



Haute Ecole de la Province de Liège



Dans quelle mesure est-il intéressant pour une bibliothèque d'évoluer vers un tiers-lieu ?

Réflexion à partir d'une recherche sur les pratiques des usagers de la bibliothèque communale d'Oupeye.

DAGHAN Mohamed

HELMO
Mont saint martin, 45
400 Liège
Belgique
www.helmo.be

HEPL
Quai des carmes, 45
4101 Jemeppe
Belgique
www.hepl.be

**Travail de fin d'études présenté en vue de
l'obtention du grade de Master en Ingénierie
et Action Sociales.**

Année académique : 2023 – 2024

Superviseur : Julie Reynaert

1. INTRODUCTION	3
1.1. Diversité et dynamisme du tiers lieu	6
1.2. L'expérience de la bibliothèque communale d'Oupeye	7
1.3. Repenser la fréquentation : vers une compréhension plus approfondie de l'utilisateur	10
2. METHODOLOGIE	12
2.1. Démarche qualitative	12
2.2. La récolte de données	14
3. RESULTATS	18
3.1. L'accueil	19
3.2. Dynamique d'utilisation des lieux	20
3.3. Aménagement des espaces	23
3.4. Transition et utilisation des ressources numériques	24
3.5. attentes et réticences face aux évolutions des bibliothèques	25
4. DISCUSSIONS : l'évolution des bibliothèques	28
4.1. Concilier logique marchande et culture professionnelle réflexions sur l'aménagement	28
4.1.1. La question de l'accueil	28
4.1.2. Innover en réponse aux besoins	29
4.2. Les défis de la bibliothèque tiers-lieu	32
4.2.1. Repenser la médiation	32
4.2.2. La formation comme levier de changement	32
4.2.3. Limite de la médiation	35
4.2.4. Maintenir l'équilibre dans la médiation	35
CONCLUSION	36
BIBLIOGRAPHIE	38
ANNEXES	41

Abstract

Dans un contexte sociétal en constante mutation, les bibliothèques et les différentes organisations culturelles mènent aujourd'hui une réflexion relative à leur évolution. Durant mon stage à la bibliothèque communale d'Oupeye, afin d'accompagner celle-ci dans sa réflexion, je me suis penché sur la question des attentes et des pratiques des usagers.

L'analyse effectuée met l'accent sur la nécessité de dépasser une vision centrée sur les collections et de considérer également les besoins divers du public afin d'intégrer ceux-ci dans les démarches futures. Cette étude combine une approche micro, axée sur l'analyse des pratiques et des attentes des usagers de la bibliothèque d'Oupeye, avec une approche macro, qui contextualise ces résultats dans le cadre plus large de l'évolution des bibliothèques et espaces culturels vers des tiers-lieux.

À travers des entretiens avec les usagers et le personnel de la bibliothèque et grâce à de l'observation de terrain, cette étude se concentre sur les convergences et les divergences entre les perspectives des professionnels et celles des usagers. Les résultats mettent en lumière la manière dont les usagers s'approprient les initiatives mises en place par la bibliothèque, souvent de manière inconsciente, et soulignent l'importance d'une approche participative et centrée sur les bénéficiaires.

1. Introduction

Dans le cadre de mon stage à la bibliothèque communale d'Oupeye, j'ai été amené à réfléchir sur l'évolution des pratiques culturelles et des attentes des usagers, dans un contexte où la bibliothèque elle-même est en pleine réflexion sur son développement.

L'évolution des pratiques culturelles ainsi que la place des technologies et les attentes des usagers ont conduit les bibliothèques à repenser leur structure institutionnelle et leurs pratiques, avec des implications parfois conflictuelles : « *Alors qu'on entendait les mouches voler au-dessus des pages qui tournent, il y a quelques dizaines d'années, il y a quelques minutes, on y entendait des rires, le tapotis de clavier des ordinateurs, de la musique en sourdine et des interpellations à voix haute parmi les chuchotements.*¹ »

Cette évolution des bibliothèques, médiathèques et lieux culturels s'est accélérée ces dernières années. Le modèle traditionnel centré sur les livres s'oriente désormais vers des espaces davantage sociaux et créatifs. Le modèle de bibliothèque *tiers-lieu* émerge, visant à créer des espaces de convivialité et de création de lien.

Avant toute chose, qu'entendons-nous par « tiers-lieu » ? Le terme « tiers-lieu » (en anglais *third place*) trouve son origine chez le sociologue américain Ray Oldenburg, dans son ouvrage *The Great Good Place*².

Ce terme symbolise un espace informel où il est possible de s'épanouir. Pour Ray Oldenburg, le logement, soit le lieu d'habitation, représente le *premier lieu*. Le lieu de travail représente le *second lieu*. Le tiers-lieu incarne donc *le troisième lieu* : un espace de socialisation dans lequel les individus se réunissent pour interagir et former des communautés éphémères. C'est donc un endroit où l'on se regroupe et où l'on sociabilise.

Le tiers-lieu est un espace physique, qui accueille une diversité d'usages et d'usagers avec des fonctions multiples, comme des espaces de travail, de rencontres, d'activités et de production de loisirs³.

¹ Antimanuel de la lecture publique. (2021). PAPIER MACHINE.

² Ray Oldenburg, *The Great Good Place: Cafes, Coffee Shops, Community Centers, Beauty Parlors, General Stores, Bars, Hangouts and How They Get You Through the Day*, New York, Paragon House, 1989.

³ Plateau Urbain. (2024, 15 mars). *Tiers-Lieux | Plateau urbain*.

Oldenburg considère le tiers-lieu comme un terrain neutre où chacun est le bienvenu, sans justification quelconque. Il estime que sa gratuité est essentielle, voyant les espaces gérés par des personnes de bonne volonté.

Nous verrons au cours de notre développement que dans les faits, il est rare que ces exigences soient respectées, notamment, et nous le verrons, en raison des contraintes économiques et organisationnelles auxquelles font face les acteurs des bibliothèques ou d'autres lieux culturels.

Ces nouvelles formes de bibliothèques tiers-lieu sont donc des lieux communautaires essayant d'intégrer la participation de leurs usagers. On crée des espaces sociaux, des laboratoires de créativité comme les espaces de coworking, des fablabs⁴, et d'autres services dépassant la simple conservation, l'emprunt et la consultation d'ouvrages. La démarche de participation citoyenne devient un élément clé dans la conception, impliquant toujours plus l'utilisateur. Par exemple, la bibliothèque de Montréal tente une approche de « *design social et éthique du care*⁵ », consistant à résoudre certains problèmes sociaux par la co-création de services.

Ces démarches servent de prototypes pour la gouvernance participative et la cartographie des besoins sociaux, les citoyens pouvant tester immédiatement de nouveaux services. L'objectif est de faire évoluer les structures vers des espaces d'inclusion sociale, favorisant le bien commun, via une forte participation citoyenne à chaque étape⁶.

Pour le sociologue Claude Poissenot, le fonctionnement des bibliothèques d'autrefois était relativement clair, à savoir : « *La bibliothèque était savante, lieu de conservation du patrimoine écrit et destinée aux érudits, et la bibliothèque populaire ayant pour vocation d'alphabétiser les masses.*⁷ » Désormais, une certaine démocratisation culturelle est constatée, qui se traduit par la cohabitation de différentes tendances littéraires, ludiques ou d'accès au numérique.

⁴ Les espaces de coworking sont des bureaux partagés adaptés principalement aux indépendants et entrepreneurs. Les *fablabs* sont des lieux conçus pour tester, prototyper et fabriquer toutes sortes de créations artistiques, numériques ou artisanales. Ce sont tous les deux des tiers-lieux.

⁵ MARTEL Marie D, « *Le design du « care » en bibliothèque : du tiers lieu au lieu d'inclusion sociale* », *I2D - Information, données & documents*, 2017/1 (Volume 54), p. 52-54.

⁶ *ibid*

⁷ *La nouvelle bibliothèque : contribution pour la bibliothèque de demain Voiron, Territorial Éditions, 2009*

Bien plus que de simples espaces de stockage d'ouvrages, les bibliothèques sont aussi devenues au fur et à mesure des endroits clés de la médiation numérique, façonnant ainsi la manière dont la société accède à l'information et la partage.

Lionel Dujol, formateur au CNFPT⁸ sur l'impact du numérique en bibliothèque, considère que « l'expertise neutre » du bibliothécaire n'a jamais été aussi nécessaire face à l'abondance d'informations filtrées par des algorithmes, ces nouveaux usages numériques entraînant de nouvelles attentes de la part des usagers des bibliothèques. En plus de leur rôle de facilitatrices d'accès à l'information, les bibliothèques publiques doivent aider le citoyen à se situer dans une société numérique.

En effet, selon Lionel Dujol, la notion même d'usager se complexifie : il peut tour à tour être emprunteur, simple visiteur ou utilisateur des services proposés en ligne⁹. En outre, le cadre spatiotemporel de notre société est bouleversé, ce qui se traduit par des impératifs d'horaires (ouverture plus tard et le week-end) et des ressources en ligne accessibles 24h/24 et sept jours sur sept. Cela contraint la bibliothèque à se penser *in situ*, *hors les murs* et à *distance*.

Nous pourrions aussi bousculer certains tabous du secteur non marchand, notamment la question de la fidélisation du public et de l'attractivité des lieux. Car « *si mouvement de marchandisation du non-marchand il y a, c'est d'abord du fait de la concurrence sur les publics¹⁰* ».

Un des objectifs étant de « se démarquer de la concurrence » et d'attirer plus de public en utilisant des règles de merchandising tirées du marché. Prenons l'exemple des aménagements des espaces, en se référant à **Nicolas Beudon**¹¹. Conservateur de bibliothèque, ses domaines d'expertise incluent le design d'espaces et de services ainsi que la conception et l'aménagement de bibliothèques et de tiers-lieux.

Selon lui, les bibliothèques gagneraient beaucoup à s'inspirer des grands magasins. Le point commun entre les bibliothèques et les lieux commerciaux est le principe du libre accès. Ces deux types d'espaces permettent aux visiteurs de circuler librement en leur sein et de consulter les produits ou les ressources disponibles directement sur place.

⁸ Centre national de la fonction publique territoriale (s. d.). <https://www.cnfpt.fr/>.

⁹ Dujol, L. (2021). Accès aux savoirs et pouvoir d'agir citoyen : le défi des bibliothèques au sein d'une société numérique. *L'Observatoire*, 58, 87-88.

¹⁰ Lemaigre, T. (2017). Le non-marchand dans la société de marché. *La Revue Nouvelle*, 3, 70-75.

¹¹ Nicolas Beudon | *Chemins faisants*. (s. d.). Chemins faisants.

Cette analogie entre grands magasins et bibliothèques suggère que ces dernières puissent tirer des enseignements des premiers, notamment en matière d'organisation physique et d'atmosphère accueillantes et propices aux séjours et interactions sociales.

1.1. Diversité et dynamisme du tiers lieu

Dans un article publié sur son site, l'UCL Louvain distingue diverses formes de tiers-lieux, sans cesse en mouvement, même si leur finalité reste la même : un outil pour « régénérer les espaces, relocaliser l'économie et renforcer la cohésion sociale¹² ». Ces différents endroits se caractérisent par leurs objets et leurs tailles, mais tous sont des espaces de rencontres et d'expérimentations. Le type d'utilisateurs variant en fonction des horaires, du moment de la journée ou de la semaine, nous pouvons distinguer notamment^{13, 14}:

- **les tiers-lieux humanitaires** sont dérivés des centres d'hébergement : ou les tiers-lieux sociaux, comme les coopératives, les espaces d'aide aux personnes précarisées ;
- **les tiers-lieux d'innovation**, comme les *fablabs*, *living labs* ou hackerspaces sont des espaces dans lesquels sont mis à disposition du matériel et des ressources pour les projets innovants. Leur particularité est le partage de connaissances avec les autres usagers ;
- **les tiers-lieux culturels**, tels que les bibliothèques (ou médiathèques), mais aussi certains bars, expositions, concerts, etc., représentent l'espace d'inclusion par excellence où les partages d'expérience et de savoir sont particulièrement recherchés ;
- **les tiers-lieux à usage professionnel**, tels que le coworking, makerspace, etc., sont des espaces où les ressources sont regroupées (cuisine, imprimante, etc.), aussi bien pour un usage commun que privatif : on peut parler d'espaces de travail partagés ;

¹² *Les tiers-lieux. Phénomène de mode ou véritable tendance sociétale ? (s. d.).*

UCLouvain. <https://uclouvain.be/fr/etudier/culture/actualites/les-tiers-lieux-phenomene-de-mode-ou-veritable-tendance-societale.html>

¹³ *ibid*

¹⁴ *Responsable, E. (2023, août 10). Les 6 types de tiers-lieux les plus rencontrés. ETIC - Foncièrement Responsable. <https://etic.co/tiers-lieux-responsables/les-6-types-de-tiers-lieux-les-plus-rencontres/>*

- **les tiers-lieux ruraux**, comme leur nom l'indique, sont davantage tournés vers les enjeux environnementaux : on peut citer les jardins partagés, l'élevage, les espaces alimentaires, etc. :
- **les tiers lieux universitaires** sont un mélange du milieu académique, du monde des acteurs socio-économiques et de celui de la société civile. Ceux-ci peuvent travailler autour de projets collaboratifs.

Cette typologie des tiers-lieux n'est pas exhaustive, le phénomène étant relativement récent. Ils évoluent constamment et peuvent, ce qui est très fréquent, se présenter sous des formes hybrides.

1.2. L'expérience de la bibliothèque

La bibliothèque communale d'Oupeye, qui aspire à devenir un tiers-lieu, est en pleine réflexion sur la façon dont l'organisation va évoluer au cours des prochaines années. En lien avec ses aspirations, elle m'a accueilli l'année dernière en tant que stagiaire dans le but de réaliser une recherche relative aux pratiques de ses usagers.

La commune (*voir annexe 1*) est située dans la région de la Basse-Meuse. En périphérie liégeoise, elle occupe un vaste territoire avec une répartition inégale entre zones fortement urbanisées et zones agricoles. La population est d'environ 25 000 personnes et le taux d'emplois chez les 15-64 ans est sensiblement identique à la moyenne wallonne (62% d'actifs en 2023). Le pourcentage de personnes âgées est en évolution depuis quelques dizaines d'années, supérieur à la moyenne en Wallonie¹⁵.

Les différents quartiers de la commune ne sont pas facilement reliés entre eux, une longue nationale sépare notamment Oupeye et Haccourt. Les transports en commun ne desservent pas entre tous les quartiers. Oupeye est entourée de deux autres communes à forte densité de population, à savoir Herstal et Visé. Face à ces particularités géographiques et sociétales, la bibliothèque possède ses filiales locales (*voir ci-dessous*). Au niveau de la fréquentation, après avoir fortement chuté lors des mesures covid, celle-ci est en progression. Le nombre total d'emprunts pour l'année 2023 était de 73 000 (répartition quasiment égale entre les moins et les plus de 18 ans).

¹⁵ Iweps. (s. d.). *WalStat - Détail de l'entité OUPEYE (Commune)*. <https://www.wallonie.be/fr/acteurs-et-institutions/wallonie/autres-acteurs-publics-de-la-wallonie/institut-wallon-de-levaluation-de-la-prospective-et-de-la-statistique-iweps>

De plus, de l'aveu même du dirigeant, la bibliothèque étant facilement accessible par les communes avoisinantes, plus de 50% des personnes inscrites n'habitent pas au sein de l'entité d'Oupeye, ce qui est un indicateur non négligeable concernant l'attractivité de l'organisation¹⁶. La bibliothèque fait donc partie d'un réseau de sept organisations disséminées sur le territoire communal¹⁷ :

- Un siège principal : Oupeye
- Ses quatre filiales : Hermée, Hermalle, Vivegnis, Heure-Le-Romain.
- Deux organismes privés (ASBL) : Maison de la laïcité (Oupeye) et le Cercle Saint Nicolas (Vivegnis).

L'effectif est aujourd'hui composé de neuf agents :

- Sept bibliothécaires : cinq temps-plein et deux mi-temps
- Un animateur à temps-plein
- Un assistant administratif en 3/5 temps

Concernant les pouvoirs subsidiants¹⁸, la commune est le pouvoir organisateur. En partie grâce aux subsides de la FWB, elle prend en charge le salaire du personnel ainsi que l'entretien des bâtiments, les achats de documents, etc. La Fédération Wallonie-Bruxelles subventionne l'emploi, tandis que la Province subventionne le fonctionnement.

En plus de la consultation et de l'emprunt d'ouvrages, la bibliothèque propose également des formations et initiations, en particulier en informatique, pour aider les usagers à développer leurs compétences et connaissances dans ces domaines. Un Espace public numérique (EPN)¹⁹ est mis à la disposition des inscrits du réseau des bibliothèques de la Commune.

En outre, des activités culturelles, comme des animations pour les enfants ou des spectacles, sont organisées tout au long de l'année. Des brochures explicatives sont distribuées et disponibles dans de nombreux points, en plus de la publicité via le site internet, la Commune ou les réseaux sociaux²⁰.

¹⁶ Le budget accordé pour l'achat d'ouvrage est cependant uniquement lié au nombre d'habitant et non à la fréquentation.

¹⁷ *Carte des médiathèques / Bibliothèques de la province de Liège*. (s. d.).

¹⁸ Pour plus d'informations concernant les subsides accordés aux bibliothèques : [Aides financières aux bibliothèques, possibilités de soutien - Bibliothèques.be \(cfwb.be\)](#)

¹⁹ Un Espace Public Numérique (EPN) est une structure de proximité équipée de matériel informatique et connectée à Internet. Cet espace est ouvert à tous les citoyens. Il offre de l'accès et de l'apprentissage à l'informatique, à Internet et à la culture numérique

²⁰ *Bibliothèque*. (s. d.). Commune D'Oupeye. <https://www.oupeye.be/bibliotheque>

La bibliothèque s'est fixé une liste d'objectifs pour les cinq prochaines années (figurant dans son plan quinquennal²¹) :

- La réorganisation des collections et des espaces de la bibliothèque
- Le développement de pratiques de lecture sur le territoire communal
- L'expansion de la lecture hors des murs
- L'approche des publics éloignés de la lecture
- Le déploiement d'actions culturelles et de partenariats

Ces différents objectifs suivent les lignes directrices fixées par le décret du 30 avril 2009²² relatif au développement des pratiques de lecture organisé par le réseau public de la lecture et les bibliothèques publiques. Selon ce décret, les bibliothèques devront orienter leur développement futur suivant différents axes, et notamment :

- viser à favoriser l'accès au savoir et à la culture par la mise à disposition de ressources documentaires et culturelles sur tout support, matériel et immatériel, de même que permettre leurs utilisations multiples par le plus grand nombre ;
- faciliter l'accès au savoir et à la culture, au développement des capacités et des pratiques de lecture de la population, directement ou indirectement, dans une perspective d'éducation permanente, de citoyenneté, de formation continuée, d'information et d'épanouissement ;
- élaborer un plan quinquennal de développement. Reprenant les objectifs généraux de la bibliothèque. Celui-ci décrit les objectifs à court, moyen et long terme, ainsi que les réalisations, niveaux d'activité, mode d'actualisation et population visée pour une période de cinq ans.

²¹ Le « plan quinquennal de développement » ou « plan de développement de la lecture », est un plan de développement stratégique de l'action de la bibliothèque, positionné dans le temps (à minimum 5 ans), tenant compte de la spécificité du territoire, des publics et intégré à la politique culturelle locale. *ASTRAC, Réseau des professionnels en Centres culturels*. (s. d.).

²² Décret du 30 avril 2009 relatif au développement des pratiques de lecture organisé par le réseau public de la lecture et les bibliothèques publiques. Portail FW-B - Portail de la Fédération Wallonie-Bruxelles. (2023, 12 juillet). <https://cfwb.be/>

- Le décret définit également les changements envisagés en matière de progression des pratiques de lecture et des programmes de médiation, y compris les moyens pédagogiques et les programmes d'animation pour le développement des capacités langagières liées à l'écrit.

1.3. Repenser la fréquentation : vers une compréhension plus approfondie de l'utilisateur

La demande de la bibliothèque communale d'Oupeye était de mieux comprendre le comportement de ses usagers. En effet, celle-ci ne dispose que de peu d'outils pour évaluer sa fréquentation. Cela se résume pour elle, et pour d'autres bibliothèques publiques, au simple calcul du nombre de prêts effectués et des inscriptions enregistrées sur une période donnée. Elle obtient de cette manière une estimation du type de lectorat ainsi qu'une idée de la provenance géographique des usagers.

Cette mesure de la fréquentation ne prend pas en compte le comportement des lecteurs, leurs besoins, le temps passé au sein de la bibliothèque, ni même leur intérêt pour les autres produits ou services proposés, tels que les animations, les expositions, les spectacles. S'inspirant du concept de tiers-lieu, la bibliothèque aspire à devenir un espace privilégié pour favoriser les échanges, les relations humaines et l'entraide. Ces aspects sont difficiles à évaluer sans recourir à une méthodologie spécifique, comme l'observation ou des entretiens structurés.

Avec une démarche d'évaluation plus objective des usagers et de leurs pratiques, la bibliothèque entend aider les bibliothécaires à mieux comprendre qualitativement la fréquentation de leur établissement. Ce constat pourrait être extrapolable à l'ensemble des bibliothèques et médiathèques promouvant à la fois une modernisation de leurs équipements, mais aussi un élargissement de leurs modèles pédagogiques.

Amorcer une analyse plus structurée des attentes du public permet également d'objectiver ce qui a déjà été entrepris, en donnant des éléments de compréhension dans la démarche de la bibliothèque vers son aspiration à devenir, ou non, un tiers-lieu.

Cette initiative peut par ailleurs soutenir la rédaction du rapport d'activité en apportant des éléments concrets relatifs à la dynamique de la bibliothèque en tant que lieu culturel et social. La réflexion est donc à la fois au cœur des priorités et des missions du plan quinquennal et c'est aussi une demande du pouvoir subsidiant.

Comment, à partir des enjeux et lacunes énoncés ci-dessus, la bibliothèque peut-elle comprendre son action afin de s'adapter et de s'orienter en direction d'un public aux besoins diversifiés, via une intégration du concept émergent de tiers-lieu ?

La bibliothèque nourrit une réflexion sur son rôle, en constante évolution, dans le tissu socio-culturel de la commune d'Oupeye. Plutôt que de ne s'intéresser qu'aux collections, le déplacement du curseur vers les usagers permettra à l'institution de se maintenir à jour. Ce changement de perspective transcende le simple cadre opérationnel pour embrasser l'idée fondamentale de la participation de l'utilisateur dans le processus. À l'heure des mutations et intensifications des pratiques culturelles, la bibliothèque ne peut plus fonctionner de façon totalement autonome. C'est donc tout un positionnement qui est à repenser²³.

À partir d'une recherche sur les pratiques des usagers de la bibliothèque communale d'Oupeye, ma réflexion s'est donc portée sur la pertinence et la nécessité pour une bibliothèque d'évoluer vers un tiers-lieu.

²³ Bertrand, A. & Alix, Y. (2015). V. Les bibliothèques à l'ère numérique. Dans : Anne-Marie Bertrand éd., *Les bibliothèques* (pp. 83-96). Paris: La Découverte.

2. Méthodologie

2.1. Démarche qualitative

Nous aborderons la recherche à travers diverses étapes, sur la base du livre *Méthodologie de l'enquête quantitative et qualitative* d'Anne Discry²⁴. J'ai découvert cet ouvrage dans le cadre du cours de méthodologie de recherche dispensé en 1^{re} année de master ingénierie et action sociale. Cette méthodologie de recherche, inspirée des idées de Raymond Quivy et de Luc Van Campenhout fait l'unanimité en Belgique francophone. Je m'en suis donc inspiré durant ma recherche, sans pour autant, selon les besoins de celle-ci, la suivre à la lettre. La demande initiale de la bibliothèque d'Oupeye était avant toute chose d'avoir une meilleure compréhension de la pratique de ses usagers. Il m'a fallu convenir d'une formulation de la question de départ : celle-ci devait être à la fois claire, pertinente et réalisable (Discry, page 22). J'ai ainsi formulé la question suivante : *Quelles sont les pratiques des usagers de la bibliothèque d'Oupeye ?*

Ce volet représente la partie *micro* de la recherche. Elle a consisté à récolter et à analyser les usages et attentes concrètes des lecteurs de la bibliothèque communale d'Oupeye. Puis, une dimension *macro* a visé la contextualisation dans un cadre plus large de ces pratiques, en tenant compte des tendances et des enjeux actuels liés à la transformation des espaces culturels (donc de la bibliothèque d'Oupeye) en tiers-lieu. Avec comme complément à la première question : *Dans quelle mesure est-il intéressant pour une bibliothèque d'évoluer vers un tiers-lieu ?*

En adoptant une posture *d'opportunisme méthodologique*²⁵ d'observateur impliqué mais non intégré dans le fonctionnement quotidien de la bibliothèque, il est possible de recueillir des données tout en préservant une certaine objectivité. Cette approche m'a permis de mieux aborder ma recherche et de nuancer les données récoltées sur les différents acteurs de la bibliothèque.

²⁴ Discry, A. (2020). *Méthodologie de l'enquête quantitative et qualitative*. EDI PRO.

²⁵ Cette méthodologie privilégie ainsi une certaine distance avec le terrain, tout en cherchant à établir une parité entre les besoins de l'organisation et ceux du chercheur. Cette démarche souligne l'importance d'une position intermédiaire pour obtenir des données pertinentes et objectives. Marianne Abramovici. Jacques Girin et la recherche-action. *Le Libellio d'AEGIS*, 2016, 12 (3), pp.95-97.

En résumé, la recherche se concentre sur deux axes :

AXE 1 : Micro	
<i>Quelles sont les pratiques des usagers de la commune d'Oupeye ?</i>	<p><u>Pratiques des usagers au sein de la bibliothèque, impliquant :</u></p> <ul style="list-style-type: none">⇒ de comprendre comment les individus utilisent concrètement les services et les espaces offerts par la bibliothèque, ainsi que leurs attentes.
AXE 2 : Macro	
<i>Dans quelle mesure est-il intéressant pour une bibliothèque d'évoluer vers un tiers-lieu ?</i>	<p><u>Contextualiser à plus grande échelle les pratiques des usagers de la bibliothèque :</u></p> <ul style="list-style-type: none">⇒ établir des liens avec la question de l'intérêt d'une l'évolution des bibliothèques vers des tiers-lieux ;⇒ explorer les transformations plus générales de la société et de la culture, ainsi que les évolutions dans le rôle et la fonction des bibliothèques.

2.2. La récolte de données

- *Grille d'entretien*

Deux grilles d'entretien distinctes (*voir annexe 2 et 3*) ont été élaborées selon que le répondant est un bibliothécaire ou un usager. Ces grilles sont présentées sous forme classique, c'est-à-dire quelques thèmes dégagés de l'étape exploratoire, chacun regroupant des sous-thèmes parfois accompagnés de questions (Discry, p. 161).

Étant donné que les bibliothécaires ont une expertise plus approfondie que les usagers, il m'a semblé naturel d'approfondir davantage avec eux des sujets tels que les tiers-lieux ou les pratiques culturelles. En ce qui concerne les usagers, les principaux thèmes évoqués portaient principalement sur les pratiques en bibliothèque. Et ce, tout en réfléchissant à comment ces pratiques pourraient refléter, ou s'inscrire dans l'évolution de la bibliothèque. Par exemple, j'ai posé des questions aux visiteurs sur les activités qu'ils préfèrent réaliser à la bibliothèque, sur les moments qu'ils choisissent pour s'y rendre et sur les raisons qui les poussent à fréquenter cet endroit²⁶. En analysant leurs réponses, j'ai pu identifier des pratiques et des comportements qui témoignent d'une utilisation de la bibliothèque comme lieu de rencontre, d'échange, puis comparer à des caractéristiques propres aux tiers-lieux.

- *Entretiens semi-directifs*

Cette méthode d'entretien m'a paru pertinente car elle permet de guider la conversation par une grille reprenant les thèmes que j'ai voulu explorer, tout en laissant la porte ouverte à des sujets pouvant émerger durant la rencontre. Par rapport à une approche directive ou par questionnaire, elle diminue la tentation de désirabilité sociale de la personne interrogée²⁷, en veillant à ce que les interventions de l'intervieweur ne conduisent pas le répondant à exprimer des opinions ou des expériences qui ne correspondent pas fidèlement à ses connaissances, son vécu, ses pensées et ses ressentis²⁸.

²⁶ Roselli, M. (2006, avril). *Usagers et usages devant une offre de lecture publique libre : parcours d'acculturation et formes d'appropriation lettrées*.

²⁷ Ce « biais », surtout présent dans les passation sous forme de questionnaire, pourrait amener la personne interrogée à répondre de façon à se présenter sous un jour trop favorable. REF ???

²⁸ Romelaer, P. (2005). Chapitre 4. L'entretien de recherche. Dans : , P. Roussel & F. Wacheux (Dir), *Management des ressources humaines: Méthodes de recherche en sciences humaines et sociales* (pp. 101-137). Louvain-la-Neuve: De Boeck Supérieur.

Dans le cadre de la recherche pour la bibliothèque d'Oupeye, j'ai cherché à rencontrer des usagers réguliers, mais aussi occasionnels des lieux, afin de capter les nuances dans leurs comportements et motivations. Le but étant de refléter la variété des pratiques observées. En parallèle, j'ai cherché à rencontrer des professionnels de la médiation. Outre les bibliothécaires d'Oupeye, j'ai donc parcouru et approché d'autres bibliothèques de la région. J'ai estimé qu'il était important d'adopter une approche comparative, notamment au vu des premières hypothèses sur l'évolution des lieux culturels vers des tiers-lieux.

Par exemple, j'ai rapidement, suite à mes recherches théoriques, supposé que les pratiques et l'évolution des bibliothèques dépendaient de multiples variables, telles que les aménagements, la situation géographique, les services proposés, ceux-ci étant liés au niveau de formation des professionnels. Il m'a donc paru pertinent d'élargir mes horizons en rencontrant des bibliothécaires venant d'organisations de milieux et de tailles différents.

- **Observation**

Compte tenu de la limitation en nombre des entretiens, l'observation s'est avérée être un excellent complément pour recueillir des informations. Cette partie a consisté à de l'observation *in situ* à la bibliothèque d'Oupeye, mais aussi dans d'autres bibliothèques. L'observation a été menée à divers moments de la semaine, pour saisir la diversité des profils et des activités des usagers. Étant donné l'importante affluence à la bibliothèque, il a été nécessaire de concevoir une grille d'observation inspirée de la grille d'entretien. Cette grille (*en annexe*) combinait des éléments qualitatifs mais incluant des données quantitatives telles que la durée de séjour, le nombre de personnes présentes, l'utilisation des services, les espaces les plus fréquentés et les raisons de cette fréquentation²⁹. En complément de cette grille d'observation, et afin de mieux contextualiser les résultats, j'ai dessiné un plan de la bibliothèque. Cette étape est importante, car elle permet de se faire une idée plus précise de l'objet d'étude en observant le quotidien des personnes concernées à travers des comportements et interactions. L'observation est « *composée d'une matière ordinaire liée au travail quotidien, à des activités conformes à l'ordre normal, habituel des choses*³⁰ ».

²⁹ Fiche technique n°2 – Comment observer lors des premières séances d'observation ? (2011, 12 mars). Anne Revillard.

³⁰ *Le travail social ou « l'art de l'ordinaire »* . (2012). Fabert.

- *Focus groupe*

Méthode intéressante pour réunir les impressions de toute l'équipe de bibliothécaires en une seule séance. Elle a offert à chacun l'opportunité d'exprimer ses sentiments et de partager son expérience de manière équitable, et ce, jusqu'à saturation de l'information^{31,32}. Cette méthode m'a servi à structurer et cadrer le développement de ma recherche et m'a, par conséquent, livré une vision plus précise des attentes me concernant.

Elle fait aussi émerger de nouveaux points tout en recentrant le travail sur l'objectif initial, qui était d'étudier le comportement des usagers. Enfin, cela a permis de clarifier les raisons de ma présence et, surtout, de modérer les demandes irréalistes me concernant.

Tout comme pour les autres méthodes de collecte d'informations (observations et entretiens), une grille a été élaborée en cohérence avec les précédentes. Elle englobe des thèmes qui doivent servir de guides, présentés de manière à favoriser des discussions aussi libres que possible. Ces thèmes sont dérivés de la littérature scientifique que j'ai explorée durant l'étape théorique et j'ai entre autres choisi d'aborder les sujets suivants avec les bibliothécaires :

- le rôle de la bibliothèque en tant que lieu d'accueil inconditionnel³³ ;
- les avantages et les risques de l'intégration d'autres associations ou services au sein de la bibliothèque ;
- la modernisation des bibliothèques en fonction des besoins actuels ;
- comment identifier et fixer des limites, aussi bien de l'expertise et l'autorité, dans l'intervention des bibliothécaires.

En cours de séances, j'ai remarqué que chaque membre de l'équipe de la bibliothèque d'Oupeye avait sa propre vision de l'évolution de la bibliothèque et de ce qui est un tiers-lieu (nous reviendrons sur cet aspect plus en détail). En complément de ces focus groupes, j'ai engagé des discussions individuelles avec les membres de l'équipe afin d'obtenir des opinions moins influencées par la dynamique de groupe ou les opinions prédominantes.

³¹ La *saturation des données* est le principe qui permet de savoir à quel moment le protocole technique est optimal en termes de nombre d'entretiens collectifs, volume d'enquêtés, composition des groupes, variété des profils ou types de sujets, conduite des entretiens, types d'informations recueillies ; la probabilité d'obtention de nouvelles données étant alors devenu très faible.

³² Albarello, L. (2022). Chapitre 9. Conduite de l'entretien collectif (*focus-groupe*) et analyse des matériaux qualitatifs. Dans : Brigitte Albero éd., *Enquêter dans les métiers de l'humain: Traité de méthodologie de la recherche en sciences de l'éducation et de la formation*.

³³ *la nouvelle bibliothèque : contribution pour la bibliothèque de demain*
Voiron, Territorial Éditions, 2009

- **L'échantillon**

Dans le cadre de la recherche, j'ai effectué 13 entretiens (3 professionnels et 10 usagers) et organisé un focus groupe.

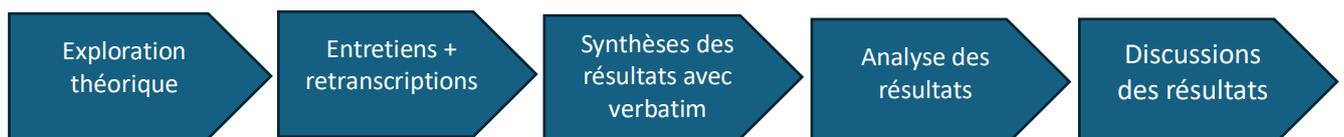
Les témoins privilégiés³⁴ :

- Un bibliothécaire : de la bibliothèque communale de Malmedy
- Un bibliothécaire : de la bibliothèque communale de Visé
- Cinq bibliothécaires de la bibliothèque communale d'Oupeye dans le cadre d'un focus groupe.

Au niveau de la population concernée³⁵, un groupe de dix usagers de la bibliothèque communale d'Oupeye composé de :

- quatre étudiants de 16 à 25 ans
- deux personnes pensionnées de plus 50 ans
- Un salarié de 35/45 ans
- Deux usagers sans emploi de 35/45 et de plus de 50 ans

- **Processus**



³⁴ Les témoins privilégiés sont des personnes qui, par leur position professionnelle ou privée, ont une bonne connaissance du phénomène traité par la question de départ. Discry, A. (2020). *Méthodologie de l'enquête quantitative et qualitative*. EDI PRO.

³⁵ La population directement concernée par la recherche. *IBID*

3. Résultats

À partir de mes observations, des témoignages des usagers et des bibliothécaires d'Oupeye, je confronterai les résultats, portant sur les pratiques et les expériences, des uns au point de vue des autres, afin d'en dégager des enseignements. Notons que la posture d'énonciation variera en fonction du regard des usagers et des bibliothécaires. Nous chercherons donc à identifier les convergences et les divergences. La comparaison permettra de se faire une idée de la mesure dont les usagers s'approprient les éléments mis en place, même s'ils ne sont pas pleinement conscients des intentions initiales des bibliothécaires, et si leurs pratiques correspondent aux objectifs envisagés par les professionnels de la bibliothèque. Les réponses et dimensions dégagées des résultats sont donc perçues différemment selon les professionnels et les usagers, et cela contribue à une compréhension nuancée des pratiques et des expériences au sein de la bibliothèque. En outre, les résultats ne concernent que le cas de la bibliothèque d'Oupeye.

Les usagers interrogés sont tous inscrits à la bibliothèque ; aucune personne de passage ou fréquentant les lieux sans raison spécifique ne figure dans l'échantillon. Ils présentent une diversité de comportements qui influent sur leurs expériences au sein des lieux. Les points d'attention retenus pour l'analyse ont été les suivants :

- L'accueil ;
- La dynamique d'utilisation des espaces ;
- L'aménagement des espaces ;
- L'utilisation et la transition numériques ;
- L'évolution des bibliothèques.

3.1. L'accueil

L'accueil en bibliothèque repose sur plusieurs dimensions. Il s'agit non seulement des conditions matérielles d'accueil, d'un ressenti, mais également de la création d'une relation entre les usagers et les bibliothécaires. Cette relation doit être adaptée et tenir compte des besoins et des pratiques de chacun. Nous parlerons donc d'un accueil à la fois physique et dématérialisé, avec la place centrale occupée par l'utilisateur³⁶.

Usagers	Bibliothécaires
<p><i>« Je ne me sens obligé de rien, je ne fais rien de plus que lire, mais je ne m'imaginai pas qu'il y avait autant de personnes disponibles et lorsque j'ai besoin d'un truc, elles m'aident volontiers. »</i></p> <p><i>« Je pense que ce qui est proposé n'est déjà pas mal. »</i></p>	<p><i>« Si vous avez une présence à un bureau, vous allez aborder les choses différemment. Nous nous en rendons compte lorsque nous sommes présents dans le fond, les choses sont gérées de manière absolue. Ce n'est pas nécessairement une présence répressive, c'est simplement une présence. »</i></p> <p><i>« Est-ce que ce sont des espaces où il est permis simplement de ne rien faire ? Est-il pertinent de normaliser le fait que les personnes souhaitent simplement rester sans rien faire ? En essayant d'aller vers eux en leur proposant quelque chose, ne brisons-nous pas cette volonté d'accueil dans un espace public où ils veulent simplement pouvoir bénéficier d'un endroit où ils n'ont pas à justifier leur présence ? »</i></p>

Aucun répondant n'a semblé critiquer l'accueil de la bibliothèque. Le personnel est qualifié et il existe un faible taux de rotation, ce qui permet aux usagers de le connaître. Au moins un bibliothécaire est présent dans chaque espace, sans donner l'impression d'imposer une surveillance constante.

³⁶ Jacquet, A. (2012). 1. L'importance de l'accueil dans les priorités de la bibliothèque. Dans : Marielle de Miribel éd., *Se former à l'accueil : éthique et pratique* (pp. 21-35). Paris: Éditions du Cercle de la Librairie.

Un usager m'a fait remarquer qu'il trouvait les bibliothécaires très à l'écoute : il n'a pas d'idée spécifique d'améliorations à apporter, car ce qui est proposé lui convient. Les bibliothécaires réfléchissent à la façon de concilier leur disponibilité physique avec une présence à la fois limitée, mais nécessaire. Ils cherchent à créer un environnement accueillant et ordonné, sans avoir l'air de surveiller ou de vouloir réprimer, afin de faire de la bibliothèque un lieu d'accueil inconditionnel où l'on se sent à l'aise. Ils soulignent que leur présence doit être perçue comme un soutien.

3.2. Dynamique d'utilisation des lieux

L'utilisation pratique des espaces est mise en relation avec leur aménagement. En effet, la manière dont ces espaces sont conçus et organisés a une influence sur leur appropriation par les usagers. Les espaces sont généralement agencés en tenant compte de différentes activités telles que la lecture, les recherches individuelles, le travail en groupe et les espaces de détente.

Usagers	Bibliothécaires
<p><i>« On a remarqué que l'ambiance de certains coins était studieuse, on vient bosser de temps en temps pour les travaux de groupe. C'est tranquille, car on nous laisse faire et on n'a pas besoin de se justifier, c'est différent des autres bibliothèques. Ici, on a l'esprit léger. Par contre, on n'est pas vraiment au courant des activités proposées par la bibliothèque. »</i></p> <p><i>« Parfois, quand je trouve un ou plusieurs livres intéressants, j'aimerais prendre le temps de les parcourir donc je cherche une place où m'installer. Du coup, avec plus de sièges disponibles, je pourrais faire ça à mon aise. »</i></p>	<p><i>« Un tiers-lieu, c'est un endroit que l'on partage, un endroit que l'on ne s'approprie pas. »</i></p> <p><i>« On le faisait avant, mais c'était quasi marginal. Maintenant, c'est tout le temps ! Les gens ne veulent plus se déplacer pour rien. Donc tu décroches le téléphone, tu as le lecteur, tu vas chercher le livre, tu reviens au téléphone, etc., etc. »</i></p>

Dans l'ensemble, les répondants ont exprimé leur intérêt pour avoir davantage de sièges à disposition, que ce soit pour consulter des ouvrages, travailler ou simplement se détendre. Ils ont actuellement du mal à trouver où s'installer en dehors des tables de l'EPN (espace public numérique). Ces usagers suggèrent d'augmenter le nombre de places assises dans toute la bibliothèque. Au niveau des habitudes d'emprunt et d'utilisation des espaces, mes observations révèlent des différences marquées selon les zones de la bibliothèque d'Oupeye. Les personnes qui fréquentent régulièrement la cyberthèque ont affirmé emprunter très peu, voire pas du tout, d'ouvrages. C'est parmi ces personnes que j'ai remarqué le besoin le plus prononcé de rester sur les lieux plus longtemps.

Il est aussi à noter que les usagers présentaient des comportements différents selon les zones de la bibliothèque. Par exemple, à l'entrée des lieux, il existe une sorte de « zone neutre » où l'on peut s'asseoir et lire un journal sans entrer véritablement dans la bibliothèque. Le public fréquentant cet espace est très difficile à approcher et en général n'interagit pas avec les autres usagers.

Bien que la bibliothèque encourage ce type de pratique, j'ai remarqué que peu d'élèves – et surtout peu d'adultes engagés dans la vie active – profitaient des espaces pour étudier ou travailler. Les rayonnages de romans attirent principalement une clientèle âgée, constituant ainsi, avec les zones dédiées aux enfants, les secteurs les plus fréquentés de la bibliothèque.

Les utilisateurs de la cyberthèque sont ceux qui manifestent davantage un désir d'interaction avec le personnel ou avec d'autres visiteurs. Bien qu'étant les moins nombreux – selon mes observations –, ils sont également ceux qui restent le plus longtemps dans les lieux. L'espace multimédia est cependant perçu comme un endroit à part, bien distinct des autres ; ce qui peut donner aux usagers l'impression d'avoir besoin d'une autorisation pour s'y installer.

En revanche, les étudiants déclarent n'emprunter des ouvrages que pour des raisons scolaires. Malgré cela, ils ont exprimé un grand intérêt pour l'évolution vers un espace plus hybride, pouvant servir à la fois de lieu de loisirs et d'études. Il semble exister une différence, entre les jeunes et les personnes âgées dans la relation au livre.

Ces dernières font preuve de plus de curiosité dans l'exploration des rayons et sont ouvertes à la découverte de nouveaux ouvrages. Tandis que les jeunes, notamment par le biais d'Amazon, n'hésitent pas à acheter directement les ouvrages.

Lors des observations, j'ai remarqué que peu d'utilisateurs passaient plus d'une heure sur les lieux. La durée des visites se situe le plus souvent entre quinze et trente minutes. En fait, la durée (du séjour) varie en fonction des activités réalisées sur place. Certains effectuaient des visites plus prolongées et il s'agissait généralement d'utilisateurs de l'espace jeux (familles avec enfants) et surtout ceux utilisant l'espace informatique. Ces derniers étaient néanmoins très rares et il s'agissait d'habités. Les personnes âgées sont celles explorant le plus longtemps les rayons littéraires.

Nous y reviendrons plus loin, mais les pratiques et les comportements face aux nouvelles technologies jouent un rôle important dans la façon de travailler des bibliothécaires. Ceci impacte directement les activités proposées par la bibliothèque. Par exemple, nous constatons une demande accrue de services à distance, un phénomène apparu durant la période du covid, et solidement ancrée depuis lors.

En ce qui concerne l'accessibilité, les personnes âgées qui fréquentent régulièrement la bibliothèque le font principalement en raison de sa facilité d'accès à pied ou en voiture sur de courts trajets. De plus, le stationnement dans les environs ne semble pas poser de problème. Quant aux étudiants, ils apprécient particulièrement de pouvoir s'y rendre en bus, avec un arrêt placé juste devant la bibliothèque. L'utilisation des transports en commun est donc un facteur clé pour leur fréquentation. Les familles avec enfants viennent souvent à pied depuis les environs, mais utilisent également la voiture pour les trajets plus longs.

Les horaires ont été évoqués et plusieurs utilisateurs ont exprimé leur regret quant à la disponibilité limitée de la bibliothèque le matin, en raison notamment des activités scolaires. Cependant, ces remarques ne sont pas nécessairement des critiques négatives. Elles témoignent plutôt d'un manque de connaissance des autres activités proposées par la bibliothèque, ainsi que des contraintes humaines et temporelles qui y sont associées.

3.3. Aménagement des espaces

L'agencement des espaces est un élément important dans l'aspiration à devenir un tiers-lieu. L'utilisation de l'espace, aussi bien par les usagers que par l'institution, est examinée en fonction de son agencement, de l'optimisation et de l'hybridation³⁷.

<i>Usagers</i>	<i>Bibliothécaire</i>
<p>« Ici, c'est différent, car près de chez moi c'est en travaux. L'espace donne l'impression d'être chez soi, cela donne envie de rester. »</p> <p>« Franchement, c'est bien aéré, c'est bien organisé et derrière, c'est comme un magasin, je n'avais jamais vu. Ça m'arrange bien de me poser... de lire mon journal tranquille pendant que la petite joue... il ne me faut pas plus. »</p>	<p>« La situation physique de la bibliothèque est différente. Je ne vais pas monter des escaliers pour y accéder ; je vais à un rond-point à un arrêt de bus, donc j'attache énormément d'importance à la vitrine et au dégagement de l'espace. »</p> <p>« On n'a jamais terminé, on a fait des réaménagements, d'autres choses changeront sans doute par la suite. Ce n'est pas changer pour changer, c'est une remise en question par rapport à l'évolution de la société, notamment les congés scolaires. Cela influence aussi nos activités. »</p>

L'aménagement de la bibliothèque est salué par les personnes interrogées, qui estiment qu'elle se distingue des autres établissements du même type de la région. Elles apprécient la possibilité de s'asseoir confortablement dans certains coins de la bibliothèque sans aucune raison particulière. Tous sont d'avis qu'elle a évolué au fil des années. Les espaces sont hybridés tout en étant distincts, ce qui ne donne pas l'impression de cloisonnement ou d'empiètement.

Durant une rencontre avec une personne prétendant ne venir que pour accompagner sa petite fille, celui-ci habitant à côté, assure ne jamais rien emprunter ni participer à aucune activité proposée par la bibliothèque.

³⁷ Nous entendons aussi bien par hybridation les espaces et les services proposés : les fonctions administratives, restaurative, de repos, d'enseignement ne sont plus distincts mais hybridés.

Cela ne l'intéresse pas. Il dit apprécier l'atmosphère chaleureuse des lieux, aimant s'asseoir dans un coin, affectionnant le confort qu'il y trouve. Une personne pensionnée venant régulièrement avec ses enfants pour que ceux-ci profitent des jeux allait dans le même sens. Elle se rend souvent dans le coin enfant, très fréquenté notamment le mercredi et le samedi matin.

Les bibliothécaires considèrent l'aménagement comme une démarche de remise en question, étroitement liée à l'évolution de la société et des tendances culturelles. Ils jugent que la gestion des espaces, leur agencement et leur attrait font partie intégrante de leurs démarches culturelles, nécessitant souvent une mise à jour afin de s'adapter aux besoins changeants des usagers et de la société. Même la position géographique et les facilités d'accès sont prises en compte dans leur réflexion.

3.4. Transition et utilisation des ressources numériques

Aujourd'hui, le numérique est devenu un outil indispensable. Sa rapide évolution ainsi que son libre accès pour tous sont au cœur des préoccupations des bibliothèques, en particulier avec la présence des espaces publics numériques (EPN). C'est également un outil facilitant l'accès à la culture et qui représente donc un intérêt particulier pour les bibliothécaires³⁸.

<i>Usagers</i>	<i>Bibliothécaires</i>
<i>« Je viens pour imprimer des feuilles pour l'école des enfants, il y a quelqu'un pour m'aider car à la maison je ne comprends pas toujours. »</i>	<i>« En tant que bibliothécaires, notre rôle est bien entendu d'accompagner les visiteurs dans certaines démarches ou bien de les aider pour combler leurs lacunes via des aides à la maîtrise de l'outil numérique. Mais on se demande souvent si des fois on n'en fait pas un peu trop. »</i>

³⁸ Plantard, P., & Vigué-Camus, A. (éds.). (2017). *Les bibliothèques et la transition numérique* (1-). Éditions de la Bibliothèque publique d'information.

L'espace numérique est le moins fréquenté, mais c'est également celui où les usagers présentent le plus de lacunes en matière de compréhension des outils. Une répondante a mentionné qu'elle se rendait à la cyberthèque pour imprimer des images pour les devoirs de son fils.

Elle a rencontré d'importantes difficultés, même lors de manipulations très simples. Son utilisation de l'espace est principalement dédiée à des impératifs spécifiques. Elle a déclaré ne rien emprunter et venir exclusivement pour les besoins scolaires de ses cinq enfants. En général, elle dispose de très peu de temps et ne fréquente la bibliothèque que dans un but précis.

Les usagers n'ont pas identifié les ressources numériques comme étant un élément déterminant de leur visite ; la bibliothèque reste principalement associée aux ouvrages. Aucune réelle prise de conscience des évolutions en cours dans le domaine numérique n'apparaît chez les usagers.

3.5. Attentes et réticences face aux évolutions des bibliothèques

Sur ce point encore, la perspective des usagers et des professionnels sur la question des tiers-lieux et de l'évolution des bibliothèques est différente. Bien que complémentaire à celle des usagers, la vue des bibliothécaires intègre les pratiques observées dans un cadre plus large, englobant les dimensions traitées précédemment, tout en nourrissant une réflexion propre sur l'identité et l'évolution de la bibliothèque.

Usagers	Bibliothécaires
<p><i>« La bibliothèque, à la base, c'est un lieu silencieux fait pour emprunter. Il faut respecter les lieux. Commencer à transformer tout en café ou plaine de jeux, ça n'a aucun sens. »</i></p> <p><i>« Ça tourne très bien comme ça, je ne vois pas pourquoi il faudrait changer quelque chose qui marche. »</i></p>	<p><i>« Les gens viennent pour des demandes liées à leurs comptes bancaires ou à Bpost. Ce sont surtout des seniors ; les organismes comme la poste ou leur banque les envoient vers les EPN, cela pose un souci de pénétrer dans l'intimité des gens, c'est trop varié et nous avons besoin de plus de moyens. »</i></p>

<p>« On a découvert le B3³⁹, on y est allés une fois, sinon on allait à Herstal, mais ici je viens avec une amie, car je trouve qu'il y a plus d'activités, je ne savais pas que je pouvais étudier sur place, ça pourrait nous intéresser. »</p>	<p>« Nous pensons qu'ils devraient être capables de comprendre et de gérer la bibliothèque eux-mêmes, dans une certaine mesure. Le bibliothécaire est là pour les soutenir et les guider lorsqu'ils en ont besoin. »</p> <p>« Il y a une volonté d'aller aussi vers une autre conception des choses, c'est vraiment la formation de base qui serait à revoir, car on ne forme pas à l'heure actuelle les bibliothécaires à aller vers un troisième lieu. Ils se retrouvent dans un lieu finalement très vertical et rigide parce qu'on ne leur apprend pas autrement. »</p>
--	---

Les résultats des entretiens révèlent un manque de familiarité des usagers avec le concept de tiers-lieu. Pourtant, ceux-ci considèrent des aspects tels que l'accueil et l'aménagement des espaces comme importants.

Les lecteurs classiques⁴⁰ venant principalement pour consulter des ouvrages semblent être les moins informés sur les évolutions des bibliothèques vers des modèles de tiers-lieux. Les répondants peuvent même, après une brève explication sur ce concept, montrer une certaine réticence. Chez les étudiants interrogés, notamment en ce qui concerne leurs pratiques culturelles, nous constatons une réelle ouverture d'esprit notamment dans la mise en place de services et concepts novateurs.

D'après le responsable de l'EPN, la cyberthèque est fréquentée pour des raisons spécifiques, ce qui en fait probablement l'espace le plus intime pour les usagers. Cependant, les bibliothécaires se posent des questions en ce qui concerne l'établissement de limites claires de leurs rôles, car, selon eux, ils ne devraient pas s'immiscer dans la vie privée, comprenant les aspects financiers, de leurs publics.

³⁹ Le B3 est un bâtiment culturel et éducatif inauguré en 2023 à Liège suite à la fermeture de la bibliothèque des Chiroux. Il propose les collections de l'ancienne bibliothèque mais c'est aussi un espace dédié aux outils numériques et à la créativité.

⁴⁰ C'est-à-dire des usagers avec des habitudes d'utilisation classique de la bibliothèque : consultations, emprunts et retours d'ouvrages.

Parfois, l'institution semble « être dépassée par son succès », car les gens ont tendance à demander des services qui dépassent le cadre des compétences des professionnels présents. Les bibliothécaires envisagent une évolution vers un modèle de tiers-lieu en encourageant une autonomie de l'utilisateur. Cette approche reflète leur vision d'un espace où les individus sont capables de prendre en charge eux-mêmes l'utilisation de la bibliothèque.

L'équipe de bibliothécaires s'interroge sur la pertinence de l'offre qu'elle propose, sur sa correspondance avec les besoins de son public, ainsi que sur l'avancement de ses initiatives vers un modèle de tiers-lieu. La gestion de la bibliothèque est un sujet récurrent de préoccupation. C'est la limite de « l'offre », « *à quel moment il faut savoir dire stop, ce n'est plus de notre ressort* ». Pour la bibliothèque d'Oupeye, l'évolution de l'institution est un vrai sujet de préoccupation, étroitement lié non seulement aux objectifs tels que définis par le décret de la FWB et du plan quinquennal, mais également aux évolutions des pratiques des usagers. Les bibliothécaires avancent aussi des besoins accrus de formations.

4. Discussions : l'évolution des bibliothèques

4.1. Concilier logique marchande et culture professionnelle : réflexions sur l'aménagement

4.1.1 La question de l'accueil

Idéalement, l'accès à un tiers-lieu est *facilité* par le fait qu'il est inconditionnel et ouvert à tous⁴¹. Cette particularité le distingue des autres espaces publics tels que les communes ou les mutuelles, qui, bien que proposant l'entrée libre, exigent souvent de justifier sa présence.

« Tu as un usager devant toi en difficulté ; forcément tu l'aides, car des fois il s'est présenté dans d'autres services et il a été remballé. »

Pour les bibliothèques cherchant à devenir des tiers-lieux, la notion d'accueil revêt une importance particulière et comprend divers aspects. Il s'agit à la fois d'instaurer un accueil physique et matériel et de créer une atmosphère particulière où les usagers se sentent à l'aise et peuvent vivre leur expérience de manière personnelle. L'accueil regroupe donc à la fois une posture intellectuelle et un savoir-faire, guidant les relations avec les usagers, la façon même de penser le fonctionnement (horaires, activités)⁴².

Ce projet, bien qu'attrayant sur le papier, est très idéalisé, et l'on peut se demander s'il est réalisable dans les faits. Le regroupement de populations très différentes, n'ayant pas les mêmes codes ni les mêmes attentes, mène parfois à des tensions. Sur le terrain, ce type d'accueil inconditionnel nécessite un encadrement. Cela a pu donner l'impression aux bibliothécaires qu'ils ne faisaient plus vraiment de la médiation, mais se livraient plutôt à un travail de surveillance.

De plus, l'idée de supprimer les barrières et d'orienter davantage le curseur vers la demande des usagers, dans le but de rendre l'institution plus accessible, suggère une idée de « désinstitutionnalisation » des bibliothèques.

⁴¹ Eugène-Maestracci, M. (2022). Le tiers-lieu Le Parallèle : un espace modulable pour aller au-devant des jeunes.

⁴² Jacquet, A. (2012). 1. L'importance de l'accueil dans les priorités de la bibliothèque. Dans : Marielle de Miribel éd., *Se former à l'accueil : éthique et pratique* (pp. 21-35). Paris: Éditions du Cercle de la Librairie.

Ce qui représente un risque lié à la négation du rôle des institutions. Selon Bernard Lahire : « *Il y a donc une nécessité de moderniser les institutions culturelles comme les bibliothèques, notamment en allégeant les lourdeurs administratives, de libéraliser les espaces, mais les désinstitutionnaliser complètement serait une erreur, car l'institution joue un rôle essentiel dans la société, particulièrement dans la recherche de 'cadre structurant et repère pour le développement'*⁴³. »

4.1.2. Innover en réponse aux besoins

Comment créer un espace commun, donnant l'impression d'un chez-soi, qui soit à la fois un lieu de loisir, de lecture et de repos ? La concrétisation physique du tiers-lieu ne doit laisser aucune place au hasard ; la transformation progressive d'une bibliothèque en tiers-lieu passe par une matérialisation physique du projet conçu en fonction des activités, des besoins et de l'usage du lieu. La question de l'aménagement des espaces fut un élément récurrent durant la recherche. La démarche requiert une conciliation entre la logique marchande et non marchande, créant des tensions avec les valeurs ou la culture professionnelle des bibliothécaires. Durant mes différentes lectures, la question des pratiques commerciales au sein d'une institution dédiée à la médiation culturelle est souvent ressortie. L'hybridation des fonctions administratives, restauratives, de repos et d'enseignement reflète une nouvelle approche dans la gestion des espaces culturels.

N. Beudon spécialiste en aménagement urbain, soutient que l'innovation est nécessaire pour mieux répondre aux besoins changeants de la population⁴⁴. Il prend le cas d'Almere (Pays-Bas), où les résultats d'une enquête auprès de la population ont indiqué que les espaces étaient considérés comme ennuyeux et dépassés. Ils ont été depuis aménagés à l'instar des centres commerciaux, n'hésitant pas à utiliser les termes « boutiques » pour qualifier les rayonnages, ou encore « living » pour la zone familiale (parents avec enfants). Autre particularité : l'endroit propose diverses aides juridiques, des formations (cours de néerlandais pour les primo-arrivants) et possède des espaces de détente tels qu'un café ou salle de jeu.

⁴³ Bernard LAHIRE. *La culture des individus : dissonances culturelles et distinction de soi*. Paris : La Découverte. 2006 (coll. La Découverte poche/Sciences humaines et sociales).

⁴⁴ Beudon, N. (2021). Et si les bibliothèques s'inspiraient des grands magasins ?. *NECTART*, 12, 126-135

Les rapports d'activité d'Almère ont indiqué une nette augmentation des visites et des emprunts. Cependant, après une dizaine d'années, les statistiques montrent que sur ces deux points, le nombre a tendance à baisser et à atteindre un long plateau. Beudon estime que dans ce cas, le temps est tout simplement venu pour une rénovation plus en adéquation avec les gens et les demandes évolutives. Il faut donc que la nouvelle bibliothèque soit à la fois agréable et fonctionnelle. C'est un aspect qu'une bibliothèque doit prendre en compte en s'intéressant au profil du « consommateur ». Beudon⁴⁵ parle aussi de « l'expérience utilisateur », laquelle désigne tout ce que la personne pense, ressent et perçoit lorsqu'elle utilise un service ou se rend dans un lieu commercial ou culturel. Cela permet « d'outiller » l'idée d'une bibliothèque troisième lieu qui, au lieu d'être une simple accroche publicitaire manipulable à souhait, aussi bien par ses partisans que par ses détracteurs, laisse place aux ressentis des gens qui vont l'habiter et intégrer cette idée dans l'aménagement.

Dans le cadre de mon mémoire, j'ai complété ma recherche en allant visiter et rencontrer les responsables de deux autres bibliothèques, à Visé et à Malmedy.

À Visé, l'agencement des lieux ne m'a pas semblé inciter aux séjours prolongés, notamment en raison de la disposition des lieux. En effet, durant les visites, les usagers sont constamment sous le regard du responsable, son bureau étant placé à un endroit stratégique offrant une vue sur l'ensemble de la salle. L'aménagement et l'ambiance générale n'incitaient pas, selon moi, à autre chose que les simples emprunts et retours d'ouvrages. Les bibliothèques ont souvent des rayonnages alignés, ce qui donne une impression d'entrepôt. Cela permet certes d'optimiser l'espace, mais ne crée pas de sensation d'exploration chez l'utilisateur. Je faisais remarquer au bibliothécaire que, de mon point de vue, l'emplacement de la bibliothèque, bien qu'enclavée dans un bâtiment, avait le potentiel pour devenir un tiers-lieu ; en effet, outre la bibliothèque, le bâtiment abrite les locaux de l'administration ainsi que diverses associations proposant des formations et des activités culturelles. Bien que ces organisations soient distinctes les unes des autres et autonomes, il leur arrive de collaborer, par exemple pour l'organisation d'événements.

Lorsque j'ai abordé la volonté d'évolution de la bibliothèque d'Oupeye, le responsable s'est montré plus enthousiaste : « *C'est ce que nous voulons aussi !* ».

⁴⁵ Beudon, N. (2021). Et si les bibliothèques s'inspiraient des grands magasins ?. *NECTART*, 12, 126-135

J'ai constaté une méconnaissance des bibliothécaires sur le sujet des tiers-lieux. Ceci porte notamment sur des aspects tels que l'utilisation de l'espace (hybridation des services, etc.), la liberté accordée aux usagers en intégrant même la non-demande, etc.

À Malmedy, la responsable met l'accent sur un modèle open space, qui favorise une approche plus discrète, laissant une autonomie aux usagers dans leurs explorations tout en restant à leur disposition. Par exemple, les retours se font via des automates. Cette technique est rejetée par les bibliothécaires d'Oupeye, mais testée et approuvée par ceux de Malmedy. Les uns y voient une perte de lien avec l'utilisateur, tandis que les autres considèrent cette opération comme bénéfique, car elle libère du temps pour la relation avec l'utilisateur.

« C'est quoi l'intérêt de scanner des codes-barres toi-même ? Qu'est-ce que tu apportes à la relation ? Ça fait quinze ans qu'on est en automate... ».

Là aussi, le réaménagement des espaces est au cœur de la réflexion de la responsable.

« Moi, j'aurais eu tendance à fondre la section jeunesse et la section adultes. Peu importe la ressource et à qui elle est destinée. La vision que j'aurais, Ma vision, serait de retirer les rayonnages et de faire un espace beaucoup plus lumineux. »

Cette question de l'aménagement est intéressante à plus d'un titre. Premièrement, elle permet d'intégrer l'utilisateur dans la réflexion et d'optimiser au maximum les espaces disponibles, notamment ceux qui sont sous-exploités ou, au contraire, disproportionnés.

Il faut travailler à différentes échelles et considérer la concurrence entre les bibliothèques, en proposant notamment des lieux plus attractifs.

Pour le sociologue Claude Poissenot : « La démocratisation de la culture⁴⁶ est plus opérante dans les grandes surfaces que dans les bibliothèques⁴⁷. » Certaines bibliothèques voient le jour et souffrent déjà d'une architecture obsolète.

⁴⁶ L'accès à la culture pour tous.

⁴⁷ Claude Poissenot : « Les bibliothèques sont le lieu de socialisation des solitudes » . (s. d.). www.odas.apriles.net.

4.2.1. Repenser la médiation⁴⁸

À l'ère du numérique, les citoyens sont confrontés à une surabondance d'informations, c'est dans ce contexte que la médiation prend tout son sens. Car l'avènement du numérique a radicalement changé la production et la diffusion de l'information. Cette masse de données disponibles crée toutefois une désorientation du citoyen. Le bibliothécaire, de par sa capacité à orienter l'utilisateur, est ainsi garant de l'accès à une information fiable, adaptée aux besoins et attentes de celui-ci. La gestion des collections n'est désormais qu'une facette parmi d'autres des services que peuvent fournir les bibliothèques.

Il ne s'agit plus d'empiler les documents, mais plutôt de concevoir des dispositifs de médiation qui encouragent les rencontres entre les individus (qu'ils soient des usagers de la bibliothèque ou non) et les contenus, qu'ils soient disponibles sur place ou en ligne⁴⁹.

4.2.2. La formation comme levier de changement

Survient alors la question des compétences et de la formation, à laquelle je n'avais pas pensé. De nouvelles pratiques et demandes nécessitent de nouvelles formations et à ce sujet, il reste encore un long chemin à parcourir. Ce qui fut aussi le point de vue très honnête des répondants durant la recherche. Joëlle Bordet, qui s'est questionnée sur le projet pédagogique des bibliothèques, remarque une mission éducative affirmée, surtout en termes de promotion de la lecture, ce qui peut expliquer une réticence à assumer un rôle pédagogique au sens traditionnel du terme. Elle remarque que malgré des projets culturels, d'éducation aux médias, d'autoformation, de propositions de programmes d'apprentissage, les bibliothèques évitent le terme « pédagogie » pour décrire leurs travaux⁵⁰. C'est pourtant une relation naturelle de pédagogie qui s'installe et cela implique de repenser la médiation. Ce sentiment d'illégitimité peut s'expliquer par le fait que la pédagogie n'est pas assez mise en avant lors des formations des bibliothécaires⁵¹.

⁴⁸ Par médiation, nous entendons : « l'ensemble des aides ou des supports qu'une personne peut offrir à une autre personne en vue de lui rendre plus accessible un savoir quelconque ». Dans : *Qu'est-ce que la médiation en bibliothèque en quelques lignes, je vous prie ?* | Enssib. (s. d.).

⁴⁹ B. Calenge, *Les bibliothèques et la médiation des connaissances*, Paris, Éd. du Cercle de la Librairie, 2015.

⁵⁰ Raphaële GILBERT (dir.), *Penser la médiathèque en situation de crise*. Villeurbanne : Presses de l'Enssib. 2022

⁵¹ Cachard, P. (2015). Bibliothèques et pédagogie : la formation, un levier d'action. Dans : François Cavalier éd., *Bibliothèques universitaires : nouveaux horizons* (pp. 127-140). Paris: Éditions du Cercle de la Librairie.

4.2.3. Limite de la médiation

Les bibliothèques sont aux prises avec cette gestion de l'information. C'est là que se situe une des valeurs ajoutées des bibliothécaires : permettre l'accès à une information vérifiée et validée, adaptée aux besoins et attentes des usagers.

L'émergence des tiers-lieux culturels suscite des interrogations sur une possible altération du rôle du bibliothécaire, au point de rendre difficile la distinction entre une bibliothèque, un musée ou un centre de loisirs. Ces tiers-lieux ont tendance à privilégier la flexibilité et l'ouverture. Nous pouvons dès lors nous demander si cette approche est la plus adéquate.

La chercheuse Joëlle Bordet s'est aussi interrogée sur le rôle et les limites d'une *médiathèque troisième lieu*⁵². Son travail s'est notamment concentré sur une médiathèque initialement conçue comme un lieu ambitieux, offrant un accès à la culture et à la connaissance pour tous, à la fois un espace d'innovation, un lieu social et éducatif, et un endroit de rencontre.

Elle constate malgré tout qu'au fil du temps, la médiathèque se retrouve surchargée et fait face à de nouveaux soucis – notamment liés à l'afflux de jeunes non accompagnés, à la demande d'aide aux démarches administratives –, voire des incivilités pouvant dégénérer en violences. L'avenir du modèle des bibliothèques troisième lieu va en partie se jouer sur cette capacité à penser les conflits et à les gérer⁵³. Les tiers-lieux sont parfois trop idéalisés : des lieux où tout se passe bien, dénués de conflits. Considérer la bibliothèque comme un lieu purement consensuel est une illusion, celle-ci ne pouvant échapper aux conflits sociaux. Le tiers-lieu n'a pas pour vocation d'éliminer les divergences de points de vue, mais il doit apprendre à les gérer. La bibliothèque est un espace d'accès à la connaissance et peut donc aider à tisser des liens dans son rôle de médiation, donc d'intermédiaire.

Un conflit surgit donc entre le désir des bibliothèques de tendre à la fois vers un environnement libre et les difficultés pratiques rencontrées.

« C'est certes un lieu de partage, mais qu'on ne s'approprie pas unilatéralement. ».

⁵² GILBERT Raphaële, « Du tiers-lieu au lieu tiers : se réapproprier la fonction politique de tiers, un enjeu démocratique pour les médiathèques », dans : Rédaction du BBF éd., 2023. *Bibliothèques, objets politiques*. Bulletin des bibliothèques de France, « L'Année des bibliothèques / BBF », 2023, p. 34-39.

⁵³ *ibid*

Prenons l'exemple des zones récréatives. Ces dernières posent des soucis en termes d'organisation et de maintien en ordre : *« L'espace de jeux, tu dois quand même avoir un cadre, comment tu mets ce cadre-là ? Sans que ce soit oppressant ou contraignant. Tu as la personne qui est là à 17h30 et qui a essayé de ranger un peu, mais quand je suis arrivée, tout était explosé, pourquoi ? Ben tu ne peux pas lui en vouloir à elle, c'est un passif de toute une journée derrière. »*

Se pose alors la question de la légitimité d'une bibliothèque tiers-lieu. Ce dilemme caractérise un paradoxe entre le fait d'être à la fois un tiers et un tout ; à la fois perçue comme un deuxième chez-soi, un lieu de travail et de sociabilité, ainsi qu'un espace public. La bibliothécaire de Malmedy s'est ainsi expliquée sur les limites de la médiation. Selon elle, les décrets définissent les frontières, mais laissent également une marge de manœuvre suffisante.

« Je pense qu'il faut faire avec les gens qu'on a. Je n'ai pas vraiment l'impression qu'il y a des limites aux idées. Le seul vrai cadre, c'est que nous sommes un service public. »

« Il y a des propagandes qui seraient malvenues, comme celle de l'extrême droite ou d'autres choses problématiques. Je pense donc qu'à partir du moment où on défend l'accès à des ressources dans le cadre des missions de services publics avec ses propres valeurs, les limites se trouvent dans les moyens qu'on donne au lieu. »

« Comment le lieu est-il construit ? Que permet-il ? Et puis, le plan de développement reconnu et le décret de la fédération, c'est quand même un cadre très large qui permet beaucoup de choses, mais qui n'oblige à rien ! »

Les retours d'expérience des professionnels sont une bonne source d'éclaircissement de chaque bibliothèque où le bibliothécaire a sa vision du changement et de la transformation, en fonction de sa subjectivité et de son expérience personnelle. Ils ont tous, d'une certaine manière, « le nez dans le guidon ».

Par exemple, en ce qui concerne l'organisation d'événements culturels, certains bibliothécaires estiment que ce n'est pas leur rôle de devenir une agence de programmation culturelle, tandis que d'autres pensent qu'il est de leur devoir d'intégrer cela dans leurs activités.

4.2.4. Maintenir l'équilibre dans la médiation

Les bibliothèques ont la possibilité de définir elles-mêmes leur politique de fonctionnement (notamment d'acquisition et de médiation). Nous rejoignons donc l'idée avancée plus haut qu'une bibliothèque tiers-lieu s'expose au risque de perte d'identité en cherchant à être *tout* pour *tout* le monde. Le défi réside donc dans la capacité à affirmer la particularité du lieu tout en restant un espace d'accueil pour la vie locale, sans pour autant supplanter l'espace public. Les bibliothèques doivent développer leurs propres objectifs. L'enjeu est de savoir si la bibliothèque doit, dans sa médiation, notamment par rapport à l'accès au numérique, se substituer aux autres acteurs d'intervention sociale.

Conclusion

Pour ce mémoire, nous avons mis en avant les enjeux liés à l'évolution d'une bibliothèque vers un tiers-lieu. Cette démarche englobe de nombreux aspects tels que l'avenir de la médiation, celui de l'institution ainsi que le rôle de l'utilisateur. Dans un premier temps, le travail s'est penché sur le cas de la bibliothèque communale d'Oupeye, notamment avec les discussions avec ses bibliothécaires et ses usagers. En mettant en lien la recherche et la littérature existante, nous avons ensuite adopté une approche plus globale, dégagant les obstacles et les pistes de réflexion concernant l'évolution des bibliothèques. Le but est de mettre en lumière des éléments auxquels les bibliothécaires d'Oupeye ou d'autres lecteurs n'auraient peut-être pas forcément pensé.

Un autre enjeu se jouera également sur la question de la pérennisation, car la question des coûts de fonctionnement reste incertaine à ce jour⁵⁴. Nous constatons aujourd'hui que plus de la moitié des tiers-lieux en France (62%) ont le statut d'association. Les récents appels à projets en Wallonie démontrent aussi que la subvention est un élément essentiel à leur existence⁵⁵.

Nous nous demandons donc si la pérennité d'un tiers-lieu n'est pas conditionnée (en dehors des subventions) à une réévaluation du fonctionnement vers des espaces payants, entrant ainsi dans une logique de rentabilité. Autrement dit, si « sa pérennité exprime son renoncement à son informalité originelle⁵⁶ ». D'un autre côté, peut-être que la bibliothèque devrait se tenir à l'écart de cette logique marchande, et rester un bastion d'innovation afin d'éviter que ce type d'évolution ne favorise sa fragmentation à cause de la négligence de ses tâches essentielles.

De plus, un lien avec le citoyen devrait être établi, car la population devrait être consultée dans le cadre d'une transformation vers un tiers-lieu. La question est de savoir si tous les citoyens devraient prendre part à la consultation,

⁵⁴ *Nos territoires en action* [en ligne], France Tiers-Lieux, 2021. <https://www.rtes.fr/rapport-france-tiers-lieux-2021-nos-territoires-en-action>

⁵⁵ Spw. (s. d.-b). « *Tiers-lieux ruraux* » : 23 projets pour redynamiser la ruralité en Wallonie.

⁵⁶ Paquot, T. (2021). Vous avez dit « tiers-lieu » ?. *Esprit*, , 18-19.

car bien qu'il existe une nécessité de moderniser et démocratiser culturellement les institutions culturelles comme les bibliothèques, les *désinstitutionnaliser complètement comporte des risques, car l'institution joue un rôle essentiel dans la société, notamment dans la recherche de cadre structurant*⁵⁷. La réflexion et la conception doivent malgré tout s'effectuer en fonction des utilisateurs finaux, avec un travail en amont, afin que l'utilisateur soit toujours traité comme un utilisateur du service public et non un consommateur qu'il faudrait à tout prix fidéliser.

⁵⁷ Bernard LAHIRE. *La culture des individus : dissonances culturelles et distinction de soi*. Paris : La Découverte, 2006 (coll. La Découverte poche/Sciences humaines et sociales).

Bibliographie

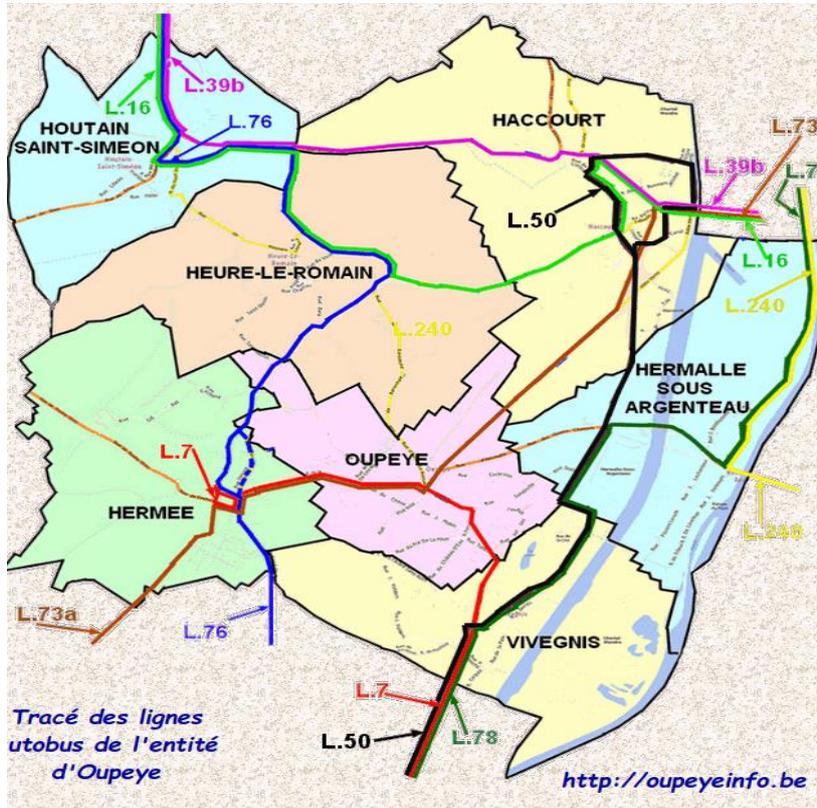
- Abramovici, Jacques *Girin et la recherche-action. Le Libellio d'AEGIS*, 2016, 12 (3), pp.95-97 ;
- Albarello, L. (2022). Chapitre 9. Conduite de l'entretien collectif (*focus-groupe*) et analyse des matériaux qualitatifs. Dans : Brigitte Albero éd., *Enquêter dans les métiers de l'humain: Traité de méthodologie de la recherche en sciences de l'éducation et de la formation* ;
- *Antimanuel de la lecture publique. (2021). PAPIER MACHINE* ;
- *la nouvelle bibliothèque : contribution pour la bibliothèque de demain* Voiron, Territorial Éditions, 2009 ;
- *ASTRAC, Réseau des professionnels en Centres culturels.* (s. d.). <https://astrac.be/> (consulté le 26 septembre 2023) ;
- Bertrand, A. & Alix, Y. (2015). V. Les bibliothèques à l'ère numérique. Dans : Anne-Marie Bertrand éd., *Les bibliothèques* (pp. 83-96). Paris: La Découverte ;
- *Beudon Nicolas | Chemins faisant.* (s. d.). Chemins faisant <https://www.cheminsfaisants.fr/nicolas-beudon/> (consulté le 16 octobre 2023) ;
- Beudon, N. (2021). Et si les bibliothèques s'inspiraient des grands magasins ?. *NECTART*, 12, 126-135 ;
- *Bibliothèque.* (s. d.). Commune D'Oupeye. <https://www.oupeye.be/bibliotheque> (consulté le 15 avril 2023) ;
- Calenge B. , *Les bibliothèques et la médiation des connaissances*, Paris, Éd. du Cercle de la Librairie, 2015 ;
- Cachard, P. (2015). Bibliothèques et pédagogie : la formation, un levier d'action. Dans : François Cavalier éd., *Bibliothèques universitaires : nouveaux horizons* (pp. 127-140). Paris: Éditions du Cercle de la Librairie ;
- *Carte des médiathèques | Bibliothèques de la province de Liège.* (s. d.) www.mabibli.be (consulté le 19 octobre 2023) ;
- *Centre national de la fonction publique territoriale* (s. d.). <https://www.cnfpt.fr/> (consulté le 13 avril 2024);
- *Discry, A. (2020). Méthodologie de l'enquête quantitative et qualitative. EDI PRO.*
- Dujol, L. (2021). *Accès aux savoirs et pouvoir d'agir citoyen : le défi des bibliothèques au sein d'une société numérique. L'Observatoire*, 58, 87-88 ;
- Eugène-Maestracci, M. (2022). Le tiers-lieu Le Parallèle : un espace modulable pour aller au-devant des jeunes ;
- *Fiche technique n°2 – Comment observer lors des premières séances d'observation ?* (2011, 12 mars). Anne Revillard ;

- GILBERT Raphaële (dir.). *Penser la médiathèque en situation de crise*. Villeurbanne : Presses de l'Enssib. 2022 ;
- GILBERT Raphaële, « Du tiers-lieu au lieu tiers : se réappropriier la fonction politique de tiers, un enjeu démocratique pour les médiathèques », dans : Rédaction du BBF éd., 2023. *Bibliothèques, objets politiques*. Bulletin des bibliothèques de France, « L'Année des bibliothèques / BBF », 2023, p. 34-39 ;
- Iweps. (s. d.). *WalStat - Détail de l'entité OUPEYE (Commune)* <https://www.iweps.be/indicateur-statistique/taux-de-chomage-bit/> (consulté le 25 janvier 2024) ;
- Jacquet, A. (2012). 1. L'importance de l'accueil dans les priorités de la bibliothèque. Dans : Marielle de Miribel éd., *Se former à l'accueil : éthique et pratique* (pp. 21-35). Paris: Éditions du Cercle de la Librairie ;
- LAHIRE Bernard. *La culture des individus : dissonances culturelles et distinction de soi*. Paris : La Découverte. 2006 (coll. La Découverte poche/Sciences humaines et sociales) ;
- *La nouvelle bibliothèque : contribution pour la bibliothèque de demain* Voiron, Territorial Éditions, 2009 ;
- Lemaigre, T. (2017). Le non-marchand dans la société de marché. *La Revue Nouvelle*, 3, 70-75 ;
- *Les tiers-lieux. Phénomène de mode ou véritable tendance sociétale ? (s. d.)*. UCLouvain. <https://uclouvain.be/fr/etudier/culture/actualites/les-tiers-lieux-phenomene-de-mode-ou-veritable-tendance-societale.html> (consulté le 31 mars 2024) ;
- *Le travail social ou « l'art de l'ordinaire »* . (2012). Fabert ;
- MARTEL Marie D, « Le design du « care » en bibliothèque : du tiers lieu au lieu d'inclusion sociale », *I2D - Information, données & documents*, 2017/1 (Volume 54), p. 52-54 ;
- Paquot, T. (2021). Vous avez dit « tiers-lieu » ?. *Esprit*, , 18-19. ;
- Plantard, P., & Vigué-Camus, A. (éds.). (2017). *Les bibliothèques et la transition numérique* (1-). Éditions de la Bibliothèque publique d'information ;
- Plateau Urbain. (2024, 15 mars). *Tiers-Lieux / Plateau urbain* <https://www.plateau-urbain.com/tiers-lieux/> (consulté le 09 mars 2024);
- Poissenot Claude : « Les bibliothèques sont le lieu de socialisation des solitudes » . (s. d.). www.odas.apriles.net (consulté le 23 janvier 2023°) ;
- *Portail FW-B - Portail de la Fédération Wallonie-Bruxelles*. (2023, 12 juillet). <https://cfwb.be/> (consulté le 13 mai 2023);
- *Qu'est-ce que la médiation en bibliothèque en quelques lignes, je vous prie ? | Enssib*. (s. d.) <https://www.enssib.fr/services-et-ressources/questions-reponses/quest-ce-que-la-mediation-en-bibliotheque-en-quelques> (consulté le 21 février 2024) ;
- Ray Oldenburg, *The Great Good Place: Cafes, Coffee Shops, Community Centers, Beauty Parlors, General Stores, Bars, Hangouts and How They Get You Through the Day*, New York, Paragon House, 1989 ;

- *Rapport France Tiers Lieux 2021 « Nos territoires en action »* | RTES. (s. d.). <https://www.rtes.fr/rapport-france-tiers-lieux-2021-nos-territoires-en-action#> (consulté le 15 mars 2024) ;
- *Responsable, E. (2023, août 10). Les 6 types de tiers-lieux les plus rencontrés. ETIC - Foncièrement Responsable.* <https://etic.co/tiers-lieux-responsables/les-6-types-de-tiers-lieux-les-plus-rencontres/> (consulté le 18 février 2024) ;
- *Roselli, M. (2006, avril). Usagers et usages devant une offre de lecture publique libre : parcours d'acculturation et formes d'appropriation lettrées ;*
- *Romelaer, P. (2005). Chapitre 4. L'entretien de recherche. Dans : , P. Roussel & F. Wacheux (Dir), Management des ressources humaines: Méthodes de recherche en sciences humaines et sociales (pp. 101-137). Louvain-la-Neuve: De Boeck Supérieur ;*
- *Spw. (s. d.-b). « Tiers-lieux ruraux » : 23 projets pour redynamiser la ruralité en Wallonie* <https://tellier.wallonie.be/home/presse--actualites/communiqués-de-presse/presses/tiers-lieux-ruraux---23-projets-pour-redynamiser-la-ruralite-en-wallonie.html> (consulté le 10 janvier 2024) ;
- *Tiers-lieu, coworking et fablab, quelles différences ? (2023, 27 septembre). Tiers-lieu, Coworking et Fablab, Quelles Différences ?* <https://www.cosoft.fr/tiers-lieu-coworking-et-fablab-quelles-differences> (consulté le 02 mars 2024) ;

ANNEXE

Annexe 1 : carte de la commune d'Oupeye



Annexe 2 et 3: grilles d'entretiens

Plan d'entretien à destination des usagers

±

<p>Présentation et but de l'entretien</p> <ul style="list-style-type: none"> - Âge, situations familiales, professionnelles, présentation générale 	
<p>La fréquentation de la bibliothèque</p> <ul style="list-style-type: none"> - Taux de fréquentation - Jours ou moment privilégiés - Types de services privilégiés (livres, internet, formation, etc.) - Durée du séjours 	
<p>Expérience de l'utilisateur</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ressentis durant les visites - Aspects les plus appréciés - Aspects les moins appréciés - Difficultés ou obstacles lors des visites - L'accueil - L'aménagement - Avez-vous constaté des changements au fil des années ? lesquelles ? 	
<p>Attentes et besoins</p> <ul style="list-style-type: none"> - Attentes en tant qu'utilisateur - Volonté d'interagir - Quels types de services pourraient ou améliorations ? - Comment la bibliothèque pourraient répondre aux attentes - Pensez vous que les usagers devraient être partie prenantes des décisions ? 	
<p>Évolution des bibliothèques</p> <ul style="list-style-type: none"> - Connaissance générale sur le concept de tiers lieu - Bibliothèque comme lieu de rencontre et d'échange ? - Avantages et inconvénients d'une évolution vers un tier lieu - Intérêt pour d'autres espaces comme des événement, du <u>co-working</u>, présence de café ou autres lieux de rencontre 	

Plan d'entretien à destination des bibliothécaires

Présentation du répondant	
Les activités de la bibliothèque <ul style="list-style-type: none"> - Types d'activités (ludothèque, bibliothèque etc.) - Acteurs concernés - Existe-t-il des collaborations avec d'autres acteurs culturelles ? - Y'a-t-il une participation de l'utilisateur dans la programmation des activités ? - Formation proposés ? Numérique etc. - Ressources humaines et matériels 	
La fréquentation de la bibliothèque <ul style="list-style-type: none"> - Taux de fréquentation, celui-ci est-il stable, en hausse, en déclin ? - Quels types de publics ? (situation géographique, familiales, professionnelles etc.) - Existe-t-il des soucis de gestion de l'affluence ? Conflits ? - Qu'est-ce qui attire le plus d'utilisateurs ? Les espaces les plus fréquentés - Répartition usagers et simple visiteurs 	
Évolution des bibliothèques <ul style="list-style-type: none"> - Connaissance générale sur le concept de tiers lieu - Évolution des pratiques culturelles - La demande des usagers évolue-t-elle constamment ? - Initiatives mises en place pour une transition - Avantages et inconvénients d'une évolution vers un tiers lieu - Présence de café ou autres lieux de rencontre - Posture du bibliothécaire dans cette évolution - Limite dans la médiation - Question de l'accueil inconditionnel 	
Aménagement de la bibliothèque <ul style="list-style-type: none"> - Comment l'aménagement actuel votre bibliothèque a-t-il été conçu ? objectif, idée etc. - Évolution de l'aménagement au fil du temps - Vision future de l'aménagement en fonction des usagers - Consultation des usagers dans les décisions 	