

You're welcome ! Optimiser la cohabitation des espaces et des services en bibliothèque pour mieux accueillir les usagers. Compte-rendu du Forum annuel des bibliothèques HES-SO 2024.

Buunk, Iris

iris.buunk@etat.ge.ch

<https://orcid.org/0000-0002-1081-8100>

Dr / Adjointe scientifique, Service écoles-médias, secteur documentation (SEM)

Résumé

Cet article est un compte-rendu du Forum annuel des bibliothèques de la HES-SO 2024. Il revient sur les moments marquants de cette journée qui était consacrée à l'optimisation des espaces et des services, dans le but d'améliorer la qualité de l'accueil des usagers. Le format (conférence plénière le matin, table ronde l'après-midi) a permis au public de bénéficier autant d'apports théoriques provenant d'experts du domaine, que de retours d'expériences du terrain par des professionnels (bibliothécaires, architectes).

Mots-clés

Architecture, bibliothèques académiques, troisième lieu, accueil, service aux usagers.



Cet article est disponible sous licence [Creative Commons Attribution - Partage dans les Mêmes Conditions 4.0 International](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/).

1. Introduction

Le Forum des Bibliothèques HES-SO a eu lieu le jeudi 22 août 2024, à la Haute Ecole de Gestion de Genève, avec plus de soixante participant-e-s. C'était la deuxième édition organisée par le Centre de l'Information Scientifique de la HES-SO (CISO). De manière globale, il ressort que ce Forum fut à nouveau un succès, malgré le fait qu'il a dû être organisé cette année dans de très courts délais.

Comme le titre l'indique, la thématique cette année portait sur [l'optimisation de la cohabitation des espaces et des services en bibliothèque](#) dans le but de mieux accueillir les usagers. La journée fut composée d'une conférence le matin, suivie d'une discussion avec le public, et d'une table ronde l'après-midi, précédant les traditionnels groupes de travail par domaines d'enseignements. Le choix de la thématique a été en partie basé sur les résultats de l'enquête de satisfaction du Forum 2023, et en partie sur des réflexions menées avec un groupe de travail composé de six responsables de bibliothèques HES-SO par domaines d'enseignement.

Cette thématique a été considérée comme pertinente compte tenu des différents projets d'aménagements de plusieurs bibliothèques du réseau HES-SO futurs, en cours, ou déjà réalisés. Par ailleurs, de nombreux défis résident dans le fait de maintenir une qualité d'accueil des utilisateurs, tout en ayant des budgets souvent limités. Ceci explique ainsi la raison pour laquelle l'accent a été mis sur l'optimisation.

2. Conférence plénière

Afin d'ouvrir la réflexion, et les débats, l'exposé du matin, donné sous deux volets, fut consacré à l'intégration de deux aspects antinomiques, bien que fondamentalement interdépendants dans le contexte des bibliothèques, à savoir le bruit et le silence. Le premier volet, intitulé 'Bruit et silence en bibliothèque : confrontation ou complémentarité des usages.' fut présenté par Elise Point, (Responsable Espaces, logistique, sécurité et équipement à la Direction de l'Information Scientifique de l'Université de Genève). L'objectif de cette présentation, était de mettre en lumière la façon dont les bibliothèques académiques peuvent aménager de nouveaux espaces tels que les tiers-lieux, qui se définissent comme des lieux de dialogue, tout en prenant en compte des besoins apparemment incompatibles (bruit vs silence). Des aspects tels que l'environnement extérieur, l'architecture et les caractéristiques des espaces, le contexte académique actuel et à venir, les besoins, le comportement et le ressenti du public, ont permis de mieux saisir les nombreux enjeux que posent la cohabitation des espaces et des publics dans les bibliothèques académiques. Tout cela en tenant compte évidemment du manque de ressources (finances, RH) dont souffrent la majorité des bibliothèques.

Des pistes de solutions ont été amenées, en invitant les bibliothécaires à explorer des réalisations émanant d'autres lieux confrontés à la même problématique (p.ex. : bureaux paysagers), à collaborer avec d'autres professionnels en-dehors des bibliothèques (p.ex. ingénieur acousticien), et bien entendu, à explorer des solutions innovantes provenant d'autres bibliothèques académiques de par le monde.

Le deuxième exposé, intitulé 'Confort acoustique', fut donné par Philippe Martin (Ing. Électricité EPFL. Ing. Mécanique diplo. HES/ETS, co-directeur de l'entreprise AER Acousticiens Experts). De par son expertise, P. Martin a pu offrir au public une autre vision de la cohabitation

des services et des usages en bibliothèque, en mettant en exergue les spécificités acoustiques propres à chaque lieu. Les différentes caractéristiques du son en tant que tel (son neutre, tonal, impulsif), la façon dont les bruits sont perçus plus ou moins positivement par les gens (selon l'état émotionnel, l'âge, la sensibilité au bruit) et la variété des espaces (temps de réverbération, intelligibilité, échos, bruits de fond), ont permis de mieux saisir la complexité que représente la tâche d'optimiser l'acoustique d'un lieu multi-usage, comme le sont les bibliothèques académiques. L'objectif étant d'atteindre un 'confort acoustique' basé sur une approche traditionnelle mais adaptée de manière spécifique aux bibliothèques et aux différentes utilisations (détente/accueil : conversations normales ; travail de groupe : conversations à voix basse ; travail individuel : silence). Conséquemment, la nécessité d'adapter le mobilier a également été soulignée.

En conclusion, les traitements acoustiques ne peuvent pas tout résoudre, mais peuvent apporter des améliorations significatives par exemple dans la réduction de la propagation du son et de l'intelligibilité (bruit de fond maîtrisé). La planification de zones d'utilisation différentes et d'espaces de repli peut également s'avérer efficace.

À la suite des deux présentations, un temps fut donné aux participant-e-s pour poser leurs questions ou faire part de leurs commentaires.

3. Table ronde

La table ronde de l'après-midi fut l'occasion de présenter différents projets d'aménagements de bibliothèques, ou d'espaces similaires, déjà réalisés, actuels, ou futurs, par différents corps de métiers.

Le panel fut composé des intervenant-e-s suivant-e-s :

- Audrey Lecomte (Designer en architecture HEAD, Atelier Lecomte)
- Sacha Favre (Architecte EPFL, Informel architectes)
- Ilan Leroux (Coordinateur des aménagements pour le projet de la nouvelle bibliothèque HEG-GE)
- Rachel Vez (Directrice adjointe, Bibliothèque Cantonale Universitaire, Lausanne)
- Anne Bréaud (Responsable de la bibliothèque de l'HESAV)
- Tania Zuber-Dutoit (Responsable de la bibliothèques HEIG-VD)

*Modérateur de la discussion : Raphaël Grolimund (Infothèque HEG Genève)

Chaque intervenant.e a ainsi pu présenter brièvement les projets d'aménagement dans lesquels ils-elles ont été impliqué-e-s, permettant ensuite d'ouvrir le débat avec les participant-e-s. L'objectif étant de pouvoir discuter d'aspects plus concrets, ou de problématiques réelles rencontrées par les un-e-s et les autres.

Ce qu'il est ressorti de ces différentes présentations, est qu'il est nécessaire que ces aspects acoustiques soient pris en considération dès le début de la planification de la création d'une nouvelle bibliothèque (ou sa rénovation), puisque cela va influencer autant le mobilier, les espaces, et le budget. Par ailleurs, certaines bibliothèques étant intégrées à part entière dans des bâtiments protégés (c'est-à-dire, avec de très fortes restrictions légales et architecturales sur les possibilités de modification des lieux), l'éventail des solutions acoustiques s'en trouvera fortement réduit, et nécessitera d'être adapté en conséquence. Les invité-e-s ont pour la

majorité tous souligné que des solutions sont toujours possibles, à condition de prendre en compte ces divers éléments.

4. Conclusion

De manière générale, les participant-e-s au Forum des bibliothèques HES-SO ont été très satisfait-e-s de l'édition 2024 (50 % 'extrêmement', 40 % 'plutôt satisfaits'). Tant sur le choix de la thématique, que sur la forme et le contenu des présentations. La possibilité d'utiliser le contenu abordé dans leur pratique professionnelle a particulièrement été soulignée comme étant un point positif (88% le confirment), même si ce ne sera pas forcément le cas dans l'immédiat.