

Table des matières

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

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

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

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

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

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

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

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