numerare potest* : l'évaluation, ce n'est pas que des chiffres. *Arabesques* [en ligne], n°96, 2020, p.4-5. Disponible en ligne : <https://publications-prairial.fr/arabesques/index.php?id=1465> [consulté le 22 février 2021]

WARREN, Ruby et EPP, Carla. Library Space and Signage Kindness Audits: What Does Your User See? *Partnership. The Canadian Journal of Library and Information Practice and Research* [en ligne], vol.11, n°1, août 2016. Disponible à l'adresse : <https://journal.lib.uoguelph.ca/index.php/perj/article/view/3602/3824> [consulté le 22 février 2021]

AMENAGEMENT « COMME A LA MAISON », ERGONOMIE ET NOUVEAU RAPPORT AUX ESPACES DE TRAVAIL

BELLANGER, François et LAIZE, Gérard. *Confort(s). La génération vautreée*. Paris : VIA, 2005, p.140-143. Disponible en ligne : <http://arzaplik.free.fr/DATA/EXPO/2007/via/CONFORTS.pdf> [consulté le 14 janvier 2021]

BENE. Bene presents design-orientated solutions for office and home at Maison&Objet. *Corporate Issue* [en ligne], 10 septembre 2019. Disponible à l'adresse : <https://bene.com/en/bene-services/press/bene-presents-design-oriented-solutions-for-office-and-home-at-maisonobjet> [consulté le 14 janvier 2021]

BESSON, Raphaël, L'hypothèse des tiers-lieux culturels. *The conversation* [en ligne]. 8 mars 2018. Disponible à l'adresse : <https://theconversation.com/lhypothese-des-tiers-lieux-culturels-92465> [consulté le 17 février 2021]

BEUDON, Nicolas. Comment aménager une bibliothèque “comme chez soi” ? *Nicolas Beudon, conseil et formation* [blog]. 26 octobre 2018. Disponible à l'adresse : <http://nicolas-beudon.com/2018/10/26/comme-chez-soi/> [consulté le 24 avril 2020]

- BURRET Antoine. Démocratiser les tiers-lieux. *Multitudes*, 2013/1, n° 52, p. 89-97.
Disponible en ligne : <https://www.cairn.info/revue-multitudes-2013-1-page-89.htm> [consulté le 19 février 2021]
- NORHATI Ibrahim et NUR HAFISAH Fadzil, Informal Setting for Learning on Campus: Usage and Preference. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, vol. 105, 2013, p. 344-351.
- ORANGEBOX. Refocusing the smartworking workplace for 2020 dans *Smart working : solutions for Connecting People* [en ligne], 2019. Disponible à l'adresse : <https://www.orangebox.com/insight?o=overlay/article/refocusing-the-smartworking-workplace-for-2020> [consulté le 14 janvier 2021]
- SERRELL, Mathilde. Les « tiers lieux culturels », un avenir qu'on insulte ? *La Théorie*. Émission France Culture. 14 octobre 2019. Disponible en ligne : <https://www.franceculture.fr/emissions/la-theorie/la-transition-culturelle-du-lundi-14-octobre-2019> [consulté le 17 février 2021]
- SPILOTROS, Roman. Prototype d'aménagement « comme à la maison » à la BU d'Angers. *BUApro. Les coulisses de la BUA* [blog]. 4 avril 2018. Disponible en ligne : <http://blog.univ-angers.fr/buapro/2018/04/04/prototype-damenagement-comme-a-la-maison-a-la-bu-dangers/> [consulté le 17 février 2021] 3 avril 2020]
- STEELCASE. *Global Posture Study*. 2013, p.4. Disponible en ligne : <https://www.steelcase.com/content/uploads/2019/05/global-posture-study.pdf> [consulté le 19 février 2021]

TABLE DES MATIERES

SIGLES ET ABREVIATIONS	11
INTRODUCTION	13
I. TROUVER LA PLACE DES ESPACES DE DETENTE ET DE CONVIVIALITE EN BIBLIOTHEQUE.....	17
I.1. La bibliothèque, lieu d'échanges et de délasserement en elle-même	17
<i>I.1.1. De la transmission du savoir à la création de lien social.....</i>	<i>17</i>
<i>I.1.2. Convivialité, communauté et intégration.....</i>	<i>18</i>
<i>I.1.3. La bibliothèque, refuge face au stress de la vie quotidienne.....</i>	<i>21</i>
I.2 Bien-être et sérendipité : de nouveaux enjeux stratégiques.....	22
<i>I.2.1. La qualité de vie au travail (QVT) : une nouvelle préoccupation pour les entreprises</i>	<i>22</i>
<i>I.2.2. La BU : lieu de vie de l'étudiant ?</i>	<i>24</i>
<i>I.2.3. La sociabilité des chercheurs : un enjeu stratégique pour les établissements universitaires</i>	<i>27</i>
I.3 Quelle légitimité pour les missions de confort en bibliothèque ? ...	30
<i>I.3.1. Des éléments de langage jugés superficiels : bibliothèque troisième lieu et convivialité.....</i>	<i>30</i>
<i>I.3.2.« Ce n'est pas mon métier » : une remise en cause de la part des professionnels.....</i>	<i>32</i>
Une bibliothèque « au rabais »	33
La disparition du métier de bibliothécaire	34
Une « arnaque inspirée du marketing ».....	35
Les missions de confort en BU : des services illégitimes ?	37
<i>I.3.3. La bibliothèque, lieu d'autodiscipline.....</i>	<i>38</i>
Le confort, la détente, la convivialité : des notions qui ne sont pas pertinentes pour certains lieux et certains publics ?.....	38
Pour les étudiants, la recherche d'une atmosphère de travail	39
Une atmosphère de travail permise par une communauté studieuse : une convivialité dans l'étude ?	41
II. COMMENT INTRODUIRE DES LIEUX DE DETENTE ET DE CONVIVIALITE DANS UN ETABLISSEMENT ?.....	43
II.1 Induire des usages détendus	43
<i>II.1.1. Le café.....</i>	<i>43</i>
<i>II.1.2. Le jardin.....</i>	<i>45</i>
<i>II.3.2. L'importance de la modularité de l'espace : l'exemple des jeux</i>	<i>48</i>
II.2 Le mobilier, outil de prescription de l'espace.....	50
<i>II.2.1. Corps et confort en bibliothèque.....</i>	<i>50</i>

II.2.2. Comment inviter les usagers à se détendre ?	54
II.2.3. La recherche d'une ambiance « comme à la maison » : un paradoxe en bibliothèque ?.....	56
II.3 Quels aménagements en BU ?.....	60
II.3.1. Manger à la BU : de l'interdit à la revendication	61
II.3.2. Dormir à la BU : de la tolérance au service	63
II.3.3. Introduire un espace de détente végétalisé : une clé de la réussite étudiante ?.....	69
III. COMMENT ASSURER LE SUCCES DE CES LIEUX ?	73
III.1 Comment concevoir un espace de détente ou de convivialité réussi ?	73
III.1.1. S'inspirer d'autres lieux.....	73
III.1.2. Enquêter et prototyper : prendre des risques et s'adapter	78
III.1.3. Construire avec le public : le cercle vertueux de la convivialité	82
III.2 Financement et évaluation : rendre compte des résultats.....	86
III.2.1. Comment financer la création d'un espace de détente et de convivialité ?	86
III.2.2. Quelle place pour les espaces non documentaires dans l'évaluation des bibliothèques universitaires ?	93
III.2.3. La convivialité, un critère d'évaluation pour l'ensemble de la bibliothèque ?.....	96
III.3 Au-delà des espaces : une stratégie de services	99
III.3.1. Stress étudiant et santé mentale : quel rôle pour la bibliothèque ?	99
III.3.2. Proposer une programmation liée au bien-être : accueillir, collaborer, externaliser	105
III.3.3. Les lieux de détente et de convivialité, des espaces de travail comme les autres ?	108
CONCLUSION.....	113
SOURCES	115
Échanges avec les professionnels des bibliothèques	115
Entretiens (entre une et deux heures)	115
Échanges de mail.....	116
Documents internes	116
Cadre légal et administratif	118
Enquêtes.....	119
BIBLIOGRAPHIE	121
Dictionnaires	121
Mémoires d'étude DCB	121

Cohabitation des usages et des publics	123
Architecture et aménagement des bibliothèques	125
Enquêter et appliquer le <i>design thinking</i> et la démarche UX aux espaces de la bibliothèque	126
Créer un lieu d'expérience et d'inspiration	127
La bibliothèque troisième lieu et ses détracteurs	129
Boire et manger à la bibliothèque	130
La sieste en bibliothèque	131
Médiation animale et services liés à la santé mentale et physique en bibliothèque universitaire	132
Nature, bien-être et restauration de l'attention	134
Évaluation de la qualité des espaces	135
Aménagement « comme à la maison », ergonomie et nouveau rapport aux espaces de travail.....	137
TABLE DES MATIERES.....	139