



HAL
open science

Service des bibliothèques et communication des savoirs : espaces d'une offre en devenir

Gérard Régimbeau

► To cite this version:

Gérard Régimbeau. Service des bibliothèques et communication des savoirs : espaces d'une offre en devenir. Ishara = Išāraṭ , 2020. hal-03185474

HAL Id: hal-03185474

<https://hal.science/hal-03185474>

Submitted on 30 Mar 2021

HAL is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.

Service des bibliothèques et communication des savoirs : espaces d'une offre en devenir

Gérard Régimbeau

Professeur des universités en Sciences de l'Information et de la Communication, ITIC, Université Paul-Valéry, Montpellier 3. Unité de recherche : LERASS-CERIC (Laboratoire d'Etudes et de Recherches Appliquées en Sciences Sociales – Cercle d'étude et de recherche en Information et Communication). Adresse et contact : ITIC, Bât. Marc-Bloch, UPV, Route de Mende 34199 MONTPELLIER Cedex 5 France. **Courriel** : gerard.regimbeau@univ-montp3.fr

[Texte faisant suite à la communication au colloque international des 3-4 Mai 2016 « La qualité des services dans les bibliothèques publiques en Algérie. Vers un management public et une démarche qualité », Bibliothèque de Lecture publique de la Wilaya de Mostaganem et Laboratoire de recherche sur les systèmes d'information et des archives en Algérie (LASIA). Université Oran 1]

Publié dans : Gérard Régimbeau. Service des bibliothèques et communication des savoirs, vol. 4, n° 1, 2017 (parution 2020), *ISHARA Revue des sciences de l'information, de l'archivistique et de la Bibliothéconomie* (ISSN : 2353-0537 EISSN : 1710-8260), p. 177-198. En ligne : <https://www.asjp.cerist.dz/en/article/120768>

Résumé : Cette contribution est consacrée à la question du service des bibliothèques qui met en relation l'offre et la demande à travers les critères de l'accès, de l'usage et de la politique documentaire ; trois principes bibliothéconomiques devenus au fil du temps des enjeux communicationnels. La notion, et fonction, d'accès est approchée à partir d'études et d'expériences d'un « usager modèle ». Un deuxième axe s'intéresse aux capacités de cet ancien « temple du savoir » à devenir « troisième lieu », comme espace de vie. Un troisième axe interroge une forme d'organisation des savoirs en repérant le rôle dévolu à la politique documentaire.

Mots-Clés : Service ; Usages ; Savoirs ; Politique documentaire ; Communication des savoirs ; Troisième lieu ; Evaluation

Abstract : This contribution is dedicated to the question of service of libraries which put in relation the offer and the demand according to criteria of the access, the use and the documentary policy. Three principles of librarianship selected became over time communicationnal stakes. The notion and the function of access is approached from studies and from experiences of a "model" user. The second axis is interested in the capacities of the "temple of the knowledge to become " the third place ", as living space. The third axis questions a shape of organization of the knowledges by spotting the role devolved to the documentary policy.

Keywords : Librarian service ; Librarian Uses ; Third place ; Documentary policy ; Knowledge communication ; Librarian access ; Evaluation process

Plan de la contribution

Introduction

1. Préambule sur l'usager
2. L'accès aux ressources
 - 2.1. Espaces redistribués
 - 2.2. Quels services pour quels usages ?
3. La bibliothèque « troisième lieu » ou « trois lieux en un » ?
 - 3.1. Le tiers-lieu comme espace de sociabilité
 - 3.2. Des usages coexistants ou interférents ?
4. Politique documentaire, usagers et communication
 - 4.1. Une poldoc en services
 - 4.2. L'évaluation et l'usager

Conclusion

Introduction

Le thème de ce colloque, outre qu'il permet de revenir à certaines préoccupations en matière de partage et de médiation des savoirs, nous amène à poser la question du service en

fonction de critères qui mettent en relation les dimensions de l'offre et de la demande à travers l'accès, l'usage et la politique documentaire. Notre contribution ayant, par ailleurs, pour objectif d'aborder la qualité des services dans la perspective ouverte de lieux de médiation est donc appuyée sur ces trois principes bibliothéconomiques qui sont devenus au fil du temps des enjeux communicationnels. Même si l'idée que la bibliothèque publique doit répondre à la démocratisation de l'accès à la connaissance, à la culture et au loisir, pour tous les âges et tous les publics, a suscité des critiques en raison du modèle de diffusion vertical qui la soutend, notre approche y fera malgré tout référence sans s'y conformer. Elle convoquera un premier axe consacré à la notion d'accès, approché à partir de l'étude et de l'expérience d'un « usager modèle », Umberto Eco, qui dessinent en creux la notion de service des bibliothèques. Un deuxième axe, qui s'intéresse aux usages d'un espace spécifique en viendra aux capacités de cet ancien « temple du savoir » à devenir « troisième lieu », supposant qu'il devienne un espace de vie renouvelé dans son statut et ses missions. Un troisième axe interrogera, pour sa part, une forme d'organisation et de communication des savoirs avec le rôle dévolu à la politique documentaire et l'évaluation des usages. Pour approcher ces phénomènes, l'étude sera appuyée sur la théorisation, sur l'analyse de contenu appliquée aux sites, aux textes et aux images, sur des observations effectuées par nous-même, soit dans ce cas-là participantes, ou enfin des analyses et expériences rapportées. Les principes que nous retenons ne sont pas, bien entendu, exclusifs au regard de cette question interrogeant la qualité des services mais différents aspects touchant au management, au droit, à la normalisation, à l'économie ou à la culture ont été également abordés au cours du colloque.

1. Préambule sur l'utilisateur

A bien des égards, la bibliothèque se présente comme un lieu de référence, physique et symbolique, au point qu'elle a engendré une utilisation métaphorique de son titre et de sa vocation pour apparaître, encore aujourd'hui, dans le langage des technologies informatiques sous des noms tels que « Bibliothèque électronique », « Bibliothèque numérique » ou « Bibliothèque en ligne ».

En amont ou à côté de son avatar numérique, la bibliothèque est aussi un lieu matérialisé avec son organisation, ses contraintes et ses circulations. Umberto Eco, dans son opuscule *De Bibliotheca* (1986), avait, en son temps, énoncé ce que devraient être les avantages d'un lieu au service de ses lecteurs en prenant exemple sur certaines bibliothèques américaines qui présentaient ce qu'il attendait en tant qu'utilisateur. Ces dernières avaient comme particularité (en synthétisant) : - d'être ouvertes jusqu'à minuit et même le dimanche ; - de permettre l'accès des magasins à livres où le lecteur pouvait butiner ; - de mettre à disposition des photocopieurs très nombreux ; - de posséder de très bons index et des catalogues informatisés ; - de prévoir des indications sur ce qu'on trouvait dans les autres bibliothèques de la région ; - d'assumer des fonctions comparables au bouquiniste chez qui on fait des trouvailles ; - de permettre d'emporter les livres à la cafétéria, au bar et dans la salle des distributeurs de boissons qui devenaient des salles de lecture ; - de remplacer les grandes salles de lecture par des box plus intimistes et mieux adaptés à la concentration.

Pour être objectif, Umberto Eco citait également le revers négatif de ces facilités dans les usages en soulignant, notamment : - les vols et détériorations plus faciles entraînant des remplacements de documents coûteux ; - la pente vers une « xérocivilisation » encouragée par une reproduction facilitée ayant pour conséquence des droits d'auteur menacés et favorisant un modèle d'édition de livres chers à tirages limités ; - une tendance pour le lecteur à occuper son temps utile à la recherche des documents et à leur photocopie au détriment de la lecture.

Si un effort pour augmenter les horaires d'ouverture et les espaces disponibles s'est confirmée dans les bibliothèques publiques et universitaires avec des amplitudes diverses

comme en témoigne récemment un appel de Bibliothèques sans frontières (2014), et si l'usage du numérique, qu'il soit natif ou en reproduction numérisée, n'a cessé de s'étendre jusqu'à la mise en ligne du prêt de livres électroniques et autres documents (de divers formats sonores ou audiovisuel), la question des accès et des usages demeure toujours d'actualité puisqu'elle occupe nombre de professionnels dans la mise en place d'ateliers et de sessions de formation destinés aux utilisateurs (Druez, 2014). Parce que la bibliothèque est encore un lieu de savoir et qu'elle organise des services à destination des publics à l'instar de l'école, du musée ou des archives, elle est aussi dépendante des systèmes et pratiques de médiation qui la fondent.

2. L'accès aux ressources

L'accès aux ressources en termes de proximité et de partage a fait l'objet d'une attention grandissante depuis la première moitié du 20^e siècle si on se réfère aux pionniers de la démocratisation de la lecture dont l'action est rappelée dans l'étude des bibliothèques populaires (Richter, 1978 ; Seguin, 1994 ; Sandras, 2014). La vision d'une bibliothèque gardienne de collections d'ouvrages mis à la disposition d'un public perçu comme l'entité d'un seul être unifié attendant avec confiance et gratitude la manne d'une culture gratuite s'est graduellement effritée au bénéfice d'une conception culturelle prenant en considération les conditions d'accès à la lecture selon des situations sociales, des lieux et des pratiques culturelles plurielles. Des études et des expériences à propos des accès différenciés au livre, à la lecture, aux supports divers et plus largement à l'information selon l'âge, le sexe, l'origine sociale et géographique ont remis en question une vision trop unilatérale d'une culture diffusée selon un schéma descendant partant du haut d'une culture légitime vers un public d'apprenants (Caune, 1991) et ont déplacé l'enquête vers le contexte plus diffus et complexe de l'appropriation du savoir. Les jalons posés par les *Cultural Studies* anglaises (Hoggart, [1957] 1970) qui ont fait comprendre la « consommation » culturelle par l'attention critique exercée à l'égard de ses pratiques populaires ; les études d'une sociologie de la fréquentation (Bourdieu et Darbel, [1966] 1969) ou les recherches anthropologiques sur l'appropriation culturelle du présent (de Certeau, [1980] 1990) ont permis de dépasser une vision réductrice de l'accès et de l'usage. Au titre de ces tendances, on pourrait citer le travail du service des « Etudes et recherche » de la Bibliothèque Publique d'Information (Paris) avec une publication telle que *Publics à l'œuvre : pratiques culturelles à la Bibliothèque publique d'information du Centre Georges Pompidou* (Barbier-Bouvet et Poulain, 1986). Sans reprendre ici les multiples incidences de l'accès qui y sont présentées, il faut cependant noter qu'en premier lieu, la BPI a choisi le libre-accès aux documents au point que le principe a conduit à conformer l'espace en fonction de cette offre : « *Le libre accès aux documents est le corollaire de leur mise en espace : chacun peut se servir directement sur les rayons, sans passer par aucun intermédiaire, ni matériel (remplir une fiche), ni personnel (demander à un(e) bibliothécaire* » (Barbier-Bouvet et Poulain, *ibid.*). De fait, le choix de l'accès implique un certain mode de fonctionnement et amène à distinguer des tâches mettant, par exemple, en balance ou en complément chez les professionnels des bibliothèques, le temps passé à l'acheminement de documents, quand il s'agit de les localiser et de les porter au lecteur depuis des réserves, alors que ce même temps serait mieux utilisé s'il était consacré à l'aide ou au conseil auprès du public. Mais ces questions ne se posent pas toujours comme un principe abstrait : il faut aussi considérer, entre autre, l'adaptabilité des lieux ou encore la nature fragile et la rareté des supports. Et parmi les questions que les possibilités techniques entraînent dans leurs sillages, faudra-t-il penser à un accès généralisé aux documents par des robots, autrement dit, ce qui existait de manière embryonnaire pour certains supports en bibliothèque ou dans certains systèmes de stockage deviendra-t-il la règle ? Les implications architecturales et ergonomiques, enfin, ne sont pas les moins importantes quand un accès pour

tous demande de penser aux divers handicaps qui ne doivent pas éloigner une partie des citoyens de la bibliothèque (Ringot, 2010).

Entre démocratisation, architecture, natures de supports, familiarité des lieux et systèmes de repérage par la signalétique et la division (ou non) des supports en fonction d'une organisation des savoirs de type alphabétique, systématique ou autre, de nombreux paramètres interviennent dans une qualité des services soucieuse précisément de faciliter ou, à tout le moins, de réduire les distances entre l'utilisateur et les ressources. Umberto Eco, à nouveau, abordait cette question de l'accès à travers quelques traits qui dénotent en creux les inconvénients qu'il repérait, à cette époque là, dans les bibliothèques universitaires de France ou d'Italie. En ironisant sur l'anti-bibliothèque, il soulignait ce qui serait le comble d'une entreprise d'éloignement des usagers : « *Le bibliothécaire devra considérer le lecteur comme un ennemi, un désœuvré (sinon il serait au travail), un voleur potentiel. [...] Le service de renseignements pour les lecteurs devra être inaccessible. [...] Les horaires doivent coïncider exactement avec les horaires de travail, décidés par accord préalable avec les syndicats : fermeture absolue le samedi, le dimanche, le soir et à l'heure des repas. [...] Il sera impossible de se restaurer à l'intérieur de la bibliothèque* » (Eco, 1986). Ici encore, on notera que les temps ont changé depuis ces préceptes de mise à distance des lecteurs, provocateurs tout en reflétant certaines réalités. Heures d'ouverture augmentées, accueil permanent en individuel ou en groupes, bureaux de renseignements accessibles en continu, facilités de fréquentation des salles de lecture et de travail, notamment pour les enfants et adolescents, magasins permettant la recherche directe en rayon, locaux orientés vers une convivialité studieuse, etc. : on pourrait dresser la liste des changements, aménagements et évolutions qui ont donné aux médiathèques une place importante dans les dispositifs démocratique de la culture, au point d'inspirer de nouvelles formes de lieux culturels avec les *learning centers* (à Dunkerque ou Saint-Etienne par exemple en France, nous y reviendrons), mais le numérique viendrait-il bouleverser ces conditions ?

2.1. Espaces redistribués

En abordant la phase de l'accès, une première conséquence s'impose, qui porte sur l'espace. Le numérique, en « dématérialisant » une partie des documents a autorisé de nouveaux moyens de consultation et a permis de réaffecter autrement les espaces des bibliothèques. Outre les combinaisons différentes des sections anciennement organisées selon des supports (espace cédéroms, etc.) ou des orientations thématiques qui peuvent maintenant se rassembler sous forme de signets (espaces d'actualités, de sciences, d'art, etc.) et les fonctions de gestion informatisées (inscriptions, prêts, catalogues, etc.), les médiathèques deviennent de véritables centres publics d'information en offrant des croisements de savoirs inédits sous la forme d'une hyper-documentation interrogeable sur le lieu (*in situ*) ou en ligne (commentaires et critiques d'ouvrages, échanges de type forums entre usagers, expositions et dossiers virtuels, dispositifs de questions/réponses, etc.). Ces redistributions ont eu également des conséquences sur la médiathèque elle-même qui a conforté son rôle de lieu de travail et de rencontre au-delà de représenter un lieu de ressources : d'un espace socialisé dédié à l'information et aux savoirs, en accueillant, par exemple, les enfants et les adolescents n'ayant pas chez eux de pièces adaptées à l'étude après la classe, ou les étudiants trop à l'étroit dans leurs studios, ou bien encore, parmi les adultes, ceux qui ne disposent pas dans leur habitation de ressources adéquates ; ceux qui souhaitent butiner dans les rayons ou sur les écrans sans être sous la pression d'un lieu commercial. Ces différents temps et ces transformations ont été étudiés par Michel Melot qui voit en elles les causes d'un déplacement des fonctions : « *On peut supposer que l'accès électronique [...] va effacer la distinction entre les métiers voisins de documentaliste et de bibliothécaire, ou conduire même [...], à ce que tout lecteur devienne un documentaliste.* » (Melot, 2007, p. 642). Une telle perspective peut, en effet, être perçue

sous l'angle d'une éducation du lecteur à l'autonomie mais il n'est pas extérieur non plus à cette mutation sociale de l'accès aux fonctions informationnelles d'habitude investies par des professionnels et maintenant de mieux en mieux maîtrisées - avec des avantages et des inconvénients qui demeurent à comprendre plus exactement - par des usagers habitués à la communication numérique. La nécessité d'accompagnement dans la pratique du numérique peut, parallèlement, être à l'ordre du jour d'une formation citoyenne comme en témoigne Sylvère Mercier (2014) au sujet d'un rapport sur l'e-inclusion élaboré par le Conseil national du numérique dont le propos, entre autre, engage à comprendre le numérique comme un nouveau sujet de médiation : *“Nous soutenons que la quasi-totalité des services, que ceux-ci soient fournis par des acteurs publics ou par le secteur privé, va dans l'avenir avoir de plus en plus besoin de médiations humaines avec les usagers.”* (Conseil national du numérique, 2014).

En réponse aux divers changements que les bibliothèques ont connus tant du point de vue organisationnel que fonctionnel, l'équipe pédagogique de l'École nationale supérieure des sciences de l'information et des bibliothèques (ENSSIB, Villeurbanne, France) a orienté, en 2011, certains modules de formation qui étaient jusqu'alors identifiés sous le critère bibliothéconomique de « collections » vers celui de « service aux publics » et d'« accès aux collections ». Nous y retrouvons certains des thèmes que nous venons d'aborder et parmi eux, sous forme d'interventions confiées à des chercheurs et des professionnels : « 1) Généralités sur la question de l'accès ; 2) L'accès médiaté : organisation des documents, médiations numériques ; 3) L'accès pour tous : handicap et accès aux collections ; 4) Différentes collections : médiathèque sonore, artothèque ; 5) La coopération et la gestion partagée (Abes : Agence bibliographique de l'enseignement supérieur ; CADIST : Centre d'acquisition et de diffusion de l'information scientifique et technique ; Consortiums) » (Régimbeau, 2011). Comme en tout organisme de formation, les nécessités de trouver des ponts entre exposés managériaux, récits d'expériences, sujets de recherche et situations pratiques nous ont ainsi amenés à témoigner de nouvelles priorités en introduisant des notions témoins de réalités de terrain et de centre d'intérêts grandissant dans la recherche. Avec les collections, l'accès, la médiation et la coopération, on pourrait ainsi tracer les nécessités d'une nouvelle bibliothéconomie encline à percevoir ce qui relie les pôles répondant à une vision systémique de la bibliothèque. A ceci, il convient d'articuler ce qui instaure le lien de ces différentes entités : le service.

2.2. Quels services pour quels usages ?

Répondant aux missions de tout service public, la bibliothèque a suivi, voire devancé par rapport à d'autres administrations, des propositions destinées à la démocratisation des accès à l'information. Le Conseil Supérieur des Bibliothèques (France) affirmait dans sa charte de 1991 que la bibliothèque « doit assurer l'égalité d'accès à la lecture et aux sources documentaires » (Rabot, 2014). Bertrand Calenge¹ considère le service comme la mise en oeuvre d'une rencontre ou pour le dire autrement, d'une médiation : *« Service, le grand mot est lâché. Permettre et provoquer la rencontre entre des publics et des collections, c'est faire « du service »* (Calenge, 1999, p. 21). Entre l'idéal d'une démocratisation réussie et les contraintes de la mise en acte, des obstacles multiples peuvent se dresser. Umberto Eco nous alertait quant à certains principes “internes” surannés méritant d'être abandonnés mais des difficultés d'un autre ordre s'interposent dans l'offre documentaire. Parmi les points sensibles à relever, demeure celui de l'éloignement social aux établissements culturels. Des statistiques

¹ Qu'il nous soit permis ici de dédier modestement et sincèrement notre intervention dans ce colloque à la mémoire de Bertrand Calenge, décédé le 3 janvier dernier (2016), avec qui nous avons eu le plaisir de travailler dans le cadre de l'ENSSIB.

des années 2000 le confirmaient : « *les catégories sociales les moins dotées en capital culturel restent les plus éloignées des bibliothèques. À Paris, les ouvriers constituent par exemple 2 % des usagers des bibliothèques (contre 7 % dans l'ensemble de la population), les commerçants 1 % (4 % de la population) et les employés 10 % (15 % des Parisiens)* » (Rabot, 2014 citant un article de Yves Alix et Stéphane Wahnich de 2004). Les causes plongent leurs racines principalement dans les inégalités sociales et répondent, du point de vue de la culture, à la fois à une mise à distance implicite par les codes de comportement, l'habitus, et à un sentiment d'extranéité subis. L'usage de la bibliothèque dépend donc de situations diverses qui supposent que l'on cherche à renouveler les services car « *Contrairement à [un] 'illusionnisme social' [...] l'état de fait veut que l'on ait envie d'entrer là où l'on a repéré un univers proche, familier de ses intérêts, de ses préoccupations* » (Poulain, 1988). Un autre point soulevé fut celui de l'accueil des publics scolaires et universitaires dans des bibliothèques publiques des métropoles citadines avec des locaux exigus, mal préparées à un afflux aussi important d'usagers qui a pu aboutir, parfois, à une saturation obligeant à « gérer l'urgence » (en réorganisant les horaires et les jours d'ouvertures pour alterner les catégories de public, par exemple) et dans la plupart des cas à « réorienter » l'offre des services vers ces usagers apprenants, mobilisant ainsi des ressources pour leur accueil : « *On sait en effet que, dans la situation actuelle, les étudiants conçoivent d'abord la bibliothèque publique comme un espace de travail et, pour autant que les services répondent à leur besoin, un centre de référence.* » (Girard et Giappiconi, 2009).

Les fonctions d'usages, ces cas en rendent compte, ne dépendent pas seulement des potentiels et de l'orientation des services, et réciproquement les services ne peuvent pas s'établir en fonction d'une préfiguration d'usages attendus, mais supposent l'observation de configurations institutionnelles et organisationnelles à analyser dans leur réalités humaines macro et micro-sociales.

3. La bibliothèque « troisième lieu » ou « trois lieux en un » ?

Notion ou réalité, le « troisième lieu » attaché aux possibilités de renouvellement de la bibliothèque publique ou universitaire a fait l'objet de discussions et débats multiples tenus dans les milieux professionnels dont Bertrand Calenge a caractérisé l'expansion rapide en évoquant une forme de « sidération » dans son carnet en ligne (Calenge, 2012). Tout en reconnaissant que Mathilde Servet, auteure d'un mémoire de conservateur sur *Les Bibliothèques troisième lieu* (Servet, 2009), avait raison « *d'appuyer là où ça faisait souvent mal* », il trouvait quelque peu contradictoire de s'en remettre à des modèles comme les *ideas stores* anglais où les bibliothécaires ne seraient plus indispensables et où sont mises en avant, essentiellement, les dimensions de « consumérisme » et de « cocooning ». En d'autres termes, écrivait-il : « *Dissocier la bibliothèque de ce qui la fonde (la transmission du savoir, en particulier par le partage) me révolte.* » (Calenge, *ibid.*). Et, s'il se faisait le porte-parole d'une bibliothèque ouverte en tant que « maison commune », il souhaitait qu'on n'oublie jamais « *qu'il faut aider à apprendre, préserver et transmettre une mémoire collective, donner à chaque lecteur son livre comme à chaque livre son lecteur !!* » (Calenge, *ibid.*), rappelant au passage un précepte célèbre (de Ranganathan) à propos du processus réciproque de l'échange documentaire qui suppose que la bibliothèque participe aussi à chercher ses lecteurs (!).

3.1. Le tiers-lieu comme espace de sociabilité

La notion de « troisième lieu » a été forgée au début des années 1980 par un chercheur de sociologie urbaine : Ray Oldenburg et permet de le distinguer « *du premier lieu : la sphère du foyer, et du deuxième lieu : le domaine du travail* » (Servet, 2010). La focalisation des projets sur ce « tiers-lieu » ou « troisième lieu » a puisé des justifications dans les différences

de fréquentation. Ainsi, pour défendre ces nouvelles réalisations, une journaliste de *Rue89Lyon* rappelle qu' « *En France seulement 17 % de la population d'une ville fréquente sa bibliothèque, en Finlande, pays adepte des espaces « tiers-lieu », ils sont près de 55 %. Idem en Angleterre, où le changement des établissements traditionnels en Idea Stores a fait augmenter les prêts de 26 % et le nombre de visiteurs à plus... 240 % !* » (Delarbre, 2014). Les exemples de « tiers-lieu » et de *learning centers* se sont multipliés et semblent maintenant une alternative aux médiathèques et centres de documentation devenus « trop anciens ». A Dunkerque (Département du Pas-de-Calais, France), en prise directe sur l'espace urbain du port et proche d'un centre universitaire, le *learning center* de la Halle aux sucres affiche ainsi sa nouvelle nature : « *Dépassant les modèles classiques de la transmission des savoirs par des centres de ressources documentaires, les learning centers sont **des lieux de rencontre autour des savoirs** [en gras dans le texte], appuyés sur une bibliothèque « hybride » qui mêle papier et numérique.* » (La Halle aux sucres, 2015). L'idée de favoriser la rencontre, dans un lieu à la fois documentaire, de recherche et de décision axé sur des spécificités socio-économiques ou culturelles n'est pas, à proprement parler, une découverte, et en matière d'IST (Information scientifique et technique) l'état et les organismes privés ont depuis longtemps saisi l'intérêt d'associer la documentation aux stratégies de développement (qu'on dirait aujourd'hui « durable ») mais le point d'appui de l'approche innovante réside maintenant dans la recherche de lieux-carrefours encourageant l'ouverture à tout les publics ; non plus le public héritier, lettré ou spécialisé (« religieux ou aristocrate »), mais aussi le public du « tiers-état ». Ainsi en va-t-il pour le *learning center* de Dunkerque spécialisé dans les problématiques de l'urbanisme « *En réunissant à la fois des services opérationnels, d'étude, de conservation et de transmission des savoirs liés aux questions urbaines, tout en provoquant la rencontre avec le citoyen* » (La Halle aux sucres, 2015), comme pour Le Mixeur, « tiers-lieu » de Saint-Etienne (Département de la Loire, France), ouvert, pour sa part, à la réunion d'entrepreneurs intervenant majoritairement dans les domaines du design et de la recherche numériques qui se présente essentiellement comme un lieu de liaison : « *Porte d'entrée sur le quartier créatif, le Mixeur est un tiers lieu arts / sciences / design / entreprises, incubateur de projets créatifs novateurs et espace de rencontres, d'échanges et d'émulation.* » (Le Mixeur, 2015).

A noter que pour chacun de ces lieux, et c'est encore vrai pour le *learning center* de l'Université polytechnique fédérale de Lausanne comme pour le projet du *learning center* de l'Université Paul-Valéry de Montpellier, l'attractivité passe par une réunion de fonctions multiples autour du travail et des savoirs, une polyfonctionnalité qui souhaiterait devenir « interfonctionnelle », par la convivialité également, mentionnée et revendiquée dans leurs sites, plaquettes et projets. A Lausanne, « *Sur une surface continue de 20 000 m2 il [le Rolex Learning Center] offre services, bibliothèques, centres d'information, espaces sociaux, lieux d'études, restaurants, cafés et magnifiques extérieurs.* » (Rolex Learning center, 2016). Le projet de l'Université Paul-Valéry répond à ce mouvement en mettant ses fonctions sous le signe architectural de l'atrium, espace d'accueil de la maison romaine : « *L'Atrium offrira une grande flexibilité en termes d'ouverture, puisqu'il sera 24 h/24. Incarnant la nouvelle génération de bibliothèque, il permettra travail personnel et échanges collectifs avec notamment des espaces d'exposition, la boutique de l'université, une salle de conférence de 150 places, des points de convivialité, une cafétéria et des espaces multi-activités de co-working.* » (COMUE. Opération Campus Montpellier, 2016).

3.2. Des usages coexistants ou interférents ?

Ici encore, les usages demandent et demanderont à être interrogés selon les missions de médiation et/ou de communication des savoirs de ces nouveaux outils. On mentionne, dans une note en page d'accueil du site, sous la mention « *Information importante* » que « *Le Rolex*

Learning Center est avant tout une bibliothèque. Nous vous remercions de respecter le silence pour les étudiants qui travaillent. » laissant supposer que la multiplication des fonctions doit également compter avec le bruit qu'elle occasionne. Comme en témoigne une étude appuyée sur une enquête de satisfaction au même Learning Center, les idéaux d'un savoir transmis de manière rhizomatique se heurtent à des contraintes d'utilisation qui ne vont pas toujours dans le sens espéré : « *Le Rolex [sic] n'est pas devenu le laboratoire d'idée et ne s'y créent pas les synergies espérées, en particulier par le mélange des publics : l'étudiant travaille encore largement seul. Usagers comme bibliothécaires déplorent le manque d'espaces destinés aux collections et à l'étude comparativement aux espaces de circulation trop importants (50 % !). Le lieu est statique, contraint et figé : le mobilier est loin d'être modulable.* » Le constat va plus loin dans les effets négatifs de l'organisation architecturale et des usages, induits ou non, en notant que : « *Les bibliothécaires sont contraints de s'accommoder à un lieu qui n'a pas été pensé pour eux. Les usagers y gardent des usages anciens et sont dans l'entre-soi. Les enseignants sont absents du bâtiment.* ». (Hugot, 2014).

Sans tirer de conclusion prématurée à propos d'un lieu encore récent, on peut tout de même observer que la question de l'interférence des territoires de vie tend maintenant à se poser en fonction d'une donnée principale : l'accès à l'information et aux savoirs. Comment interpréter, sinon, cette pratique attestée par les observateurs des bibliothèques et cette constatation d'une bibliothèque perméable aux espaces publics et privés que résume, avec un paradoxe, Cécile Vettoruzzo : « *Elle devient un lieu de vie à part, où chacun apporte ses pratiques sociales qu'elles soient réservées à l'univers domestique ou à l'espace urbain.* » (Vettoruzzo, 2013). D'où cette question posée d'un troisième lieu qui est à la fois « à part » mais en lien constant avec les autres lieux du citoyen : ceux de l'espace domestique et de l'espace de travail. Il deviendrait donc plutôt l'espace de trois lieux réunis en un si l'on se rapporte aux fonctions qui s'y retrouvent grâce, entre autre, au numérique et à cette possibilité de disposer de services et de commerces concernant les loisirs, l'alimentation ou la consommation. Les tendances actuelles à confondre chez l'individu les temporalités de différentes pratiques sociales s'y trouvent en quelque sorte matérialisées pour un rapport perte/bénéfice qui prend de plus en plus d'importance dans l'évaluation de nos nouveaux comportements et investissements au travail. Le récent Rapport Mettling sur *Transformation numérique et vie au travail* en témoigne avec une préconisation (n° 19) qui rappelle le droit et le devoir à la déconnexion pour le salarié (Mettling, 2015).

4. Organisation des savoirs et politique documentaire

Les principes d'organisation des fonds et des activités de la bibliothèque ont évolué vers des offres différenciées selon les périodes et les nécessités socio-politiques qui ont largement conditionné leurs statuts éducatifs (y compris ludiques), informationnels et patrimoniaux. Pour s'en tenir à un premier degré de spécialisation selon les publics, le développement des activités de lecture et plus largement documentaire pour l'enfance et la jeunesse ne souffrirait plus maintenant d'être remis en cause. Au titre d'autres critères de différenciation, l'offre universitaire et de recherche s'est spécialisée, par exemple, selon des secteurs disciplinaires en correspondance avec des spécialités porteuses ou reconnues de certains établissements et de certaines régions comme on a pu le voir avec la mise en place, en France, depuis les années 1980, de Centres d'acquisition et de diffusion de l'information scientifique et technique (CADIST) dévolus au repérage et à la mise à disposition d'une information stratégique rétrospective et actualisée. Du côté des établissements municipaux, le même souci de spécialisation s'est concrétisé dans des organisations en réseau où l'on retrouve des fonds patrimoniaux orientés selon des axes confortant les points forts de collections historiques ou inaugurant de nouvelles thématiques. Cette structuration par pôles de savoirs et par type de service qui suppose d'établir des cartes de l'offre documentaire à des échelles plus ou moins

grandes allant du village à la région en passant par le département, lequel a joué en France un rôle de maillage décisif maintenant aux prises avec de nouvelles reconfigurations territoriales (Lahary, 2014), du quartier à la ville ou de la ville à la nation, a mis en lumière le rôle structurant de la communication tant du point de vue de la connaissance que du repérage des usagers.

Les exemples abondent dans ce sens, mais avant de citer les cas de structures organisant leur fonds et leurs services en fonction de spécialités affirmées, disposées comme des sémaphores dans la société des savoirs, nous souhaitons rappeler ici que le réseau de lecture publique de la Bibliothèque municipale de Toulouse (France) a fonctionné très tôt, à l'instar d'autres métropoles, sur le modèle d'acquisitions thématiques répondant aux spécialisations d'une partie des fonds de chacune de ses annexes de quartier. Les séances d'acquisitions permettaient donc de renforcer les collections par le choix des achats qui alimentaient les antennes (20 au total dans les années 1980). Ces choix – pour prendre quelques exemples – concernaient des documents en Braille pour l'annexe des Minimes, des romans policiers pour le quartier de Serveyrolles-Soupetard, des textes et essais de littérature pour le quartier de Bellefontaine, l'histoire locale pour l'annexe en centre ville de la rue de Périgord, les sciences de la nature pour le quartier de Rangueil ou les arts pour l'annexe du Centre culturel Croix-Baragnon, etc. Ce principe mettant en œuvre une caractérisation des collections par l'adoption d'une coloration particulière et leur mise en réseau a, par ailleurs, contribué à structurer des offres amplifiées aux dimensions de grands équipement où les schémas structurels sont identifiés sous la forme de pôles documentaires. C'est le cas, pour y revenir, à Toulouse où les étages de la Médiathèque Cabanis, unité centrale avec la Bibliothèque patrimoniale, forment des repères dans l'organisation topographique des disciplines et spécialités (Bibliothèque municipale de Toulouse. Médiathèque José-Cabanis, 2016) et c'est aussi le cas de grandes structures de lecture publique comme la Médiathèque du quartier de Vaise à Lyon ou la Médiathèque Federico-Fellini à Montpellier pour ne citer qu'elles. La présentation de la Médiathèque de Vaise en atteste : « *Médiathèque généraliste destinée à tous les publics, elle abrite également un département spécialisé dans les Arts Vivants.* » (Bibliothèque municipale de Lyon. Médiathèque de Vaise, 2016), en précisant qu'elle possède un auditorium de 85 places assises : « *espace consacré à l'accueil de rencontres, lectures, spectacles* ». La Médiathèque Federico-Fellini, quant à elle, met en avant son département « Images en mouvement » avec « *Une vidéothèque de consultation exceptionnelle en France* » (Montpellier. Méditerranée. Métropole. Médiathèque centrale Federico-Fellini, 2016) accompagnée d'un fonds d'ouvrages sur le cinéma, de trois salles de projection, d'une bédéthèque et une salle destinée aux jeux vidéo. Les particularités des fonds, à l'échelle du pays, sont recensés, par ailleurs, à partir du Catalogue collectif de la France (CCfr), dans le Répertoire national des bibliothèques et des fonds documentaires (RNBFD) qui permet d'accéder « *à la description de plus de 3 400 fonds conservés dans plus de 450 bibliothèques tels que les fonds Montesquieu à la Bibliothèque municipale de Bordeaux ou le fonds culinaire et oenologique à Dijon* » (Bibliothèque Nationale de France. Catalogue Collectif de France, 2016).

4.1. Une poldoc en services

Ces orientations vers des profils spécifiques, qui concernent maintenant la plupart des structures ont donné naissance à des guides d'acquisition relatifs aux missions et choix des structures incluant progressivement les critères de situation dans un paysage culturel et éducatif local ou plus large ; les propositions d'achat ; les contraintes d'espace ; les ressources financières et organisationnelles ; leurs ambitions en matière de communication et de satisfaction des usagers, pour aboutir à des formes contractuelles qui feront partie de la politique documentaire. Abrégée en « Poldoc », ce cadre réflexif au service d'une remise en

question des pratiques anciennes de gestion des collections « *s'intéresse aux objectifs et aux configurations de l'offre documentaire des bibliothèques auprès des publics qu'elles servent.* » (Poldoc. Politique documentaire, 2016). Elle est devenue un des axes de recherche et de développement des bibliothèques en posant comme priorité d'objectiver dans une « mise en service » des principes de niveaux d'acquisition, de réponse aux attentes des populations, de dialogues et d'harmonisation des pratiques entre différents départements d'une entité, d'animation, de diffusion et de communication de savoirs liés ou non aux collections proprement dites, etc., elle forme la colonne vertébrale des missions d'acquisition, d'élimination des documents (sélection et « désherbage ») et au-delà, de l'action documentaire « située » en réponse à des milieux identifiés. La charte documentaire en est une des manifestations mais elle ne saurait se suffire à elle-même malgré son rôle moteur, les réunions qu'elle suscite et les effets qu'elle provoque. Jérôme Pouchol rappelle ainsi que les « jambes » d'une politique documentaire réussie sont quatre, représentées par « *la sélection, la production, la gestion et la médiation de contenus* » et qu'elle s'appuie sur quatre substrats : « *les acteurs, les outils, les processus et les services* » (Pouchol, 2010). En orientant systématiquement la réflexion vers la prise en compte des missions, vers la compréhension de l'évolution des savoirs et des techniques, vers des interfaces à construire entre les professionnels et, parallèlement, pour et avec les usagers, on replace le service découlant de la politique documentaire dans cette nécessité d'une mise en rapport des cadres cognitifs, organisationnels et sociaux dont fait partie la communication. Et, selon Jérôme Pouchol « *C'est bien, par conséquent, en complément de la formation à l'outil, de savoir-être et de déontologie qu'il s'agit, et les attentes en la matière ne manquent pas d'être formulées : quelles sont les compétences requises pour assumer une responsabilité d'acquisition et comment les évaluer ? Comment convaincre de la nécessité de se concerter sur « ses » objectifs d'acquisition et d'en partager, tour à tour, la charge ? Comment expliciter les options choisies et jusqu'à quel niveau de déclinaison (département, pôle, domaine...) ? Quels sont les partenaires préconisés de la décision et les destinataires légitimes de l'information ?...* » (Pouchol, 2006). A ces questions qui animent toute action de prévision ou d'évaluation d'une politique documentaire, on ne peut répondre que par la coopération dans le travail des services, en tant qu'organisation des différentes modalités de l'offre pour concrétiser des missions (d'accueil, d'accompagnement, de formation, de réponse, etc.) et du service, en tant que disposition à aider quelqu'un, à lui être utile, à satisfaire une demande.

4.2. L'évaluation et l'utilisateur

Sans tout ramener à une simple dimension fonctionnelle, voire fonctionnaliste, on peut toutefois regarder du côté des critères choisis pour certaines évaluations de la qualité des services et à ce stade, on peut observer que sous les « méthodes » d'écoute et d'intéressement des usagers, se retrouve la volonté pragmatique d'être en phase avec leurs attentes en devenir : polymorphes, mouvantes, inattendues, anciennes, stationnaires ou urgentes, elles confrontent les organismes et les professionnels aux tensions et contradictions qui peuvent se créer entre un engagement au service des publics et les réalités de pratiques contraintes par les cadres socio-économiques et socio-politiques où sont placées les bibliothèques. Parmi ces indicateurs de « service rendu », on peut reprendre ceux de l'IFLA (International Federation of Library Associations and Institutions) rappelés par Bertrand Calenge (1999, p. 411) : « *Pertinence des collections ; Degré de satisfaction des lecteurs ; Heures d'ouvertures ; Délai d'attente pour la communication des documents ; Pourcentage de demandes satisfaites ; Pourcentage de documents présents dans la bibliothèque au moment des demandes ; Performance des catalogues (pourcentage de recherches réussies) ; Pourcentage des collections utilisées ; Importance du public.* ». A un degré plus localisé relatif aux indicateurs de postes, on rencontre des listes d'« engagements » qui spécifient des activités et des actes comme en

témoigne une instance de modernisation de l'administration à travers la publication de ses résultats sous l'intitulé « Baromètre de la qualité de l'accueil ». On y reconnaît les traits communs des services aux usagers : « *Informé sur les conditions d'accès et d'accueil dans les services ; Orienter vers le bon service et prendre en charge l'utilisateur ; Faciliter l'accomplissement des démarches pour les personnes à mobilité réduite ; Accueillir avec courtoisie et donner le nom du bon interlocuteur ; etc.* » (Secrétariat général pour la modernisation de l'action publique, SGMAP, France, 2014). Ces tâches peuvent intéresser aussi bien un hôpital, un bureau de poste ou une bibliothèque et précisément, le référentiel *Marianne* (émanant du même Secrétariat général), qui permettra à des bibliothèques d'obtenir une certification sous un label, vise à devenir un « véritable garant d'un standard de la qualité de l'accueil et d'une relation de confiance entre l'utilisateur et l'administration. » selon le site du Secrétariat. Ainsi, outre le travail en interne qu'une structure peut effectuer sur la qualité des services, on peut aussi se référer à ces repères « externes » que sont les normes et les référentiels ; repères utiles et encourageants (au moins en partie !) dans les activités au quotidien qui rassemblent les expériences et les conclusions d'autres chercheurs et professionnels confrontés aux mêmes questions. Ces derniers, qui forment commissions et groupes d'experts sont-ils acquis aux méthodes d'approches et d'intervention de « l'Expérience Utilisateur » (« User Experience » ou « UX ») qui entend maintenant remplacer des enquêtes d'usages périmées ? Une sociologie de l'expertise serait ici à convoquer. On possède, en revanche, grâce au travail de traduction coordonné par Nicolas Beudon (Mercier, 2016) et d'un groupe de consultants d'une version française, d'une approche tout aussi « orientée usager » dont les occurrences se multiplient dans les réflexions bibliothéconomiques avec l'exposé des attendus et des avantages du *Design thinking (Design thinking en bibliothèque, 2016)*. Cette méthode de penser le rapport aux dispositifs et aux objets se base également sur une observation de l'utilisateur en notant ses actions et réactions en situation. L'objectif est de permettre, ici aussi, des changements et des améliorations, pour un accompagnement dans l'exercice d'un usage, qu'il soit numérique, spatial, cognitif ou autre et, en retour, dans l'offre de la médiathèque.

Conclusion

A l'évocation de cet intérêt pour les lieux, les pratiques et les usages, il ne faudrait pas penser que les documents et les contenus seraient oubliés : « *La médiation documentaire numérique n'est pas qu'une action de communication, elle est surtout pour la bibliothèque un moyen supplémentaire et complémentaire de produire et de diffuser du contenu, [...]. Un moyen pour elle, en somme, de déployer l'arc de sa politique documentaire.* » (Pouchol, 2012). Non seulement les documents et les contenus ne pourraient être sous-estimés mais ce qui est notable c'est la volonté des professionnels d'aller vers plus de potentialités exploitées et de savoirs mieux organisés. Or n'est-ce pas la question que nous posons au départ de cette contribution, cette recherche du rapport de réciprocité qui s'établit entre service et communication des savoirs ? A des lieux et des accès perçus dans leur valeur d'usage, à des savoirs perçus à travers une politique documentaire, à un management orienté vers les usagers répondent une ou des communication(s) selon chaque phase de service. Les enjeux communicationnels ne sont pas d'un autre ordre, ils s'imbriquent dans chacune des parties soit sur le plan d'une communication de contenus, au sens où l'on donne à connaître par la vulgarisation, la formation spécialisée ou tout autre événement, soit sur le plan d'une mise en visibilité de l'offre, au sens où cette dimension doit affirmer une approche partie prenante des fondamentaux culturels, à l'instar d'un théâtre ou d'un cinéma, soit enfin sur le plan d'une reconnaissance des services d'un lieu citoyen sans cesse à rebâtir.

Sources et bibliographie

- ALIX Yves et WAHNICH Wahnich, 2004. Une familiarité distante. *Bulletin des bibliothèques de France*, n° 2, p. 62-73. URL : <<http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2004-02-0062-010>>.
- BARBIER-BOUVET Jean-François et POULAIN Martine, 1986. *Publics à l'œuvre : Pratiques culturelles à la Bibliothèque publique d'information du Centre Georges Pompidou*. Paris : Ed. du Centre Georges Pompidou. 286 p. Coll. Études et recherche. URL : <http://books.openedition.org/bibpompidou/343>. DOI :10.4000/books.bibpompidou.343.
- BIBLIOTHEQUE MUNICIPALE DE LYON. Médiathèque de Vaise, 2016. *Présentation de la bibliothèque*. Consulté le 30 mars 2016. URL : <https://bm-lyon.fr/15-bibliotheques-et-un-bibliobus/mediatheque-de-vaise/article/presentation-de-la-bibliotheque>
- BIBLIOTHEQUE MUNICIPALE DE TOULOUSE. Médiathèque José Cabanis, 2016. [Page d'accueil. Liste lieux. Cabanis]. Consulté le 25 mars 2016. URL : http://www.bibliotheque.toulouse.fr/liste_lieux_cabanis.html
- BIBLIOTHEQUE NATIONALE DE FRANCE. Catalogue Collectif de France, 2016. *A propos. Qu'est-ce que le CCfr ?* Consulté le 25 mars 2016. URL : <http://ccfr.bnf.fr/portailccfr/jsp/public/index.jsp?action=public_a_propos>
- BIBLIOTHEQUES SANS FRONTIERES, 2014. *Ouvrons plus les bibliothèques*. Consulté le 23 mars 2016. URL : <http://ouvronslesbiblio.wesign.it/fr>
- BOURDIEU Pierre et DARBEL Alain, avec SCHNAPPER Dominique, collab., [1966] 1969. *L'amour de l'art. Les musées d'art européens et leur public*. Nvelle éd. augmentée. Paris : Ed. de Minuit. 256 p. Collection Le sens commun.
- CALENGE Bertrand, 1999. *Accueillir, orienter, informer : l'organisation des services aux publics dans les bibliothèques*. Paris : Ed. du Cercle de la Librairie.
- CALENGE Bertrand, 2012. La sidération du troisième lieu. *Bloc notes*. Consulté le 25 février 2016. URL : <<https://bccn.wordpress.com/2012/02/12/la-sideration-du-troisieme-lieu/>>
- CAUNE Jean, 1991. De l'influence de la communication sur la diffusion artistique. *Études de communication* [En ligne], n° 12. Mis en ligne le 15 janvier 2012. Consulté le 10 avril 2016. URL : <http://edc.revues.org/2795> ; DOI : 10.4000/edc.2795
- CERTEAU Michel de, [1980] 1990. *L'invention du quotidien*. 1. *Arts de faire*. Ed. par Luce Giard. Nvelle éd. Paris : Gallimard. 347 p. Coll. Folio Essais.
- COMMUNAUTE D'UNIVERSITE ET ETABLISSEMENT (COMUE) Languedoc-Roussillon Universités, 2016. Opération Campus Montpellier. *Projet Atrium*. Dossier de presse. Avril 2016. URL : <https://www.operation-campus.fr/images/pdf/DP-ATRIUM.pdf>
- CONSEIL NATIONAL DU NUMERIQUE, 2013. *Citoyens d'une société numérique*. Rapport à la Ministre déléguée chargée des petites et moyennes entreprises, de l'innovation et de l'économie numérique. Octobre 2013. 86 p. Consulté le 15 avril 2016. URL : <https://cnumerique.fr/wp-content/uploads/2013/12/Rapport-CNNum-10.12-1.pdf>
- DELARBRE Clémence, 2014. Jeux vidéo, café-restau et ambiance cosy : la bibliothèque deviendra un « troisième lieu ». *Rue89Lyon*. Publié le 18/08/2014. URL : <http://www.rue89lyon.fr/2014/08/18/jeux-videos-cafe-restau-et-ambiance-cosy-la-bibliotheque-deviendra-un-troisieme-lieu/>
- Le Design thinking en bibliothèque. Un kit pratique pour la conception de projets centrés sur les usagers*, 2016. Trad. Coordonnée par Nicolas Beudon. © Ideo, 2014. URL : <http://lrf-blog.com/design/>

- DRUEZ Christelle. *Former les usagers à l'utilisation des ressources en ligne de la bibliothèque* [en ligne]. Fiche pratique. Villeurbanne : Enssib, 2014. Consulté le 18 février 2016. URL : <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/63653-former-les-usagers-a-l-utilisation-des-ressources-en-ligne-de-la-bibliotheque.pdf>
- ECO Umberto, [1981] 1986. *De Bibliotheca*. Caen : L'Echoppe. 31 p.
- GIRARD Christine, GIAPPICONI Thierry, 2009. Mutualiser l'action des bibliothèques territoriales et universitaires : répondre aux enjeux des formations initiale et continue. *Bulletin des bibliothèques de France*, n° 2. URL : <<http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2009-02-0018-003>>
- LA HALLE AUX SUCRES, Dunkerque, 2016. *Le lieu, l'esprit, l'architecture*. URL : <https://www.halleauxsucres.fr/>
- LAHARY Dominique, 2014. Bibliothèques en territoires, 4 : Une compétence obligatoire départementale à la croisée des chemins. Dlog. Blog professionnel de Dominique Lahary, bibliothécaire. Posté le 30 septembre 2014. URL : <<https://lahary.wordpress.com/2014/09/30/bibliotheques-en-territoires-4-une-competence-obligatoire-departementale-a-la-croisee-des-chemins/>>
- HUGOT Christophe, 2014. Le Learning centre de Lausanne : espace pensé, espace vécu, espace projeté. Publié dans *Insula. Le blog de la Bibliothèque des Sciences de l'Antiquité (Lille 3)*. Le 22 mai 2014. URL : <http://bsa.biblio.univ-lille3.fr/blog/2014/05/learning-center-lausanne/>
- HOGGART Richard, [1958] 1970. *La culture du pauvre. Étude sur le style de vie des classes populaires en Angleterre*. Présentation de Jean-Claude Passeron. Paris : Ed. de Minuit. 424 p. Coll. Le sens commun.
- MELOT Michel, 2007. La bibliothèque multimédia contemporaine. In Jacob Christian. *Lieux de savoir : espaces et communautés*. Paris : Albin Michel. P. 637-653.
- MERCIER Sylvère, 2016. Le design thinking en bibliothèque. *Bibliobsession*. Publication 25 janvier 2016. URL : <http://www.bibliobsession.net/2016/01/25/le-design-thinking-en-bibliotheque/>
- METTLING Bruno, 2015. *Transformation numérique et vie au travail*. Rapport à l'attention de Madame la ministre du Travail. Consulté le 28 mars 2016. URL : <http://www.ladocumentationfrancaise.fr/var/storage/rapports-publics/154000646.pdf>
- LE MIXEUR. Tiers Lieu et porte d'entrée sur le quartier créatif Manufacture de Saint-Etienne, 2015. [Page d'accueil]. URL : <<http://www.le-mixeur.org/>>
- MONTPELLIER, MEDITERRANEE. METROPOLE (3M). Médiathèque centrale Federico Fellini, 2016. *Présentation*. URL : <http://www.montpellier3m.fr/equipement/m%C3%A9diath%C3%A8que-centrale-federico-fellini>
- Poldoc. Politique documentaire, 2016. [Accueil du site]? *Qui sommes-nous?* URL : <http://poldoc.enssib.fr/node/8>.
- POUCHOL Jérôme, 2012. La médiation numérique dans le cadre d'une politique documentaire raisonnée : l'exemple de la MIOP : médiathèque intercommunale Ouest Provence. In Galaup Xavier, dir. *Développer la médiation documentaire numérique*. Villeurbanne, Presses de l'enssib (la Boîte à outils, 25), 2012, [En ligne], mis en ligne le 5 mars 2012. URL : <http://mediationdoc.enssib.fr/>
- POUCHOL Jérôme, 2010. Poldoc. In *Bambou* [blog spécialisé]. URL : <<https://docmiop.wordpress.com/la-poldoc-de-la-miop/>>
- POUCHOL Jérôme, 2006. Pratiques et politiques d'acquisition. *Bulletin des bibliothèques de France*, n° 1, p. 5-17. URL : <<http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2006-01-0005-001>>
- POULAIN Martine, 1988. Usages en bibliothèques publiques. In Poulain Martine, dir., *Pour une sociologie de la lecture*. Paris : Ed. du Cercle de la Librairie.
- RABOT Cécile, 2013. La démocratisation culturelle par les bibliothèques de lecture publique, une préoccupation d'hier ?. [en ligne] In : *Carnet de recherches du Comité d'histoire du ministère de la*

Culture et de la Communication sur les politiques, les institutions et les pratiques culturelles. Centre d'histoire de Sciences-Po Paris, *La démocratisation culturelle au fil de l'histoire contemporaine*, Paris, 2012-2014. [mis en ligne le 1er juin 2014]. URL : <http://chmcc.hypotheses.org/482>

RÉGIMBEAU Gérard, 2011. Accès aux collections. Parcours Service aux publics. [Programme de l'Unité d'Enseignement (UE) du Diplôme de Conservateur de Bibliothèques, DCB 19], Octobre 2011. [Document interne]. Villeurbanne : ENSSIB.

RICHTER, Noë, 1978. Aux origines de la lecture publique. *Bulletin des bibliothèques de France* (BBF), n° 4, p. 221-249. URL : <<http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-1978-04-0221-001>>. ISSN 1292-8399.

RINGOT Marion. *L'accès aux documents pour les personnes déficientes visuelles à l'ère du numérique*. Mémoire d'étude sous la dir. de Catherine Desbuquois et Gérard Régimbeau. Master 2 ENS, Lyon et ENSSIB, Villeurbanne. Livre et savoirs. URL : <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/48582-l-acces-aux-documents-pour-les-personnes-deficientes-visuelles-a-l-ere-du-numerique.pdf>

ROLEX LEARNING CENTER, EPFL (Ecole Polytechnique Fédérale de Lausanne, Suisse), 2016. [Page d'accueil du site]. Consulté le 12 avril 2016. URL : <http://rolexlearningcenter.epfl.ch/>

SANDRAS, Agnès (dir), 2014. *Des bibliothèques populaires à la lecture publique*. Villeurbanne : Presses de l'enssib. Secrétariat général pour la modernisation de l'action publique. Premier ministre. Baromètre de la qualité de l'accueil 2014. URL : http://www.modernisation.gouv.fr/sites/default/files/tableau-barometre-qualite_accueil_2014.pdf

SEGUIN, Jean-Pierre (dir.), 1994. *Eugène Morel et la lecture publique : 1869-1934 : un prophète en son pays*. Paris : Centre Georges-Pompidou, Bibliothèque publique d'information.

SERVET Mathilde, 2010. Les bibliothèques troisième lieu. *Bulletin des bibliothèques de France* (BBF), n° 4, p. 57-63. Disponible en ligne : <<http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2010-04-0057-001>>. ISSN 1292-8399.

SERVET Mathilde, 2009. *Les bibliothèques troisième lieu*. Villeurbanne : ENSSIB. Diplôme de conservateur des bibliothèques. Mémoire d'étude DCB. 81 p. URL : <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/21206-les-bibliotheques-troisieme-lieu.pdf>

VETTORUZZO Cécile, 2013. *Le Learning centre de Lausanne : prototype de la bibliothèque du futur ?* Villeurbanne : ENSSIB. Diplôme de conservateur des bibliothèques. Mémoire d'étude. URL : <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/61342-le-learning-...>

Présentation de l'auteur

Gérard Régimbeau, Professeur en Sciences de l'information et de la communication au Département Information-Communication de l'ITIC, Université Paul-Valéry, Montpellier 3, est chercheur au LERASS-CERIC. Il étudie principalement les processus de médiations liées à l'art et au patrimoine sous leurs aspects info-communicationnels. Il a dirigé récemment, sur ce sujet, deux numéros de revues consacrés aux industries culturelles et publié deux articles, dont un dans la revue *Ishara* (Université d'Oran), sur les questions de l'indexation et du référencement des images. Travaux et publications :

<<https://ceric.www.univ-montp3.fr/fr/annuaire-recherche/gérard-régimbeau>>

ou <<https://www.lerass.com/author/gregimbeau/>>

- Régimbeau G., 2016. Intermédialités et référencement dans les médiations documentaires de l'image. *Ishara. Revue des sciences de l'information, de l'archivistique et de la*

bibliothéconomie. LASIA (Université d'Oran), n° 7, 2016, p. 67-82. Dossier : "La médiation au carrefour des disciplines et des contextes socio-culturels".

- Régimbeau G., 2014. L'indexation de l'art contemporain : un enjeu pour la communication du patrimoine. Colloque *Patrimoines du Maghreb à l'ère numérique*. Alger 28-30 avril 2013. Université Paris 8, Labex Arts H2H - Ecole nationale de restauration et de conservation des biens culturels d'Alger. Paris : Hermann, p. 149-166.

- Régimbeau G., dir., 2014. Arts et Industries créatives : perspectives communicationnelles. *Communication et management : Recherches - Pratiques*, Paris : Editions Eska, sept., vol. 11, n° 1, 109 p.

- Miège B., Régimbeau G., coord., 2014. Les Industries culturelles, nouveaux questionnements. *Les Enjeux de l'information et de la communication*, en ligne : Supplément 2014 A – [version PDF - 81 pages]. URL : <http://lesenjeux.u-grenoble3.fr/pageshtml/art2014.html#supplementA>