

Table des matières

Déclaration.....	i
Remerciements.....	ii
Résumé	iii
Liste des tableaux	vii
Liste des figures.....	viii
Liste des abréviations.....	1
1. Introduction.....	2
1.1 Méthodologie	2
2. Analyse de l'existant	4
2.1 Contexte démographique et culturel.....	4
2.2 Missions de la Bibliothèque de Nyon.....	4
2.3 Publics.....	5
2.4 Moyens	5
2.4.1 Ressources financières	5
2.4.2 Ressources humaines	5
2.4.3 Horaires d'ouverture	6
2.4.4 Locaux.....	6
2.4.4.1 Bibliothèque Jeunes publics.....	6
2.4.4.2 Bibliothèque Adultes.....	7
2.4.5 Collections.....	9
2.5 Services.....	9
2.5.1 Services entre les murs	9
2.5.2 Services hors les murs	11
2.6 « Cœur de ville » et projet de nouvelle bibliothèque.....	12
2.6.1 Ludothèque	13
3. Analyse des besoins	15
3.1 Perception d'experts	15
3.2 Perception des bibliothécaires.....	15
3.3 Perception de membres de la commune de Nyon.....	16
3.3.1 Service de la Culture	16
3.3.2 Municipalité	17
3.3.3 Conseil communal	17
3.4 Perception des partenaires.....	17
3.5 Perception des usagers	17
3.5.1 Enquête de satisfaction des usagers (2017)	17
3.5.2 Entretiens	18
3.5.2.1 Points positifs	18
3.5.2.2 Points négatifs et manques	19
3.5.2.3 Bibliothèque idéale	20

4. Les méthodes d'innovation en bibliothèque	21
4.1 Bibliothèque troisième lieu	21
4.1.1 Les quatre espaces	23
4.1.1.1 Espace d'apprentissage	24
4.1.1.2 Espace de rencontre	24
4.1.1.3 Espace d'activité.....	24
4.1.1.4 Espace d'inspiration	25
4.2 Mettre en place une démarche d'innovation.....	26
4.2.1 S'ouvrir à l'innovation.....	26
4.2.2 Prendre en compte ses publics.....	27
4.2.2.1 User experience (UX) design	28
4.2.2.2 Co-design	29
4.2.3 Réaliser des projets innovants.....	31
4.2.3.1 Méthode « traditionnelle »	31
4.2.3.2 Design thinking	31
4.2.4 Promotion et communication	33
5. Exemples d'innovations dans les bibliothèques d'aujourd'hui.....	35
5.1 Typologie	35
5.1.1 Accès à l'information.....	35
5.1.2 Culture.....	35
5.1.3 Formation	35
5.1.4 Participation.....	35
5.1.5 Social	36
5.2 Services.....	36
5.3 Collections	38
5.4 Infrastructures	40
5.5 Ateliers réguliers	41
5.6 Animations ponctuelles	43
5.7 Exemples de bibliothèques innovantes	44
5.7.1 Oodi – Helsinki (FI).....	44
5.7.2 DOKK1 – Aarhus (DK).....	46
5.7.3 Puzzle – Thionville (FR).....	47
5.7.4 Bibliothèque municipale de Vevey (CH).....	48
6. Recommandations.....	49
6.1 Recommandations pour la Bibliothèque de Nyon actuelle.....	49
6.1.1 Critères.....	49
6.1.2 Ateliers pendant les vacances scolaires	50
6.1.3 Challenges de lecture	50
6.1.4 Collection pour les nouveaux habitants.....	51
6.1.5 Laissez-passer pour les musées locaux	51
6.1.6 Livraison de livres à domicile	52
6.1.7 Valorisation de sites/ressources en ligne	53

6.2	Recommandations pour la future bibliothèque-médiathèque-ludothèque de Nyon	54
6.2.1	Positionnement au sein de la communauté	54
6.2.2	Recommandations pour la conception	55
6.2.3	Imaginer la future média-ludothèque	56
6.2.3.1	Espaces et aménagements	56
6.2.3.2	Services, collections et infrastructures	57
7.	Conclusion	60
	Bibliographie	61
	Sources des figures	67
	Bibliothèques mentionnées	69
Annexe 1 :	Guides d'entretiens	73
	Guide d'entretien – usagers	73
	Guide d'entretien – commune et partenaires	74
	Questionnaire écrit	75
Annexe 2 :	Résultats des entretiens – usagers	77
	Questions 1 à 3 :	77
	Questions 4 à 7 :	78
Annexe 3 :	Résultats des entretiens – commune et partenaires	84
Annexe 4 :	Bibliothèques mentionnées au chapitre 5	90

Liste des tableaux

Tableau 1. Horaires de la Bibliothèque de Nyon	6
Tableau 2. Résumé des points positifs et négatifs relevés	19
Tableau 3. Services	36
Tableau 4. Collections	38
Tableau 5. Infrastructures	40
Tableau 6. Ateliers réguliers	41
Tableau 7. Animations ponctuelles	43

Liste des figures

Figure 1. Bibliothèque Jeunes publics, espace albums et animations.	6
Figure 2. Bibliothèque Jeunes publics, vue depuis les guichets.	7
Figure 3. Bibliothèque Adultes, vue depuis la rue.	7
Figure 4. Bibliothèque Adultes, salle des périodiques.	8
Figure 5. Bibliothèque Adultes, deuxième étage.	8
Figure 6. Parking Perdtemps dans son état actuel.	12
Figure 7. Vue de l'aménagement prévu au Parc Perdtemps.	13
Figure 8. Vue du futur Parc Perdtemps.	13
Figure 9. Satisfaction des usagers de la BdN sur les aspects suivants	18
Figure 10. Schéma représentant les quatre espaces	23
Figure 11. Les 8 commandements de l'UX en bibliothèque selon Nicolas Beudon.....	28
Figure 12. Rôle des utilisateurs, chercheurs et designers dans les processus de design classiques (à gauche) et dans les processus de co-design (à droite).....	30
Figure 13. Les étapes du design thinking.....	32
Figure 14. Le processus participatif pour la bibliothèque Oodi.	44
Figure 15. Extérieur de la bibliothèque Oodi.	45
Figure 16. Vue de la bibliothèque DOKK1.....	46
Figure 17. Plan de Puzzle – Thionville.	47
Figure 18. Extrait de la vidéo <i>On dégomme les clichés !</i>	48
Figure 19. Répartition possible des espaces de la future média-ludothèque.....	56

Liste des abréviations

BdN	Bibliothèque de Nyon
BA	Bibliothèque Adultes (Bibliothèque de Nyon, site Adultes)
BJ	Bibliothèque Jeunes publics (Bibliothèque de Nyon, site Jeunes publics)
BCUL	Bibliothèque cantonale et universitaire – Lausanne

1. Introduction

« Les bibliothèques d'aujourd'hui ne sont pas, ne sont plus celles que vous croyez » révèlent Erik Orsenna et Noël Corbin (2018) dans leur rapport au Ministère de la Culture français. C'est un fait, ce début de XXI^e siècle est une période de grands bouleversements dans les bibliothèques. L'arrivée d'Internet a changé le rapport du monde aux livres et donc aux bibliothèques. Celles-ci n'ont eu d'autre choix que de s'adapter, plus ou moins vite et avec plus ou moins d'obstacles en chemin.

La Bibliothèque de Nyon (BdN) a suivi le même chemin et entreprend beaucoup pour rester attractive et s'adapter à l'époque. Cependant, les obstacles sont nombreux. Les ressources limitées et sa séparation sur deux sites restreignent les possibilités. Ces dernières années, dans le cadre d'un réaménagement du centre-ville, l'opportunité d'une fusion des deux sites en une nouvelle bibliothèque s'est présentée. Les responsables des deux bibliothèques ont décidé de se donner les moyens pour en tirer le meilleur. Ce projet doit encore être défini et la nouvelle bibliothèque-médiathèque-ludothèque (ci-après « média-ludothèque »¹) ne devrait être inaugurée qu'en 2027 ou 2028. Entre temps, les responsables souhaitent se faire une représentation de cette structure, des espaces qu'elle pourrait contenir et des services qui pourraient y être proposés.

Dans ce but, il est nécessaire d'identifier les innovations les plus récentes du monde des bibliothèques, afin d'y puiser de l'inspiration. Le but principal de ce mandat est de proposer des recommandations pour faire de la future bibliothèque-médiathèque-ludothèque de Nyon un lieu innovant et indispensable à la vie culturelle de la ville. Par extension, il s'agit aussi de proposer des innovations pour la Bibliothèque de Nyon actuelle.

Nous commençons par faire un état de la situation de la BdN, ainsi qu'une analyse de ses besoins. Nous définissons ensuite les concepts d'innovation, de troisième lieu et le modèle des quatre espaces, puis nous évoquons les méthodes pour mettre en place une démarche d'innovation. Nous présentons ensuite un état de l'art des innovations dans des bibliothèques du monde, ainsi que quelques structures particulièrement inspirantes. Enfin, sur cette base, nous proposons des suggestions pour la Bibliothèque de Nyon actuelle et établissons des recommandations pour la future média-ludothèque de Nyon.

1.1 Méthodologie

Pour l'organisation générale du travail, nous avons commencé par rédiger un cahier des charges, afin de définir les objectifs du mandat avec les mandantes et la conseillère, et d'établir un premier calendrier provisoire pour répartir la charge de travail dans le temps. Un contact régulier avec les mandantes a été maintenu tout au long du semestre, afin de nous assurer de l'adéquation de notre travail avec leurs attentes.

Nous avons tenu un carnet de bord afin de garder une trace du travail effectué. Ce carnet, couplé avec le calendrier, nous ont permis d'organiser au mieux notre travail et de respecter les délais.

En matière de contenu, ensuite, nous avons réalisé un état de la situation de la BdN. Pour cela, nous nous sommes basée sur les connaissances préalables que nous avons de l'institution (nous y avons effectué un stage), ainsi que sur les informations fournies par les

¹ Nommage préconisé par les mandantes.

mandantes. Nous avons également effectué des recherches, notamment pour les informations de contexte et celles sur le projet « Pleine terre » (voir chapitre 2.6).

Pour l'analyse des besoins, nous avons effectué une série d'entretiens avec des usagers, des partenaires et des membres de la commune de Nyon afin de nous faire une idée de leur perception de la BdN. Les questions posées portaient sur les points positifs et négatifs de celle-ci. Nous avons également demandé à quoi ressemblerait la bibliothèque idéale pour Nyon. Vous trouverez le guide d'entretien en annexe, ainsi qu'un résumé des points évoqués par les personnes interrogées. Les entretiens n'ont pas été enregistrés, pour des questions logistiques et de vie privée ; il n'existe donc pas de retranscription exacte de ces entretiens. Notez que l'objectif de ces entretiens n'était pas de réaliser une enquête rigoureuse. Nous ne nous sommes pas basée sur un échantillon représentatif de la population nyonnaise : les usagers ont été sélectionnés par les mandantes, qui ont proposé des personnes susceptibles d'accepter de nous répondre. Ils/elles étaient donc des personnes plus susceptibles d'apprécier la bibliothèque. Les entretiens ont été réalisés par téléphone, en raison de la situation sanitaire. Ils ont servi à compléter les informations et documents fournis par les mandantes.

La partie théorique sur l'innovation en bibliothèque a été réalisée sur la base de recherches documentaires. À cause de la situation sanitaire et des restrictions de circulation dues au COVID-19, nous avons dû nous contenter des ressources accessibles en ligne, librement ou par le biais de l'Infothèque. Nous avons ensuite effectué une synthèse des informations ainsi obtenues.

Pour recenser les innovations et les propositions originales des bibliothèques, nous nous sommes documentée dans des revues professionnelles et nous avons surtout parcouru beaucoup de sites d'institutions à travers le monde. Les bibliothèques étant fermées à cause du coronavirus, plusieurs sites avaient masqué les informations sur les services courants offerts. Nous avons donc utilisé, pour certains sites, l'outil *The Wayback Machine* (<https://web.archive.org/>) proposé librement sur Internet par l'organisation *Internet Archive*. Ce site permet de retrouver l'état antérieur d'une grande quantité de pages Internet. Cela implique cependant qu'une partie des informations trouvées n'était pas actualisée.

Nous avons également utilisé le traducteur intégré de Google Chrome pour les sites de bibliothèques étrangères qui ne proposaient pas le français ou l'anglais. Dans la bibliographie, la langue est indiquée pour les sources qui ne sont pas en français.

Enfin, pour les recommandations, nous nous sommes basée sur le travail effectué auparavant, afin de proposer des idées pertinentes et innovantes pour le contexte nyonnais.

2. Analyse de l'existant

Nous faisons ici un état du contexte, des moyens et de l'offre de la Bibliothèque de Nyon, et parlons du projet de nouvelle bibliothèque dans le cadre des projets de réaménagement du centre-ville.

2.1 Contexte démographique et culturel

La Bibliothèque de Nyon, dans sa charte, précise « accueillir tous les Nyonnais et les non-Nyonnais » (Bibliothèque de Nyon, 2011). La ville de Nyon comptait, en décembre 2019, 21'764 habitants, dont 39.6% de personnes étrangères de 127 nationalités différentes (Administration générale et relations extérieures, 2020), 17.6% de personnes de moins de 16 ans et 15.7% de personnes en âge de retraite (65 ans et plus)². Le district, quant à lui, comprend 47 communes, pour un bassin de 101'855 habitants, dont 33.8% d'étrangers, 19.4% de moins de 16 ans et 15% de personnes de plus de 65 ans (Statistique Vaud, 2020).

Il est important de noter que la BdN n'est pas la seule bibliothèque publique pour toute la population du district. Il y en a, entre autres, une à Coppet, une à Gland et une à Rolle, avec lesquelles les bibliothécaires de Nyon sont régulièrement en contact. Cependant, les habitants d'autres communes utilisent aussi la BdN, c'est pourquoi nous avons aussi donné les chiffres du district.

La ville possède une vie culturelle riche. Elle héberge trois musées, qui font, comme la BdN, partie du Service de la Culture : le Musée du Léman, dédié, comme son nom l'indique, au lac Léman, le Musée Romain, dédié au passé romain de la ville, et le Château de Nyon, qui abrite une collection de porcelaines, ainsi que des expositions temporaires. La ville accueille aussi six festivals sur l'année : les Hivernales (musique), Visions du Réel (film documentaire), Caribana (musique), Rive Jazzy (musique jazz), Paléo (musique) et le FAR (Festival des arts vivants).

2.2 Missions de la Bibliothèque de Nyon

Les missions de la Bibliothèque de Nyon sont les suivantes :

« Collections »

- *Constituer et développer des collections diversifiées, représentatives de la production actuelle et des préoccupations du public [...]*

Public et accès

- *Accueillir, renseigner, conseiller et orienter le public dans ses demandes, sur site et à distance*

Pédagogie et transmission des connaissances

- *Promouvoir, mettre en valeur et rendre accessible les collections en offrant un accueil chaleureux*

² Nous avons distingué ces trois segments de la population en particulier, car ces publics ont des besoins différents de l'adulte « moyen ». Les personnes étrangères peuvent avoir besoin de services en langues étrangères ou envie de (re)découvrir des œuvres en provenance de leur culture. Les personnes âgées sont des personnes plus susceptibles d'être à mobilité réduite ou malvoyantes, et ont donc besoin de services et de locaux adaptés. Les personnes de moins de 16 ans représentent le public de la Bibliothèque Jeunes publics (BJ).

- *Encourager l'habitude et le plaisir de lire, susciter la curiosité et contribuer à la connaissance et au savoir*
- *Proposer des produits culturels adaptés à l'évolution technologique et aux comportements sociaux associés*

Réseau et collaborations

- *Favoriser et développer les collaborations et les coopérations avec les communautés de la culture, de l'éducation et du savoir*

Rôle culturel et social

- *Se positionner comme un lieu culturel, proposant un programme d'animations*
- *Favoriser les rencontres, les échanges et les partages entre les publics, entre les communautés, à la bibliothèque et à l'extérieur et être actif dans un réseau socio-culturel »* (Bibliothèque de Nyon, 2016)

2.3 Publics

En 2019, la bibliothèque avait 3478 lecteurs actifs (Bibliothèque Adultes (BA) : 1569 ; Bibliothèque Jeunes publics (BJ) : 1909), dont 923 nouveaux lecteurs (BA : 452 ; BJ : 471) (Ville de Nyon, 2020).

127'116 prêts ont été enregistrés, dont 88'408 à la Bibliothèque Jeunes publics et 38'708 à la Bibliothèque Adultes. « À ces prêts de documents physiques, on peut ajouter 2120 prêts d'e-books sur la plateforme e-Bibliomedia » (Ville de Nyon, 2020) ainsi que ceux réalisés sur la plateforme e-Lectures, qui ne sont pas comptabilisés par bibliothèque. 125 demandes de prêts entre bibliothèques ont été effectuées (Ville de Nyon, 2020).

Une nette augmentation des nouveaux lecteurs et du nombre de prêts a été observée depuis la mise en place de la gratuité pour tous de la bibliothèque en janvier 2018, particulièrement à la BA (l'inscription était déjà gratuite auparavant pour les enfants de Nyon et Prangins³, le changement a donc eu moins d'influence sur la BJ). En 2019, les chiffres ont continué d'augmenter.

2.4 Moyens

2.4.1 Ressources financières

La bibliothèque est entièrement publique, ce qui signifie qu'elle est financée par la Ville de Nyon. Elle fait partie du Service de la culture. En 2020, son budget de fonctionnement est de 100'000 CHF pour les acquisitions de documents, de matériel, ainsi que pour les animations et autres dépenses. Il a été réduit par rapport à 2019, ce qui limite les développements qui étaient prévus, notamment en lien avec les ressources numériques.

Ce budget ne comprend pas les ressources humaines.

2.4.2 Ressources humaines

La Bibliothèque de Nyon fonctionne avec 4 ETP (équivalents temps plein) fixes (2 ETP par site). Ce chiffre ne prend pas en compte les auxiliaires et les stagiaires pré-HEG. La bibliothèque forme également deux apprenti-e-s.

³ Commune voisine et partenaire

Au total, au printemps 2020, 11 personnes travaillent à la BdN : 6 bibliothécaires formé-e-s, 2 apprenties⁴, 1 stagiaire et 2 auxiliaires.

2.4.3 Horaires d'ouverture

La Bibliothèque Adultes est ouverte 21 heures par semaine et la Bibliothèque Jeunes publics, 19 heures, selon les horaires suivants (Tableau 1) :

Tableau 1. Horaires de la Bibliothèque de Nyon

Jour	BA	BJ
Lundi	15h – 18h	15h – 18h
Mardi	15h – 18h	15h – 18h
Mercredi	12h – 18h	14h – 18h
Jeudi	15h – 18h	15h – 18h
Vendredi	15h – 18h	15h – 18h
Samedi	10h – 13h	10h – 13h

(Bibliothèque de Nyon, [2020])

2.4.4 Locaux

La bibliothèque est partagée en deux sites : Adultes (BA) et Jeunes publics (BJ). Actuellement, il y a environ 200 m² de surface utile à la BJ et 340 m² à la BA.

2.4.4.1 Bibliothèque Jeunes publics

Les locaux de la BJ sont situés au chemin de Crève-Cœur 3, derrière le centre commercial La Combe. La BJ est formée d'un seul étage et la partie accessible au public constitue un seul espace, dont un des côtés est ouvert sur une grande baie vitrée. Un grand guichet est situé près de l'entrée, avec trois postes de travail, qui sont utilisés comme bureaux lorsque la bibliothèque est fermée. Contre le mur du fond, des gradins ont été installés. Ils permettent aux usagers de s'installer pour lire et sont utilisés lors des animations (Figure 1).

Figure 1. Bibliothèque Jeunes publics, espace albums et animations.



(Renouvaud, [sans date])

⁴ Les apprenties sont formées pendant une partie de leur formation aux Archives communales et ne sont donc pas à la bibliothèque en permanence.

Deux postes informatiques donnent un accès au catalogue en ligne. En plus de cela, six places de travail ou de lecture sont disponibles sur deux tables (Figure 2). D'autres sièges sont mis à disposition dans le libre accès pour les usagers, ainsi que des coussins pour les parents qui souhaitent lire au sol avec leurs enfants.

Figure 2. Bibliothèque Jeunes publics, vue depuis les guichets.



(Eigenheer, Vallotton, Architectes EPFL SIA, 2019)

Des toilettes, ainsi qu'une table à langer sont également disponibles. La BJ est accessible aux personnes à mobilité réduite.

À l'arrière, il y a deux bureaux. L'un d'entre eux est le bureau de la responsable, où elle travaille seule. Il contient aussi la réserve de nouveaux livres à cataloguer. L'autre bureau contient deux places de travail et une kitchenette.

2.4.4.2 Bibliothèque Adultes

Les locaux de la BA sont situés dans une maison du XVII^e siècle, avenue Viollier 10 (Figure 3). C'est un bâtiment patrimonial de trois étages, atteignables uniquement par des escaliers.

Figure 3. Bibliothèque Adultes, vue depuis la rue.



(Eigenheer, Vallotton, Architectes EPFL SIA, 2019)

Le rez-de-chaussée comprend un espace d'accueil avec un guichet, une salle de lecture avec les périodiques, des tables d'étude, des fauteuils/canapés et une machine à thé/café (Figure 4). Y sont aussi situés un bureau pour les collaborateurs, des WC et un photocopieur.

Figure 4. Bibliothèque Adultes, salle des périodiques.



(Photo faite par les mandants)

Au premier étage, se trouvent le bureau de la responsable, ainsi que les collections de documentaires. L'étage est divisé en plusieurs salles, qui ont été utilisées pour séparer la collection en thèmes, suivant la CDU. À cet étage se trouve aussi un coin pour les enfants.

Le deuxième étage est dédié à la fiction, la musique et la littérature (Figure 5). Cet espace est constitué d'une grande salle comportant les romans en français et en langues étrangères, les lectures faciles, les méthodes de langues et les CD, et d'une plus petite salle dédiée à la BD. Il y a aussi un bureau au deuxième.

Figure 5. Bibliothèque Adultes, deuxième étage.



(Photo faite par les mandants)

La BA possède 40 places assises, dont 19 places de travail / étude et 2 postes informatiques pour le public. Des toilettes sont également à disposition au rez-de-chaussée.

La BA actuelle ne répond pas aux normes d'accessibilité, telles que définies par Bibliosuisse (2020, pp.24-25). En effet, les étages ne sont pas accessibles aux personnes à mobilité réduites, n'étant accessibles que par des escaliers.

2.4.5 Collections

La BdN propose actuellement plus de 37'000 documents, environ 18'000 dans chaque site. La BA en particulier a beaucoup désherbé en 2019, afin de libérer de l'espace pour des livres neufs, ainsi que pour des places assises.

Les collections physiques sont constituées de romans, albums, documentaires et BD, ainsi que de livres audio. Plus de 60 titres de périodiques sont proposés aux adultes et aux jeunes. À la BA, des CDs de musique sont proposés et à la BJ, des jeux vidéo pour les consoles Nintendo 3DS et Nintendo Switch. Il est aussi possible d'emprunter des consoles 3DS.

La BA propose également des livres électroniques, par le biais des plateformes e-Bibliomedia, e-Lectures (BCUL) et dibiBE (Digitale Bibliothek Bern), et des liseuses pour permettre aux lecteurs d'en profiter. Elle propose aussi une Bibliobox, permettant un « accès gratuit et définitif à plus de 150 textes classiques du domaine public » (Bibliothèque de Nyon, [2020]) et un accès aux archives de la presse vaudoise, par le biais de Scriptorium, ainsi qu'aux plateformes d'autoformation en ligne Vodeclic et Assimil. Elle met à disposition lecteur CD et casque audio pour l'écoute de livres audio et de musique sur place.

La Bibliothèque de Nyon fait partie du réseau Renouvaud. Elle utilise donc l'outil de découverte du réseau.

2.5 Services

La Bibliothèque de Nyon offre de nombreuses prestations. Tous les services sont gratuits sauf le prêt entre bibliothèques et le prêt de e-books en allemand.

2.5.1 Services entre les murs

- **Accueil, prêt et conseil**

Les bibliothécaires sont toujours disponibles pour offrir des conseils de lecture aux usagers, répondre à leurs questions ou les orienter. Ils accueillent les gens avec bienveillance et offrent volontiers une visite aux nouveaux usagers ou les accompagnent dans leur recherche.

À la BJ, les usagers peuvent emprunter jusqu'à 10 documents. À la BA, le maximum est de 30. Un usager empruntant dans les deux bibliothèques ne peut pas dépasser 30 documents. La durée de prêt est de 28 jours, prolongeable 3 fois. C'est la durée standard appliquée par les bibliothèques du réseau Renouvaud.

Pendant les vacances, la durée de prêt et la quantité de documents empruntables augmentent.

Les usagers peuvent s'inscrire et emprunter/rendre des documents dans les deux bibliothèques indépendamment de leur âge.

- **Prêt entre bibliothèques (BA)**

La Bibliothèque Adultes propose un service de prêt entre bibliothèques pour les bibliothèques des réseaux Renouvaud et RERO. Le tarif est de 7CHF par demande, et une taxe de 13CHF est demandée pour les documents non retirés.

- **Accès à Internet et postes informatiques**

Les deux sites proposent un Wi-Fi libre d'accès, gratuit et illimité.

À partir de 2020, pour répondre à une demande quasi-quotidienne et afin de réduire la fracture numérique, deux postes informatiques par site proposeront un accès à Internet et à des logiciels de bureautique. Il sera également possible d'imprimer, moyennant 10 centimes par page.

- **Espace de travail**

La BJ possède deux tables dans le libre accès, ce qui constitue 6 places de travail, et deux postes informatiques.

La BA propose désormais 19 places de travail/étude, ainsi que deux postes informatiques.

- **Coin café (BA)**

La Bibliothèque Adultes met à disposition une machine à café/thé pour les utilisateurs dans la salle de lecture et d'étude au rez-de-chaussée.

- **Terrasse**

En été, les deux sites de la bibliothèque proposent un coin lecture à l'extérieur de la bibliothèque, avec des chaises longues, des boissons et des parasols. Cet espace rencontre un grand succès auprès du public et des passants.

- **Animations**

La bibliothèque propose toutes sortes d'animations et d'actions de médiation culturelle.

La BJ propose des rendez-vous réguliers pour les enfants de 0 à 4 ans nommés *Tout petit tu lis*, en lien avec le projet national *Né pour lire*. Pour les 4 à 10 ans, elle a aussi mis en place une animation de découverte des livres audio de la bibliothèque, nommée *Écoute et bouge !*, qui rencontre un grand succès.

Elle participe à l'annuelle action *1,2,3 albums*, proposée par l'association *Livralire*, qui permet la rencontre entre des personnes âgés de la maison de retraite voisine et des élèves d'une classe-ressources⁵ autour de quelques albums.

⁵ « Les classes de développement sont destinées aux élèves qui ne peuvent pas tirer profit de l'enseignement d'une classe primaire ou secondaire, pour lesquels un enseignement et un programme individualisés sont nécessaires, et pour lesquels des mesures d'encadrement plus spécifiques de type enseignement spécialisé ne sont pas requises. [Dans les classes-ressources,] les enfants fréquentent partiellement la classe pour des activités spécifiques (français, math). Le reste du temps, ils sont intégrés dans des classes de l'enseignement ordinaire. » (État de Vaud, [sans date])

Elle propose aussi régulièrement des contes ou des lectures, ainsi que des animations jeux vidéo et d'autres animations ponctuelles, comme une initiation au jeu d'échecs.

La BA organise un cercle de lecture, le deuxième mardi du mois. Elle propose aussi régulièrement des rencontres avec des auteurs, des lectures, des contes, des performances ou des conférences, ainsi que des ateliers créatifs (écriture, zéro déchet, numérique).

Enfin, les deux bibliothèques participent chaque année à la *Nuit du Conte* en Suisse et au *Samedi des bibliothèques* par des événements communs, et organisent aussi d'autres types d'animations plus ponctuelles. Au total, en 2019, 65 événements culturels ont été organisés.

- **Accueil de groupes (BJ)**

La Bibliothèque Jeunes publics accueille aussi des classes de l'enseignement spécialisé (23 en 2019).

La Bibliothèque Adultes a déjà accueilli un groupe de migrantes avec leur enseignante de français de Caritas Vaud et souhaite développer ce service.

2.5.2 Services hors les murs

- **Site Internet de la bibliothèque**

Le site Internet de la bibliothèque permet de se tenir au courant des animations et des actualités de la bibliothèque. C'est aussi là que sont consignés les coups de cœurs des bibliothécaires, ainsi que toutes les informations pratiques nécessaires. Une barre de recherche permet de consulter le catalogue Renouvaud (redirection).

- **Catalogue en ligne**

Le catalogue en ligne est commun pour toutes les bibliothèques du réseau Renouvaud. Une vue spéciale permet de ne voir que les documents des bibliothèques de Nyon-Prangins (y.c. les bibliothèques scolaires, ce qui fait un total de six bibliothèques). Le catalogue permet de faire des recherches, de réserver et de prolonger ses documents. La BdN n'a pas (ou très peu) la possibilité de personnaliser cet espace. C'est pourquoi nous n'avons pas évoqué cet aspect dans la suite de ce travail.

- **Ressources électroniques (BA)**

Les ressources électroniques évoquées plus haut, comme les e-books, sont accessibles par Internet et à distance. Il est cependant nécessaire de s'inscrire en personne à la bibliothèque.

- **Animations**

Certaines animations et actions de médiation de la bibliothèque se déroulent aussi hors les murs, comme par exemple l'annuel *Noël au Château*, où des contes sont racontés au Château de Nyon, mais aussi *la Nuit des légendes du lac*, au Musée du Léman ou *la Nuit du conte* en Suisse dans une salle polyvalente de Nyon.

2.6 « Cœur de ville » et projet de nouvelle bibliothèque

Le concept « Cœur de ville » est un concept de la Municipalité de Nyon et consiste en une série de réaménagements du centre-ville, qui devra le rendre plus attractif et agréable pour les citoyens. C'est le « projet emblématique de la législature 2016-2021 » (Municipalité de Nyon, 2019). Cinq projets sont prévus, afin de répartir ces réaménagements par étapes, entre 2018 et 2030.

L'un des projets liés au concept est l'enterrement du parking de Perdtemps, situé juste en face de la Bibliothèque Adultes actuelle (Figure 6), ainsi que l'aménagement d'un parc public à son emplacement. Le projet prévoit que le parc contiendra des espaces verts, des commerces, ainsi qu'une bibliothèque-médiathèque-ludothèque. Ce projet est important, car il offre une opportunité en or pour la Bibliothèque de Nyon de se renouveler et de pouvoir offrir aux habitants un lieu correspondant vraiment à leurs besoins.

Figure 6. Parking Perdtemps dans son état actuel.



(Ebinger, 2018)

La Ville a mis un point d'honneur à faire participer les citoyens nyonnais dans la conception de ces projets. Son programme participatif, nommé Participanyon, a pour but de recueillir les avis de la population afin de créer des lieux publics qui « correspondent davantage à [ses] attentes et aux réalités sociales actuelles. » (Ville de Nyon, 2018)

Des aménagements intermédiaires ont été réalisés sur quatre des sites qui vont être réaménagés. L'idée est de pouvoir recueillir des retours des gens et de faire évoluer les lieux en fonction de ces retours jusqu'à la mise en place des aménagements définitifs. « La population a la possibilité de contribuer à l'évolution de lieux emblématiques de la ville tout en profitant de ces espaces de vies – de véritables maquettes à taille humaine, prémices des aménagements définitifs » (Ville de Nyon, [2019]a)

Ainsi, depuis 2016, une partie du parc Perdtemps est aménagée pour en faire un espace de vie, pour lequel les habitants ont pu se projeter, donner leur avis et proposer des améliorations. « En septembre 2018, un concours d'urbanisme (mandats d'étude parallèles – MEP) visant à sélectionner, parmi neuf équipes concurrentes, le projet final du réaménagement de l'ensemble de Perdtemps, a été lancé. » (Ville de Nyon, [2019]a) Le projet qui a finalement été choisi par le jury est un projet nommé « Pleine terre ».

Les travaux devraient être terminés en 2027 ou en 2028.

Sur cette vue du futur Parc Perdtemps (Figure 8), la bibliothèque-médiathèque-ludothèque se situe en haut à droite, derrière le bâtiment communal, qui ne va pas changer. La Bibliothèque Adultes actuelle se situe de l'autre côté du parc, en haut à gauche de l'image. Sur la Figure 7, la future média-ludothèque se situe en bas à droite.

Figure 7. Vue de l'aménagement prévu au Parc Perdtemps.



(Ville de Nyon 2019a)

Figure 8. Vue du futur Parc Perdtemps.



(Localarchitecture, [sans date])

2.6.1 Ludothèque

La Ludothèque de Nyon est une structure associative qui propose un service de location de plus de 2000 jeux et jouets. Il est nécessaire de posséder un abonnement (entre 30 et 90 CHF) pour louer des jeux (Ludothèque de Nyon, 2020).

La Ludothèque propose aussi régulièrement des soirées jeux et a récemment organisé une soirée en partenariat avec la Bibliothèque de Nyon.

Dans le projet « Pleine terre », il est prévu que les deux structures soient réunies en un seul lieu.

3. Analyse des besoins

Nous passons maintenant à l'analyse des besoins. Notre but ici est de faire un état des points positifs et négatifs, et des manques de la Bibliothèque de Nyon. Nous nous basons sur plusieurs points de vues, afin d'en faire une représentation la plus complète possible.

3.1 Perception d'experts

En 2019, la Ville de Nyon a mandaté Michel Gorin et Matthieu Cevey pour étudier la pertinence des développements envisagés pour la Bibliothèque de Nyon. Dans ce rapport (mandat d'expert), ceux-ci effectuent un état des lieux et soulèvent quelques points qui nous semblent constituer un bon résumé des besoins de la BdN pour commencer ce chapitre.

Le rapport évoque le besoin de réunir les deux sites de la bibliothèque « afin de créer de nouvelles opportunités en termes de synergies, accessibilité et rationalisation des coûts » (Gorin, Cevey, 2019, p.4). Il souligne également les horaires d'ouverture trop restreints. L'accessibilité difficile des locaux de la Bibliothèque Adultes pour les personnes à mobilité réduite est aussi signalée, ainsi que la petitesse des deux sites. « Selon les chiffres reçus, les deux bibliothèques actuelles ont des dimensions restreintes par rapport à la population desservie, ce d'autant plus que les normes prises en considération, qui datent de 2008, ne prennent pas en compte les nouveaux besoins en espaces diversifiés et modulables qui sont ceux de la bibliothèque du XXI^e siècle » (Gorin, Cevey, 2019, p.4).

Le rapport signale aussi l'effectif en ressources humaines « très modeste et [qui] peut se révéler insuffisant pour garantir une ouverture publique sans faille tout au long de l'année. » (Gorin, Cevey, 2019, p.5) Il constate enfin que le budget de la bibliothèque consacré à la médiation culturelle est « dérisoire, de même que celui dévolu à la promotion » (Gorin, Cevey, 2019, p.5).

Il conclut en ajoutant que « malgré les obstacles rencontrés, de bonnes bases ont été posées » (Gorin, Cevey, 2019, p.6).

3.2 Perception des bibliothécaires

En échangeant avec les bibliothécaires de Nyon, et particulièrement avec les responsables, nous avons pu confirmer les points signalés par M. Gorin et M. Cevey et en ajouter quelques-uns.

Le premier besoin, et probablement le plus important, est le celui de ressources humaines. La Bibliothèque de Nyon manque de personnel. La bonne marche du service repose trop, selon les responsables, sur le personnel en formation. Même ainsi, les collaborateurs sont dépassés, particulièrement à la BJ qui a beaucoup de succès. Quelques personnes en plus permettraient de pouvoir offrir des horaires d'ouverture étendus, tout en assurant la continuité de la gestion de la bibliothèque, ce qui n'est pas possible actuellement.

Un autre besoin est la réunion des deux sites de la BdN. Les deux responsables font de leur mieux pour donner une image unique et unie de la bibliothèque, malgré sa séparation sur deux sites. Elles travaillent au maximum ensemble, mais cette séparation physique complique la collaboration. La réunion des deux sites permettrait aussi, comme signalé par le rapport cité ci-dessus, une optimisation des ressources humaines et matérielles à disposition.

Enfin, les deux sites, mais particulièrement la Bibliothèque Jeunes publics, ont besoin de locaux plus grands. Depuis plusieurs années, les deux sites manquent d'espaces pour les documents, mais surtout pour la médiation culturelle, la médiation numérique et plus généralement pour varier les types d'espaces et de services.

Les bibliothécaires souhaitent disposer d'une salle dédiée à la médiation culturelle, afin de pouvoir offrir des animations et actions de médiation même lors des horaires d'ouverture, ce qui est actuellement compliqué. Cela permettrait aussi de pouvoir prêter ou louer un espace à leurs partenaires ou d'organiser des événements nécessitant de la place.

Enfin la Bibliothèque Adultes n'est pas, comme déjà signalé, accessible aux personnes à mobilité réduite, ce qui empêche une partie de la communauté d'y avoir accès (personnes à mobilité réduite temporaire ou durable et personnes avec poussettes).

3.3 Perception de membres de la commune de Nyon

Comme décrit dans la méthodologie, une série d'entretiens téléphoniques avec des usagers, ainsi qu'avec des personnes travaillant pour la Ville de Nyon et une partenaire de la bibliothèque a été organisée. Le but de cette série d'entretiens était de voir quelle perception ont ces personnes de la bibliothèque. Les questions portaient sur les points positifs et négatifs perçus, ainsi que sur les manques identifiés. La question de savoir à quoi ressemblait, pour eux, la bibliothèque idéale a aussi été posée. Le guide d'entretien se trouve en annexe, ainsi qu'un résumé des points évoqués par chaque interlocuteur (Annexes 1, 2 et 3).

Nous commençons ici par relever les réponses des membres de la commune de Nyon. Quatre personnes ont été interrogées : l'adjointe à la cheffe du Service de la Culture, la responsable de la médiation culturelle pour les musées de Nyon, la Municipale de la Culture, ainsi qu'un membre du Conseil Communal. Nous résumons ci-dessous les différents points de vue, plutôt que de proposer une synthèse des réponses reçues, étant donné les rôles et les rapports très différents qu'ont ces personnes avec la bibliothèque.

3.3.1 Service de la Culture

Julie Hauser, adjointe à la cheffe du Service de la Culture, est aussi administratrice de la bibliothèque et des musées de Nyon. Elle connaît donc très bien la bibliothèque et ses besoins, malgré le fait qu'elle ne la fréquente pas de manière privée. Son point de vue est similaire à celui des bibliothécaires. La BdN devrait être réunie sur un seul site, il faudrait augmenter les ressources humaines et augmenter les horaires d'ouverture pour qu'ils correspondent aux besoins des publics. Elle souhaiterait aussi que la bibliothèque devienne un troisième lieu (voir chapitre 4.1) et possède un espace pour les animations.

Juliette Davenne, responsable de la médiation culturelle pour les musées de Nyon, travaille avec la bibliothèque en tant que partenaire. Elle dit trouver ses collègues très engagés et professionnels lors des projets réalisés ensemble. Quant aux besoins, elle sait que la BdN manque de personnel et que cela cause les restrictions horaires. Elle fréquente aussi la Bibliothèque Jeunes publics de manière privée et trouve que l'offre de documents est importante et apprécie la quantité de documents qu'il est possible d'emprunter à la fois, particulièrement pour les vacances. Elle apprécie aussi la qualité du conseil.

3.3.2 Municipalité

Mme. Freymond Cantone, municipale en charge de la Culture trouve la mission de la bibliothèque noble et l'encourage, bien qu'elle ne la fréquente pas de manière privée. Elle apprécie à sa juste valeur le travail réalisé par les bibliothécaires. Elle souhaiterait cependant voir la bibliothèque « passer du XX^e au XXI^e siècle ». Elle imagine la future bibliothèque comme un troisième lieu, pôle d'attraction pour toute la population permettant d'apprendre ou d'échanger. Sa vision est donc en cohérence avec celle de la bibliothèque.

3.3.3 Conseil communal

Nous n'avons eu d'entretien qu'avec un membre du conseil communal, qui a souhaité rester anonyme. Il dit fréquenter la bibliothèque, mais de manière sporadique. Il salue, lui aussi, le travail que les bibliothécaires effectuent, malgré les contraintes, et apprécie la qualité des collections. Il regrette cependant que la bibliothèque soit à l'étroit et un peu trop traditionnelle. Il aimerait la voir devenir un lieu de rencontre entre créateurs (artistes, réalisateurs, auteurs, etc.) et usagers.

3.4 Perception des partenaires

Seule une partenaire de la bibliothèque, Chloé Démétriadès, une membre du collectif Eeeeh !, qui gère un espace artistique, social et culturel à Nyon (<http://www.eeeeh.ch/>), a accepté de répondre à nos questions. Ses réponses ne sont donc pas généralisables. Voici tout de même son point de vue.

Elle a apprécié le travail de Claire Philippe, nouvelle responsable, qui est allée rencontrer les associations de la région pour découvrir leur travail. C'est, selon elle, une démarche qui a été très bien perçue par les associations. Elle salue le travail qui a été réalisé ces dernières années pour la modernisation de la bibliothèque.

Elle imagine la bibliothèque idéale comme un lieu transgénérationnel, inclusif et ouvert à tou-te-s. Elle souhaite qu'elle soit accueillante et qu'elle offre à tou-te-s la sensation d'un environnement sécurisé et sans jugement. Pour elle, la bibliothèque idéale est un lieu fondamentalement démocratique, qui a pour mot d'ordre l'ouverture.

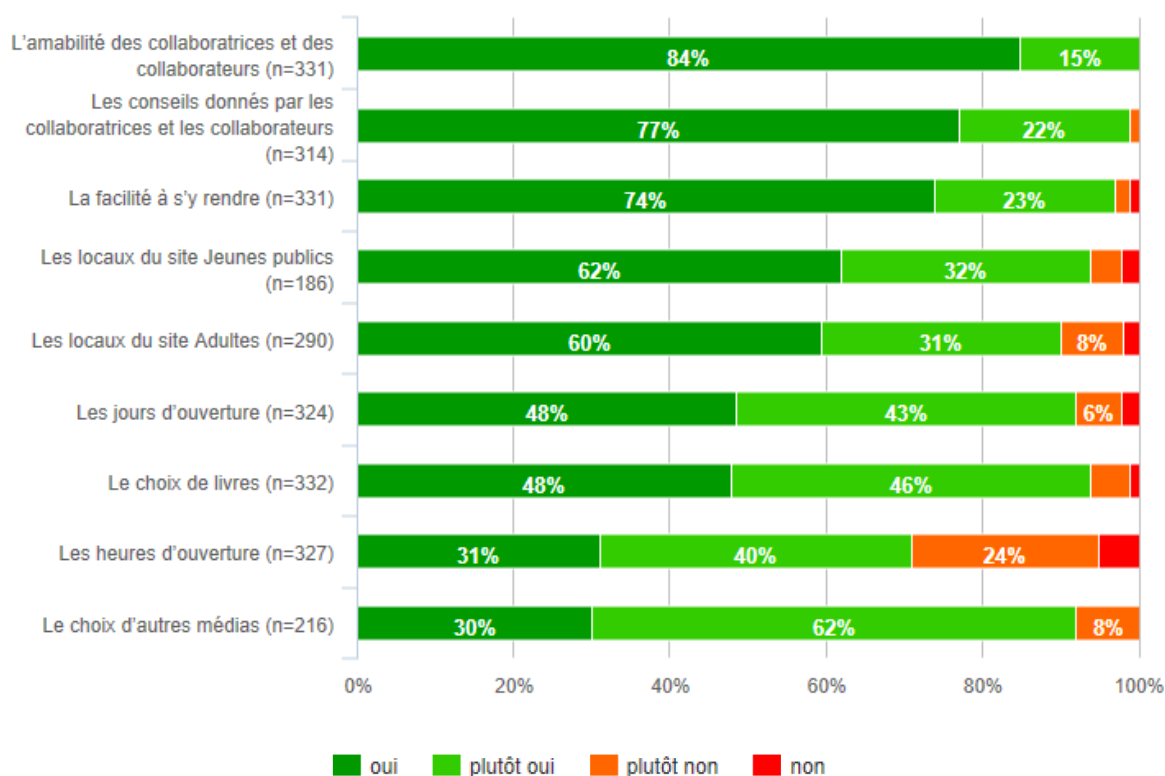
3.5 Perception des usagers

3.5.1 Enquête de satisfaction des usagers (2017)

En 2017, une enquête a été réalisée par l'entreprise Satiscan (Brunner, 2017) afin de mesurer la perception de la BdN par ses publics et non-publics. Il en est ressorti que, si près de la moitié de la population ne connaît pas la bibliothèque, ceux qui la connaissent et la fréquentent en sont globalement très satisfaits.

Les points les plus positifs concernent l'amabilité et l'utilité des conseils donnés par le personnel, ainsi que la facilité d'accès. Le point le plus négatif concerne les horaires d'ouverture, avec 29% d'usagers insatisfaits. Depuis l'enquête, le mercredi, la BJ ouvre une heure plus tôt et la BA ouvre sans pause de 12h à 18h. Les deux sites ont aussi décalé d'une heure les horaires du samedi (10h – 13h au lieu de 9h – 12h). Mais, au vu des ressources humaines disponibles, il est actuellement impossible de les étendre plus sans empiéter sur les autres activités de la bibliothèque.

Figure 9. Satisfaction des usagers de la BdN sur les aspects suivants



(Brunner, Satiscan, 2017)

3.5.2 Entretiens

Comme dit précédemment, nous avons également pu nous entretenir par téléphone avec plusieurs usagers de la bibliothèque. Les usagers ont été sélectionnés par les bibliothécaires. Ils sont en majeure partie des usagers réguliers de la Bibliothèque de Nyon, connus des bibliothécaires et choisis car ils étaient plus susceptibles d'accepter de nous répondre. L'échantillon n'était donc pas représentatif. Les usagers interrogés connaissent tous assez bien la bibliothèque et sont plus susceptibles de l'apprécier que d'autres usagers moins réguliers ou des non-usagers. Au total, 8 usagers et usagères ont été interrogés, dont 1 qui fréquente uniquement la Bibliothèque Jeunes publics, 3, la Bibliothèque Adultes et 4, les deux sites.

3.5.2.1 Points positifs

Les points positifs évoqués sont la compétence, l'amabilité et l'écoute des bibliothécaires. Plusieurs personnes ont insisté sur ce point. Les usagers apprécient leurs conseils et aiment pouvoir effectuer des propositions d'achats qui sont écoutées. Ils trouvent les bibliothécaires « sympathiques » et apprécient pouvoir discuter avec ceux-ci, particulièrement à la BJ.

La qualité et la diversité des collections proposées sont aussi très appréciées. L'abondance de nouveautés en romans, la grande sélection de guides de voyages et l'offre électronique à la BA, ainsi que les collections de BD et les jeux vidéo à la BJ ont été évoqués. La grande offre de journaux et magazines est aussi appréciée. De manière générale, les usagers notent l'abondance de l'offre par rapport à la taille de la ville, qualifiée de « petite », par plusieurs personnes.

L'offre d'animations et d'actions de médiation culturelle est très appréciée dans les deux sites, bien que tous ne trouvent pas le temps d'en profiter. Certains pensent que ces événements pourraient avoir lieu plus souvent.

Les usagers ont aussi mentionné l'emplacement de la BdN en centre-ville, qu'ils trouvent pratique, ainsi que la proximité d'un parking pour chaque site. Deux personnes nous ont indiqué apprécier le charme du bâtiment de la BA. De plus, la salle de lecture-café-presse de la BA plaît beaucoup.

Les réaménagements et changements positifs apportés aux collections et aux locaux de la BA ces dernières années ont été soulignés.

3.5.2.2 Points négatifs et manques

Parmi les besoins identifiés, les horaires sont revenus lors de plusieurs entretiens, mais pas tous. Certaines personnes se disent même satisfaites de ceux-ci. La moitié d'entre elles cependant les trouve trop restreints et souhaiterait avoir plus de temps pour aller à la bibliothèque et y séjourner quelques heures. L'ouverture de la BJ à 14h le mercredi est appréciée, en revanche, des personnes ont dit regretter l'ancienne ouverture matinale hebdomadaire de la BA.

Les usagers pensent aussi que les locaux sont trop petits. Une usagère a même dit que la bibliothèque « pourrait doubler de volume » afin d'offrir plus d'espaces pour s'installer et pour des collections plus grandes.

Certains usagers ont aussi noté que les locaux de la BA posent des problèmes d'accessibilité.

Les ressources électroniques sont qualifiées de fastidieuses d'utilisation et une usagère a signalé qu'elles ne fonctionnaient pas bien.

Au niveau des animations, aucun point négatif n'a été relevé, en revanche plusieurs personnes ont dit que le programme pourrait être densifié. Une personne a également signalé qu'elle apprécierait si les animations à la BA pouvaient avoir lieu sur différents jours de la semaine, pour permettre aux personnes occupées le mercredi d'y aller. En effet, la plupart des actions culturelles de la BA ont lieu le mercredi soir.

Tableau 2. Résumé des points positifs et négatifs relevés

Points positifs	Points négatifs et manques
<ul style="list-style-type: none"> • Personnel (compétences, amabilité, écoute, conseil) • Collections (qualité, diversité, abondance) • Animations et médiation culturelle (variété et qualité) • Emplacement et proximité de parkings • Charme du bâtiment (BA) • Salle lecture-café-presse (BA) • Changements positifs des dernières années (BA) 	<ul style="list-style-type: none"> • Horaires (restreints, fermé le matin) • Taille des locaux • Accessibilité (BA) • Ressources électroniques fastidieuses • Animations et médiation culturelle (fréquence)

3.5.2.3 Bibliothèque idéale

La dernière question était « à quoi ressemblerait, selon vous, la bibliothèque idéale pour Nyon ? ». Nous avons noté une tendance à souhaiter un espace plus grand, avec plus de places de lecture et de travail, ainsi que des horaires étendus, ce qui correspond aux manques identifiés. Les réponses étant toutes différentes et les idées proposées nombreuses, nous vous invitons à aller lire en annexe toutes les réponses des personnes interrogées (Annexe 2 :).

La plupart des usagers n'avaient jamais entendu parler du concept de bibliothèque troisième lieu (voir chapitre 4.1), mais lorsque nous l'avons expliqué, pratiquement tout le monde a dit que ce serait une bonne chose. Une seule personne n'en voyait pas l'intérêt.

4. Les méthodes d'innovation en bibliothèque

Dans le livre *Créer des services innovants : Stratégies et répertoires d'actions pour les bibliothèques*, l'innovation est définie comme telle : « l'innovation est la mise en œuvre réussie économiquement sur un marché d'une idée nouvelle pour ce marché. » (Jacquinet, 2011, part. 1, chap. 1, §8). Innover signifie donc :

Mettre au point un produit, un service ou un procédé nouveau, le concrétiser en l'intégrant dans l'organisation et sur le marché ; c'est une démarche d'optimisation de son activité grâce à une nouvelle manière d'envisager une question ou un problème, et/ou en adoptant les dernières technologies. (Jacquinet, 2011, Glossaire)

Dans le monde économique, le but de l'innovation est généralement l'augmentation de la rentabilité ou la démarcation de la concurrence. Pourquoi, alors, innover en bibliothèque ? Une bibliothèque ne s'inscrit pas dans une démarche de profit. En revanche, elle doit pouvoir se démarquer et s'adapter aux nouveaux outils informationnels, et aux nouvelles pratiques et demandes de ses usagers. En effet, depuis l'arrivée d'Internet, la fréquentation des bibliothèques change et les besoins des publics aussi. La bibliothèque doit s'y adapter, sous peine de ne plus être utilisée.

Cela passe souvent par le fait de déplacer « le cœur de l'activité [...] d'un processus de production-distribution (acquisition des documents et prêt) vers une logique de services » (Jacquinet, 2011, part. 1, chap. 1, §2). En effet, beaucoup de contenus sont déjà disponible sur Internet. En revanche, les services peuvent apporter une grande valeur ajoutée. La bibliothèque possède des ressources et des connaissances qui ne se trouvent pas ailleurs et qui doivent être mises en avant. Cela passe entre autres par la création de services innovants. Les services innovants sont des « services qui ne sont pas rattachés à la fonction de prêt. » (Renaud, 2011, p.8) Ce sont des services qui se focalisent sur l'utilisateur plutôt que sur les collections.

Il ne faut cependant pas oublier que, si la majorité des innovations relayées dans la littérature professionnelle est constituée de nouveaux services, les espaces et les collections peuvent aussi être des objets d'innovation. On comprendra donc ici l'innovation en bibliothèque comme tout changement qui sort du modèle traditionnel de la bibliothèque.

4.1 Bibliothèque troisième lieu

Lorsque l'on parle d'innovation en bibliothèque, il est difficile de passer à côté de la notion de troisième lieu et de bibliothèque troisième lieu. Bien que l'on ne puisse plus réellement la qualifier de nouveauté – cette notion ayant été apportée en France en 2009 – elle reste d'actualité et il est nécessaire d'en parler pour comprendre le sens dans lequel évoluent les bibliothèques en ce début de XXI^e siècle.

La notion de troisième lieu a été popularisée par Ray Oldenburg au début des années 80. L'idée est que l'humain vivant en société a besoin de fréquenter trois types de lieux, de manière équilibrée. Le premier est le foyer, où il trouve confort, relaxation et un environnement prévisible et rassurant. Le deuxième est le travail, un environnement motivant, stimulant, où il peut être productif. Le troisième doit constituer une échappatoire, un lieu sans hiérarchie, sans stress, où il peut socialiser, discuter, rencontrer d'autres gens, hors des deux premiers cercles. C'est aussi en général un lieu fréquenté par des habitués, qui s'y retrouvent régulièrement. Une personne, lorsqu'elle se rend dans « son » troisième lieu, est certaine de trouver là des

gens avec qui discuter. L'accès doit également en être aisé, géographiquement et temporellement ; idéalement situé en centre-ville, le lieu doit être ouvert durant toute la journée, voire la nuit. (Gonçalves Castro, 2018)

Traditionnellement, les cafés remplissaient ce rôle de lieu de discussion et de débat, emplis d'habitues. Des enseignes comme Starbucks ont repris ce concept et se présentent désormais comme des lieux de séjour (*home away from home*). Et les bibliothèques ?

En 2009, Mathilde Servet, dans le cadre de son travail de diplôme, a participé à l'importation du concept dans le monde des bibliothèques françaises (et suisses par la même occasion). Dans son travail elle cite Alistair Black, qui a parfaitement résumé, selon nous, la raison pour laquelle les bibliothèques peuvent remplir le rôle de troisième lieu :

« Alongside everyday 'hangout' institutions like coffee shops, bookstores, taverns, lunch clubs and community centers they [the libraries] have historically displayed the core qualities of the 'third place': they are neutral, levelling, relatively unpretentious and communal; they are territories that are familiar, comfortable, accessible and that encourage social interaction, conversation (within limits) and a mood of playfulness; they are frequented by 'regulars' and serve as home away from home, releasing individuals from the daily grind, providing solace and distraction »⁶

(Black, 2008, cité dans Servet, 2010)

Ainsi, on remarque que depuis le début des années 2010, de plus en plus de bibliothèques tentent de s'adapter pour répondre à ce besoin des gens et devenir des troisièmes lieux. En se transformant ainsi, elles sortent de fait du modèle traditionnel des bibliothèques francophones, orienté vers le prêt et les collections, et en deviennent ainsi innovantes par définition.

Le concept de bibliothèque troisième lieu est cependant un concept assez flou. Il n'y a pas vraiment de méthode ou de mode d'emploi pour le mettre en place et cela rend cet idéal difficile à atteindre. Par ailleurs, les multiples usages possibles dans une bibliothèque troisième lieu peuvent mener à des conflits, si les espaces ne sont pas bien gérés (par exemple, les gens qui travaillent peuvent être dérangés par des personnes qui sont là pour se rencontrer). Ce travail de réflexion doit être effectué par les bibliothèques, afin que « troisième lieu » reflète vraiment l'identité du lieu et ses usages et ne soit pas qu'une étiquette.

Nicolas Beudon (2019) évoque le modèle des quatre espaces, développé au Danemark en 2012, comme un outil qui donne des pistes concrètes pour réfléchir à la matérialité de la bibliothèque et à l'aménagement des espaces dans un troisième lieu. Ce modèle n'a pas été développé explicitement pour créer des bibliothèques troisième lieu ; ce n'est pas une terminologie utilisée au Danemark à notre connaissance. En revanche, les principes en sont similaires.

⁶ Traduction : À côté des « lieux de rencontre » du quotidien comme les cafés, les librairies, les tavernes, les cantines et les centres communautaires, elles [les bibliothèques] ont toujours affiché les qualités essentielles du « troisième lieu » : elles sont neutres, égalisatrices, relativement sans prétention et communautaires ; ce sont des territoires familiers, confortables, accessibles et qui encouragent l'interaction sociale, la conversation (dans certaines limites) et un esprit ludique ; elles sont fréquentées par des « habitués » et servent de « maison loin de la maison », libérant les individus de la monotonie quotidienne, apportant réconfort et distraction.

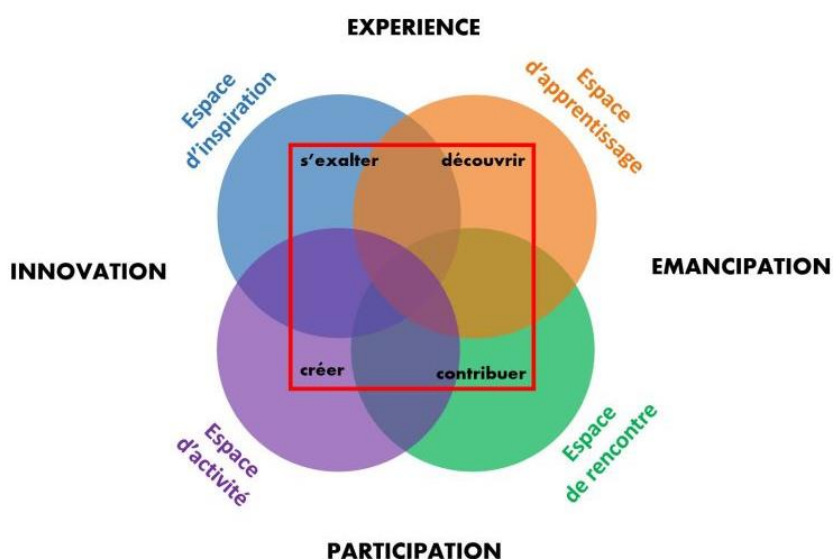
4.1.1 Les quatre espaces

Ce modèle se base sur trois strates de réflexion. La première strate est une réflexion sur les fonctions principales des bibliothèques actuelles. La deuxième strate identifie les types d'usages, d'activités réalisables dans une bibliothèque, en se basant sur les fonctions identifiées. La troisième identifie les types d'espaces qui permettent les usages définis auparavant (Beudon, 2019).

On identifie quatre fonctions des bibliothèques au XXI^e siècle :

- **L'émancipation** « renvoie à la formation de citoyens autonomes, informés et capables de se forger une opinion éclairée ».
- **L'innovation** « correspond à la capacité à produire des idées, à résoudre des problèmes ou à créer de nouvelles formes esthétiques. »
- **La participation** « renvoie à la volonté des individus de s'accomplir en étant actifs, en prenant la parole, en s'exprimant, en donnant leur avis, en co-construisant les services qu'on leur propose. »
- **L'expérience** fait référence au fait que les publics « sont de plus en plus demandeurs d'expériences, c'est-à-dire de sensations ou d'émotions qui perdurent sous la forme de souvenirs et que l'on cherche à partager ou à reproduire » (Beudon, 2019).

Figure 10. Schéma représentant les quatre espaces



(Beudon, 2019)

Les usages d'une bibliothèque, eux, sont également répartis en quatre catégories, qui se recoupent à chaque fois avec deux des fonctions précédentes. Dans une bibliothèque on peut *découvrir* (se former, se transformer), *contribuer* (donner son avis et être entendu), *créer* (produire, inventer) et *vibrer* (ou s'exalter, ressentir de l'enthousiasme). Bien sûr en fonction des institutions, certains usages seront plus fréquents que d'autres (Beudon 2019 ; Beudon 2020).

Enfin, chacun de ces usages correspond à un type d'espace. Ce sont les quatre espaces. Ces derniers ne sont pas des zones figées dans la bibliothèque. Ils correspondent plus à des modalités d'usages. Ils sont flexibles.

Définir physiquement ces espaces dans la bibliothèque permet de prévoir les usages qui auront cours dans les différentes zones de la bibliothèque à différents moments et ainsi de limiter les possibilités de conflits entre les usages. Par exemple, en prévoyant ces espaces on pourra se rendre compte qu'une zone censée être silencieuse est trop proche d'un espace bruyant et corriger le problème avant qu'il ne survienne.

4.1.1.1 Espace d'apprentissage

Le but de l'espace d'apprentissage est de fournir des outils, du mobilier et une atmosphère permettant d'apprendre et de se former. On y trouve traditionnellement des zones de stockage (généralement des étagères), contenant les documents nécessaires à l'apprentissage, c'est-à-dire en majorité des documentaires, mais aussi des ouvrages de référence ou méthodes d'apprentissage, répartis selon un plan de classement, ainsi que des zones de travail, comprenant généralement des assises et des tables. On y trouve parfois aussi du matériel informatique, comme des ordinateurs ou simplement des prises électriques. On peut aussi y trouver des espaces de travail plus innovants, comme des bulles individuelles, par exemple. (Beudon, 2020 ; The Agency for Culture and Palaces, [sans date])

Cet espace devrait être séparé des autres, d'une manière ou d'une autre : « the most consistent experience is that the space needs to be completely or partially closed off, as it has proven difficult to retain focus if teaching is organised in an open corner of the adult lending section. »⁷ (The Agency for Culture and Palaces, [sans date])

4.1.1.2 Espace de rencontre

« Les espaces de rencontre sont ceux que l'on associe typiquement avec l'idée de « troisième lieu ». » (Beudon, 2019) Ce sont des lieux de sociabilité, qui encouragent les interactions et offrent une atmosphère agréable. Généralement, dans les espaces de rencontre, les collections et les guichets sont repoussés à la périphérie de la zone pour offrir un espace uniquement destiné à la détente et à l'échange. (Beudon, 2020)

Plusieurs types d'espaces peuvent faire office d'espace de rencontre. Cela peut être un café, un « coin salon », un grand hall confortablement aménagé, une salle polyvalente permettant d'organiser des conférences, des spectacles, des débats, etc. En bref, beaucoup d'espaces peuvent prendre ce rôle, mais il est important de signaler, grâce au mobilier et à la décoration, qu'il s'agit d'un espace dans lequel la conversation est possible et les échanges encouragés.

4.1.1.3 Espace d'activité

L'espace d'activité, ou de création, est un espace qui est plus récent en bibliothèque. C'est un espace où les gens peuvent être actifs, créer des choses. La bibliothèque se positionne alors comme support des capacités créatives et innovatives de ses usagers (The Agency for Culture and Palaces, [sans date]).

Cet espace peut être composé d'un makerspace⁸, si le budget est là, ou même proposer des studios d'enregistrement ou de musique insonorisés. Mais il peut aussi être plus modeste. Aménager un coin permettant d'organiser des ateliers est suffisant, si celui-ci est bien pensé

⁷ Traduction : l'expérience la plus constante est que l'espace doit être complètement ou partiellement fermé, car il s'est avéré difficile de maintenir la concentration si l'enseignement est organisé dans un coin ouvert de la section de prêt adultes.

⁸ « Makerspace est un terme générique qui regroupe tous les ateliers collectifs de fabrication équipés d'outils traditionnels et de machines numériques. » (Bosqué, 2015)

et modulable. On souhaite que les utilisateurs de cet espace puissent confortablement réaliser leurs projets.

4.1.1.4 Espace d'inspiration

L'espace d'inspiration est le moins évident à comprendre, le plus atypique, et probablement le principal apport de ce modèle. « Les espaces d'inspiration sont ceux qui stimulent les sens, qui éveillent la curiosité ou l'émerveillement, et qui permettent de faire des trouvailles inattendues. [...] On peut ranger dans cette catégorie les zones dédiées à l'action culturelle (scènes, auditoriums, salles d'expo ou de projection) mais aussi tous les dispositifs aux frontières moins nettes qui permettent de capter l'attention du public, de valoriser les collections, de rendre tangibles des services immatériels, de théâtraliser l'offre et l'identité de la bibliothèque. » (Beudon, 2019).

Lors d'une conférence organisée en juin 2020, Nicolas Beudon explique que beaucoup des innovations et idées originales en bibliothèque concernent cet espace. Il donne trois raisons pour lesquelles il est important de mettre l'accent sur cet aspect de la bibliothèque.

- Cela permet de créer de la valeur en proposant une expérience sensorielle à l'utilisateur. Cela peut ainsi contrer, du moins en partie, le côté parfois trop administratif de la bibliothèque.
- Cela permet de contrer l'angoisse de la bibliothèque, qui touche une partie conséquente des publics. Ceux-ci sont intimidés, ne se sentent pas à leur place à la bibliothèque. Créer des espaces d'inspiration accueillants et faciles à vivre (faciles à comprendre) permet de contrer cette angoisse.
- Cela participe enfin à contrer la paralysie du choix. Lorsque l'on donne trop de choix à une personne, elle ne sait pas choisir et finit par abandonner. En favorisant la sérendipité⁹, on aide les gens à accéder à des ressources qui leur seront utiles sans leur donner trop de choix. (Beudon, 2020).

« Exercer notre rôle de médiateur, mais... sans intervenir en personne, en créant des expériences, des dispositifs sensibles permettant de faciliter les découvertes, les idées et les envies. » (Beudon, 2020) L'espace d'inspiration peut en fait prendre place n'importe où dans la bibliothèque. On peut utiliser des tables pour présenter des livres en face, prêter attention aux livres sur les présentoirs dans les rayonnages, agencer les rayonnages de manière à les rendre accueillants (par exemple, créer des alcôves avec les étagères plutôt que de les placer de manière traditionnelle en lignes), ouvrir visuellement les espaces, etc. (Beudon, 2020).

Nous pouvons ainsi voir que le modèle des quatre espaces, s'il n'a pas été explicitement créé pour concevoir des bibliothèques troisième lieu, se base sur les mêmes principes. Les bibliothèques créées selon ce modèle peuvent être considérées comme des bibliothèques troisième lieu. Elles offrent des lieux de détente comme des espaces de travail, des zones de silence comme des espaces de discussion et la possibilité de consommer des contenus, comme d'en créer. Ainsi, elles répondent aux besoins du plus de publics possible et deviennent des espaces centraux dans la vie des habitants.

⁹ Sérendipité : « Fait de faire une découverte par hasard et par sagacité alors que l'on cherchait autre chose » (Sérendipité, 2020)

4.2 Mettre en place une démarche d'innovation

Nous venons d'évoquer les principes, généralement admis dans le monde des bibliothèques actuelles, qui permettent à une institution d'évoluer pour devenir une bibliothèque innovante et utile à la société. Ce chapitre a pour but d'offrir un guide pour mettre en place des projets innovants dans une bibliothèque.

Nous commençons par parler de l'importance d'avoir une attitude d'ouverture à l'innovation à l'échelle de l'institution, puis marquons la nécessité de prendre en compte les publics dans cette démarche. Ensuite, nous parlons de processus de réalisation de projets innovants individuels. Enfin, nous évoquons l'importance de la promotion et de la communication dans ces processus.

4.2.1 S'ouvrir à l'innovation

Pour pouvoir innover, il est important d'avoir, à l'échelle de l'institution, une attitude d'ouverture à l'innovation. « Non pas qu'il faille sans cesse innover, mais faire en sorte que l'innovation soit un état d'esprit » (Accart, 2018). Un tel état d'esprit permet de voir et de pouvoir saisir les occasions d'innover lorsqu'elles se présentent. Comme le signale Marie-Christine Jacquinet : « Il vaut mieux saisir l'occasion, choisir le bon moment et transformer un problème, une question, un obstacle en opportunité. » (Jacquinet, 2011, « Mode d'emploi »)

Pour permettre ceci, le premier élément à mettre en place est une stratégie. Selon Jennifer Rowley, la stratégie d'innovation d'une bibliothèque doit répondre aux deux questions suivantes :

1. « What innovations should this library be engaging in now, and planning for the future? »
2. What is the optimal process for managing those innovations? »¹⁰ (Rowley, 2011)

La réponse à la première question doit être définie en fonction des missions de l'institution. En effet, il ne faut jamais perdre de vue que l'innovation doit avoir pour but d'aider la bibliothèque à remplir ses missions. Sur la base des missions, il faut définir des objectifs spécifiques à l'innovation. Il s'agit donc de savoir dans quels domaines la bibliothèque doit effectuer des améliorations pour mieux répondre à ses missions. Les objectifs permettent de focaliser les efforts et les ressources sur ce qui est important à ce moment-là. Ils doivent évoluer avec la bibliothèque et ses publics.

La stratégie permet ainsi d'assurer une cohérence dans les projets choisis et d'éviter l'épuisement des ressources dans des projets qui ne sont pas en lien avec ces objectifs (Schmidt, Surdez, Brett, [2012]).

Il est ensuite important, pour répondre aux deux questions, de bien connaître son contexte. Nous entendons par là qu'il faut connaître parfaitement le fonctionnement de son institution¹¹ et l'environnement de celle-ci. Il est aussi nécessaire de mener une veille sur les évolutions technologiques, afin que la bibliothèque reste compétitive sur ce niveau. La technologie est

¹⁰ Traduction : Quelles innovations cette bibliothèque devrait-elle entreprendre maintenant et planifier pour le futur ? / Quel est le processus optimal pour gérer ces innovations ?

¹¹ Ceci est plus un enjeu dans les grandes institutions, où les collaborateurs ne savent pas toujours ce que font leurs collègues dans d'autres départements.

l'un des points sur lesquels la bibliothèque doit absolument innover régulièrement sous peine de devenir obsolète, car ce domaine, capital dans notre société, évolue extrêmement vite.

Une veille peut également être menée sur les innovations dans le domaine des bibliothèques, mais aussi dans d'autres domaines. Cela constitue une source d'inspiration importante. En effet, s'inspirer de ce qui marche ailleurs permet de limiter les risques que cela ne fonctionne pas et les coûts de développement. Cependant, il faut être prudent, et éviter de « plaquer une belle initiative sur une organisation à laquelle elle s'insère mal, car elle n'aura pas été pensée pour elle. » (Jacquinet, 2011, part. 3, chap. 6, §11). Il est important d'adapter toute offre à son contexte, à son public et à ses objectifs.

Enfin, il faut mettre en place un cadre de confiance entre les collaborateurs et le management, afin que ceux-ci se sentent légitimés à proposer des idées d'innovations. Il est aussi important de disposer d'un espace, virtuel ou physique, permettant de discuter ces idées et d'en générer de nouvelles.

4.2.2 Prendre en compte ses publics

Une entreprise qui innove doit, de nos jours, prendre en compte ses futurs utilisateurs. Cela devrait et commence à être le cas également en bibliothèque. La bibliothèque doit répondre aux besoins de ses publics et de ses publics potentiels, sinon elle ne sera pas utilisée et risque de disparaître. Pour cela, elle a plusieurs possibilités. Elle peut chercher à connaître ses publics, le mieux possible, et sur cette base chercher à répondre aux besoins identifiés. Mais elle peut aussi demander aux publics d'imaginer, voire de concevoir eux-mêmes ce dont ils ont besoin.

Christelle Di Pietro évoque, sur la base d'un travail d'Émilie Breton, trois niveaux d'implication des usagers :

« Émilie Breton distingue trois niveaux d'implication : l'utilisateur actif, l'utilisateur acteur et l'utilisateur moteur¹². L'utilisateur actif « s'implique dans la constitution des collections mais cette participation est entièrement organisée et menée par la bibliothèque », l'utilisateur acteur participe à un projet de co-construction auquel il a aussi collaboré à l'élaboration, l'utilisateur moteur est laissé libre par la bibliothèque de gérer et organiser le projet. »
(DiPietro, 2015, p.107)

Il nous faut ici ajouter encore un niveau, le premier, celui de l'utilisateur passif, dont la bibliothèque cherche à deviner les besoins sur la base de ce qu'il emprunte. Or, nous le savons, le prêt n'est pas l'unique offre de la bibliothèque. Il est donc dommage de se baser uniquement là-dessus pour deviner qui est l'utilisateur.

Notre but ici est de montrer l'importance de la participation des usagers (et des non-usagers !) dans l'élaboration de projets qui, finalement, leur sont destinés. Nous allons présenter ici deux méthodes différentes, qui impliquent plus ou moins les usagers : le *user experience design* et le *co-design*.

¹² Elle cite ici cette référence : BRETON, Émilie. *Co-construire les collections avec les usagers* [en ligne]. Mémoire de fin d'étude du diplôme de conservateur. Villeurbanne : Enssib, 2014. [Consulté le 27 novembre 2014]. Disponible à l'adresse : <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/notices/64143-co-construire-lescollections-avec-les-usagers>

4.2.2.1 User experience (UX) design

L'UX design a pour but de pouvoir se faire une représentation la plus juste possible de ses utilisateurs, afin de leur proposer un service ou produit au plus proche de leurs attentes. Il s'agit de designer un produit ou un service de manière que les utilisateurs soient le plus satisfaits possible de leurs interactions avec celui-ci. Pour cela, le designer doit placer les utilisateurs, leurs besoins, leurs émotions et leurs désirs au centre de son travail. L'UX design est basé sur des méthodes ethnographiques et anthropologiques permettant de comprendre l'utilisateur. (Bouazzaoui, Sokolova, 2020)

Nicolas Beudon propose 8 principes de l'UX design en bibliothèque (Figure 11) :

Figure 11. Les 8 commandements de l'UX en bibliothèque selon Nicolas Beudon.



(Beudon, 2017)

Comme on peut le voir, l'UX design ne fait pas beaucoup participer l'utilisateur. Celui-ci a un statut d'utilisateur actif. S'il ne peut pas participer directement aux prises de décisions, il est tout de même généralement consulté dans le cadre des différentes méthodes utilisées par l'UX design. Ces méthodes demandent souvent une participation de l'utilisateur. Celui-ci doit s'exprimer par exemple sur ce qu'il attend de tel produit ou service, sur comment il se sent face à différentes situations. Il peut aussi être appelé à tester des prototypes de services ou produits, afin que les designers ou les bibliothécaires puissent comprendre ce qui fonctionne ou ne fonctionne pas dans ces derniers.

Un exemple d'application de l'UX design en bibliothèque est le *feedback wall* utilisé, entre autres, dans la bibliothèque de l'université de Cambridge Judge. Un *feedback wall* est un mur dédié à recueillir les retours et remarques des utilisateurs. Les bibliothécaires recueillent les remarques et, lorsque pertinents, répondent directement sur le tableau. La bibliothèque de

Cambridge Judge reconnaît l'efficacité de ce dispositif : « There is no question that the graffiti wall has been directly instrumental in resolving many issues (some of which we would not have been aware of otherwise) »¹³ (Priestner, [sans date]). Elle donne des exemples de problèmes résolus facilement, qui ne nécessitaient qu'une prise de conscience : « the disturbance of this quiet space by the frequent bang of the Mezzanine and Gents loo doors – easily resolved by adjustment and oiling of the door jam; a request for more informal furnishings/comfort – cushions and beanbags were duly purchased; the noise of the aircon units – the motors inside are now being replaced due to the number of complaints on the wall »¹⁴ (Priestner, [sans date]). Nous pouvons ainsi voir qu'un dispositif très simple a été suffisant pour améliorer plein de petites choses pour lesquelles les utilisateurs ne vont généralement pas se plaindre directement aux bibliothécaires, mais qui les dérangent et dégradent leur expérience à la bibliothèque.

L'UX design a cet avantage de pouvoir être utilisé pour de grands projets, comme pour de tout petits. Certaines des méthodes demandent beaucoup de ressources et d'autres très peu. C'est pourquoi nous pensons qu'il est pertinent de s'en inspirer, même en cas de manque de moyens.

4.2.2.2 Co-design

Le co-design, ou design participatif, est très différent de l'UX design, même si tous les deux trouvent leur origine dans le même monde. Le co-design est une technique participative où l'utilisateur est acteur. Les bibliothèques scandinaves et finlandaises utilisent cette méthode depuis plusieurs années maintenant. « L'originalité du co-design est d'associer les usagers à la conception d'un projet et pas simplement à des prises de décision ou à la construction de consensus » (Beudon, 2016).

On part alors du principe que « everybody is creative and can contribute to design when provided with proper knowledge, tools and settings »¹⁵ (Miettinen, 2018). Les usagers apportent ainsi leur expérience et leur expertise pour proposer et développer des idées et concepts (Figure 12).

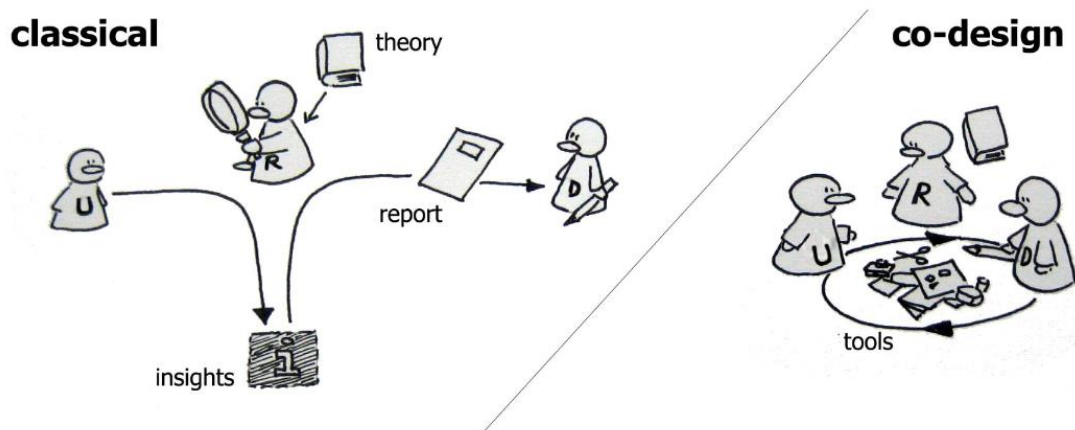
Le co-design utilise des techniques empruntées au design et à l'ethnographie, dont certaines sont similaires à celles de l'UX design. Ce sont des outils qui permettent une communication simplifiée entre les usagers et les bibliothécaires, afin de favoriser la compréhension mutuelle et le dialogue (Bouazzaoui, Sokolova, 2020).

¹³ Traduction : Il ne fait aucun doute que le mur de graffitis a contribué directement à résoudre de nombreux problèmes (dont certains que nous n'aurions pas connus autrement).

¹⁴ Traduction : la perturbation de cet espace calme par le claquement fréquent des portes de la Mezzanine et des toilettes des hommes – facilement résolue par le réglage et l'huilage du montant de la porte ; une demande de mobilier /confort plus informel – des coussins et des poufs ont été dûment achetés ; le bruit des climatiseurs – les moteurs à l'intérieur sont maintenant remplacés en raison d'un nombre de plaintes sur le mur.

¹⁵ Traduction : chacun est créatif et peut contribuer à la conception lorsqu'il dispose des connaissances, des outils et des cadres appropriés.

Figure 12. Rôle des utilisateurs, chercheurs et designers dans les processus de design classiques (à gauche) et dans les processus de co-design (à droite).



(Sanders, Stappers, 2008, figure 3)

Selon Laetizia Sabatini Choquard, « le fonctionnement d'un atelier de co-design est propre à chaque projet, néanmoins trois étapes constitutives sont identifiables dans toutes les démarches » (2018, p.10). Ces trois étapes sont :

1. Une enquête qualitative, permettant d'identifier les problématiques du terrain. « Elle peut être « immersive » et aider à comprendre les routines des habitants, se dérouler par entretiens, s'appuyer sur l'avis d'experts ou encore procéder par événements à caractère participatif pour réfléchir avec les acteurs de la communauté » (Sabatini Choquard, 2018, p.10).
2. Des ateliers de conception collective, rassemblant toutes les parties prenantes du projet (y compris bien sûr des usagers). Ces ateliers permettent de proposer des idées, d'y réfléchir, de réaliser des prototypes et d'en discuter. « C'est un moment ouvert au questionnement » (Sabatini Choquard, 2018, p.10).
3. Une phase d'analyse : « toutes les données collectées sont transmises aux bibliothécaires et examinées pour la mise en place de nouveaux services » (Sabatini Choquard, 2018, p.10)

Vous pourrez trouver ici un exemple très intéressant d'une démarche de co-design réalisée dans les bibliothèques d'Helsinki : <http://nicolas-beudon.com/2016/08/17/codesign/>. Celles-ci ont eu recours au co-design pour concevoir certains services de la nouvelle bibliothèque Oodi (voir chapitre 5.7.1). Les huit ateliers de co-design organisés s'intégraient dans un « vaste programme d'événements participatifs » (Beudon, 2016). L'article décrit le déroulement de l'atelier qui a permis de créer le makerspace en faisant participer des usagers « issus de la communauté locale des makers. Les lead users sont des usagers avertis, susceptibles de percevoir avant tout le monde de nouvelles tendances. » (Beudon, 2016) Cet atelier a permis de comprendre les tendances futures pour l'atelier et d'imaginer des solutions concrètes. « Les participants ont permis aux bibliothécaires de mieux comprendre comment concrétiser les idées générales qu'ils avaient déjà identifiées » (Beudon, 2016).

Un autre cas intéressant d'application du co-design est la très originale bibliothèque Garaget, à Malmö (Suède). Annie Brigant écrit dans le compte rendu de sa visite là-bas qu'elle a « le sentiment que l'on se trouve dans un espace difficile à qualifier, mais plus proche d'un lieu communautaire que d'une institution publique. » (Brigant, 2017). En réalité, elle est les deux et en cela répond à l'idéal de la bibliothèque troisième lieu. Cette bibliothèque a intégré le co-

design et la co-création dans l'entièreté de son organisation, jusque dans le choix des livres : « The mantra for Garaget is co-operation and co-creation, with functions such as an organic café, workshops, a stage, a knowledge center for dialogue, and a local library where the users decide which books they want to have on the shelves. »¹⁶ (Case: Garaget in Malmö, 2019). La bibliothèque est très appréciée de ses usagers, leur nombre a doublé en trois ans et leur implication dans le lieu est telle que la bibliothèque commence « à être dépassée par l'ampleur des sollicitations et [envisage] de travailler sur certains plans de façon un peu plus « classique ». » (Brigant, 2017). Une présentation des différents services peut être trouvée à cette adresse : <https://modelprogrammer.slks.dk/en/cases/inspirational-cases/garaget-in-malmo/> (en anglais).

4.2.3 Réaliser des projets innovants

4.2.3.1 Méthode « traditionnelle »

Pour réaliser des projets innovants, il est bien entendu possible, même en utilisant les méthodes vues ci-dessus, de gérer la conception et réalisation du projet de manière traditionnelle. Par traditionnelle, nous entendons une gestion de projet telle que celle proposée dans le livre *Créer des services innovants : Stratégies et répertoire d'actions pour les bibliothèques* :

1. « Identifier les besoins » des publics en les étudiant, par exemple, avec les méthodes de l'UX design.
2. « Faire émerger et catalyser les idées » en écoutant chacun, collaborateurs et publics, et en s'inspirant de l'extérieur.
3. « Choisir l'idée de service [ou autre] la plus prometteuse » en évaluant les différentes pistes sous l'angle de la faisabilité (au niveau des ressources matérielles et humaines, mais aussi des « savoir-faire disponibles ») et de la plus-value apportée à l'utilisateur.
4. « Transformer l'idée en projet », en concevant et en testant le service selon le point de vue de l'utilisateur, par exemple grâce aux méthodes de l'UX design. Il est important de ne pas oublier d'établir des critères d'évaluation du service avant son lancement, afin de connaître les indicateurs à relever pour l'évaluation de celui-ci.
5. « Lancer le service » en n'oubliant surtout pas la promotion et la communication (Chapitre 4.2.4)

(Jacquinet, 2011, Memento)

4.2.3.2 Design thinking

Le design thinking (ou pensée design) est un concept grandissant dans le monde des bibliothèques. Il « repose sur trois piliers : la désirabilité, la faisabilité technique et la viabilité économique des solutions envisagées » (Bouazzaoui, Sokolova, 2020, p.3).

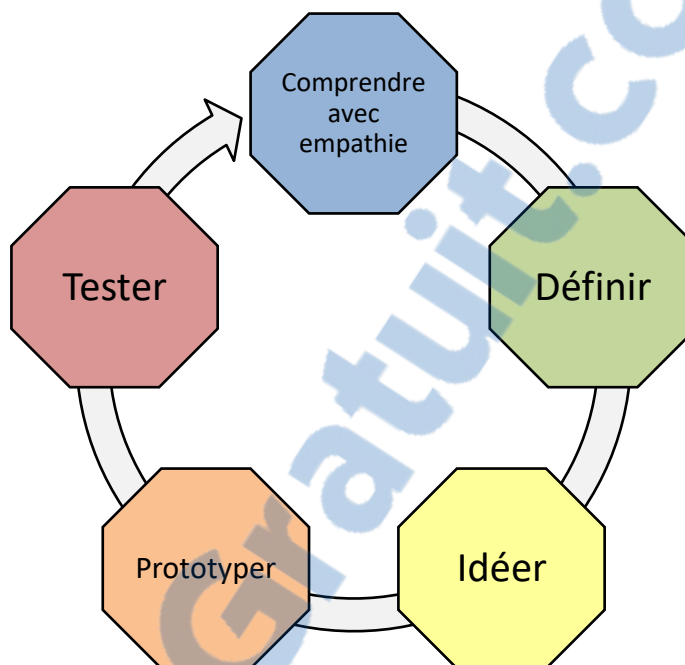
L'idée, encore un fois, est de se baser sur la manière de fonctionner des designers pour développer de nouveaux projets. La méthode du design thinking n'est cependant pas, en soi, une méthode permettant de générer des idées, mais plutôt une méthode de gestion de projet itérative : « Ainsi, le *design thinking* peut servir de boîte à outil pour l'implémentation des

¹⁶ Traduction : Le mantra de Garaget est la coopération et la co-création, avec des fonctions telles qu'un café bio, des ateliers, une scène, un centre de connaissance destiné au dialogue, et une bibliothèque locale où les utilisateurs décident quels livres ils veulent avoir sur les étagères.

méthodes de design. Les méthodes de design peuvent donc être appliquées en utilisant le *design thinking* ou non » (Bouazzaoui, Sokolova, 2020, p. iii).

Dans leur mémoire de recherche, Oumaima Bouazzaoui et Irina Sokolova (2020) présentent le design thinking comme un processus (Figure 13) :

Figure 13. Les étapes du design thinking.



(Inspiré de Bouazzaoui, Sokolova, 2020, p.4)

« **Comprendre avec empathie** : il s'agit d'une étape cruciale pour une approche centrée sur l'humain. Elle permet d'aller au-delà de la perception des professionnels pour voir et juger la situation d'un point de vue purement usager / client

Définir : c'est la phase d'analyse de l'ensemble des données accumulées durant l'étape d'empathie. Elle consiste à utiliser ces données ainsi que l'ensemble des observations effectuées, pour définir clairement et d'un point de vue utilisateur la problématique principale

Idéer : une étape très dynamique qui s'appuie sur la génération d'idées. Elle offre l'opportunité aux professionnels et aux non-professionnels de se servir de leur imagination afin de proposer des solutions créatives

Prototyper : cette phase consiste à rendre tangible la ou les meilleures idées, l'objectif est de créer un prototype basique, sans investissement financier important, pour pouvoir finalement le tester

Tester : le prototype peut être testé au sein de l'équipe elle-même ou auprès d'un échantillon de la population cible. Il s'agit de la dernière étape du processus mais en aucun cas la phase finale, l'objectif est d'étudier en profondeur la relation entre le produit/service et l'utilisateur, de collecter des données grâce à l'observation, de mieux redéfinir le problème et d'apporter les modifications nécessaires avant la mise en place finale (Siang, Interaction Design Foundation, 2019). »

(Bouazzaoui, Sokolova, 2020, p.5).

En lisant ces explications, on peut avoir l'impression que le design thinking ressemble beaucoup à la méthode présentée juste ci-dessus comme « traditionnelle ». L'élément qui rend le design thinking différent et intéressant est qu'il s'agit d'une méthode itérative. Une fois que le prototype a été testé, le processus recommence. Les designers, ou bibliothécaires, refont

toutes les étapes afin d'améliorer le premier prototype et en proposent un deuxième, qui est à son tour testé, et ainsi de suite jusqu'à ce que le prototype soit suffisamment satisfaisant pour le testeur et qu'il puisse être mis en place.

Nicolas Beudon résume ce processus ainsi : « les aller-retours entre les phases de test, d'observation et de conception permettent de construire progressivement, par essai et erreur, une offre validée par les usages » (Beudon In : Galaup, 2016, pp. 69-71).

Pour plus d'informations sur le design thinking, l'ouvrage de référence sur le sujet, *Le Design thinking en bibliothèque : un kit pratique pour la conception de projets centrés sur les usagers*, rédigé par IDEO, en partenariat avec la Bibliothèque publique de Chicago et la Bibliothèque publique d'Aarhus, et traduit en français sous la coordination de Nicolas Beudon, est disponible gratuitement en ligne : <http://lrf-blog.com/wp-content/uploads/2016/01/DTEB-Guide-methodologique-2016.pdf>. Une version courte du même guide est disponible à cette adresse : <http://lrf-blog.com/wp-content/uploads/2015/12/Design-Thinking-en-un-clin-doeil.pdf>.

La méthode « traditionnelle » et le design thinking ont tous deux leurs avantages, mais aussi évidemment leurs inconvénients. Le design thinking permet de développer des projets validés par les usagers avant même leur lancement. Il permet ainsi de s'assurer que le projet est désiré, faisable et viable, et donc de limiter les risques d'échecs. Cependant, c'est une démarche qui prend beaucoup de temps, et toutes les bibliothèques n'ont pas ce luxe. C'est pourquoi nous avons proposé les deux solutions. Dans tous les cas cependant, il est primordial que les publics soient pris en compte.

4.2.4 Promotion et communication

Nous avons choisi de dédier un chapitre à la promotion et la communication, car il nous a paru nécessaire de mettre en avant le rôle qu'elles jouent dans la fréquentation de la bibliothèque et l'utilisation de son offre.

« S'il s'agit de construire une offre capable de répondre aux attentes de la population dans leur diversité, il est dans le même temps indispensable de mettre en œuvre des stratégies visant à améliorer sensiblement la notoriété et la visibilité de nos établissements, de faire évoluer leur image pour la rendre conforme à la réalité »
(Vidal, 2012, « Mode d'emploi »)

Les différentes méthodes et approches présentées précédemment, et les projets qui en découlent, devront systématiquement faire l'objet d'un effort de communication, dont le but sera de les faire connaître aux différents publics (actuels et potentiels). Notre but est que les publics connaissent les offres qui pourraient les intéresser, afin qu'ils les utilisent. Par ailleurs, nous savons que les perceptions qu'ont les usagers des bibliothèques peuvent être erronées ou dépassées. Il est important de réduire, et si possible de faire disparaître, l'écart existant entre les perceptions des publics et la réalité de la bibliothèque et de son offre.

Plus développé dans les pays anglo-saxons qu'en francophonie, le marketing de bibliothèques « is the link between the library user's needs and its resources and services »¹⁷ (Canzonieri, 2015). La première étape pour démarrer dans le marketing de bibliothèques est de se renseigner sur le marketing et ses techniques, de faire des recherches sur le sujet (Hursh,

¹⁷ Traduction : est le lien entre les besoins de l'utilisateur de la bibliothèque et ses ressources et services.

2019). Cela permet de découvrir dans quoi l'on va se lancer et d'avoir un minimum de connaissances des bonnes pratiques dans le domaine. Ensuite, il est important de définir quelle est la valeur ajoutée de la bibliothèque, par rapport aux autres sources d'informations et fournisseurs de services que les usagers ont à disposition (Kokke, [2019]).

Une fois ces deux étapes réalisées, il est temps de commencer la communication. Il faut pour cela choisir les bons médias et connaître son audience. Il est judicieux de segmenter son public en fonction de ses intérêts et de répondre pour chaque segment à la question « qu'y a-t-il à la bibliothèque pour moi ? » (Kokke, 2019). Pour chaque segment, la manière de communiquer sera donc différente. Il s'agit d'établir un plan de communication : « élément central d'une stratégie de communication, [il] précise les objectifs, les messages, les destinataires ciblés et les moyens affectés au dispositif de communication d'une organisation » (Vidal, 2012, Glossaire). Enfin, il faut évaluer les résultats de ce qui a été fait, et adapter ce plan de manière itérative, afin de le faire évoluer avec les usages et les usagers.

En matière de médias, les choix sont grands. Il faut noter l'importance, soulignée par Angela Hursh sur son site, de sortir du simple combo « flyer / marque-page / affiche » (Hursh, [sans date]). Les nouvelles technologies, et particulièrement les réseaux sociaux ne peuvent pas être laissés de côté par les bibliothèques. Facebook est le réseau social le plus utilisé, bien que les jeunes de moins de 25 ans l'utilisent de moins en moins (Mesguich, 2018). « La viralité des images est également un atout pour les bibliothèques » (Mesguich, 2018). Ainsi, les réseaux comme Instagram ou YouTube peuvent être très pertinents. Réaliser des vidéos prend cependant beaucoup de temps, et demande plus de compétences. Il est aussi possible de réaliser des podcasts, comme cela a été fait par la bibliothèque de Frederiksberg, au Danemark (Meisner, 2019).

Angela Hursh ([sans date]) souligne également la pertinence de la newsletter pour les bibliothèques. Proposer à tous les usagers, au moment de leur inscription, de s'abonner à une newsletter, permet d'être certain de toucher toutes les personnes qui souhaitent recevoir des nouvelles de la bibliothèque. Il est également possible de segmenter les usagers et de leur envoyer des newsletters plus ciblées, et donc avec un contenu plus pertinent pour eux spécifiquement.

En conclusion, beaucoup de choses sont possibles pour communiquer et promouvoir efficacement la bibliothèque, et il est important de se pencher sur le sujet si l'on souhaite atteindre d'autres personnes que celles qui cherchent spécifiquement des informations sur nous, ou qui nous connaissent déjà.

5. Exemples d'innovations dans les bibliothèques d'aujourd'hui

Nous faisons ici un état non exhaustif des différentes innovations que nous avons pu trouver dans la littérature professionnelle et sur les sites de différentes bibliothèques.

Elles sont séparées grâce à une double typologie. La première divise les différentes catégories d'innovations suivantes : Services, Collections, Infrastructures, Ateliers réguliers et Animations ponctuelles. Au sein de ces catégories, nous avons utilisé la typologie présentée ci-dessous. Cette double typologie permet de simplifier la lecture et la présentation de ces différentes innovations.

Dans la seconde partie de ce chapitre, nous présentons quelques bibliothèques particulièrement originales, qu'il nous a semblé pertinent de mettre en avant.

Toutes les bibliothèques citées ici sont répertoriées dans un tableau en annexe, dans l'ordre alphabétique des abréviations utilisées ici. Vous remarquerez une présence limitée des bibliothèques académiques dans ces exemples. Nous avons restreint nos recherches aux bibliothèques publiques, afin de rester relativement proches du contexte nyonnais.

5.1 Typologie

Pour établir cette typologie, nous nous sommes inspirée des missions de la bibliothèque troisième lieu et des quatre fonctions des bibliothèques décrites dans le chapitre 4.1. Nous nous sommes également inspirée de la typologie utilisée par Xavier Galaup (2007) et par Isaline Renaud (2011) dans leurs travaux de diplôme respectifs, qui regroupent les innovations « en fonction des missions essentielles des bibliothèques » (Galaup, 2007, p.11). Nous classerons donc les innovations selon la typologie suivante :

5.1.1 Accès à l'information¹⁸

Cette catégorie regroupe, par exemple, les services de questions-réponses, mais aussi tout ce qui concerne l'aide à la recherche, ainsi que l'accès aux nouvelles technologies. En bref, tout ce qui peut améliorer l'accessibilité de et l'accès à l'information pour les usagers (et les non-usagers) d'une bibliothèque.

5.1.2 Culture

Cette catégorie regroupe avant tout toutes les actions culturelles, ainsi que tout service et collection tournant autour de la culture et de l'accès à celle-ci.

5.1.3 Formation

Cette catégorie regroupe tous les services, collections, etc. permettant l'apprentissage, tout au long de la vie, de nouvelles connaissances et compétences. Les services appartenant à cette catégorie sont très répandus en bibliothèque scolaire et académique, mais souvent moins en bibliothèque publique.

5.1.4 Participation

Cette catégorie regroupe les services et les espaces qui permettent la rencontre, le dialogue et le partage entre les personnes.

¹⁸ Les cinq catégories sont présentées par ordre alphabétique et non par ordre d'importance.

5.1.5 Social

Dans cette catégorie, nous plaçons tous les services et collections à caractère social, comme par exemple ceux destinés aux publics empêchés, liés à la recherche d'emploi ou permettant l'intégration de personnes étrangères. Ces services ont tendance à se développer de plus en plus dans les bibliothèques.

5.2 Services

Les services constituent la majorité des innovations proposées par la littérature professionnelle. Ils semblent être des réponses intuitives lorsque l'on cherche des changements qui sortent du modèle traditionnel de la bibliothèque, selon notre définition de l'innovation. Traditionnellement, la bibliothèque est orientée vers les collections, et les services permettent de l'orienter vers les usagers.

Tableau 3. Services

Nom	Typologie	Exemple de bibliothèque	Source	Description
Emprunter un bibliothécaire	Accès info	José Cabanis	Site bibliothèque	Aide à la recherche par un bibliothécaire.
Valorisation de sites/ressources en ligne	Accès info	-	(Ziklibrenbib, [sans date])	Exemple : Ziklibrenbib (blog qui recense de la musique libre de diffusion)
Laissez-passer pour les musées locaux	Culture	SPL BM Vevey	Sites bibliothèques	Possibilité d'emprunter un « pass » qui permet de visiter des musées de la ville gratuitement (emprunt avec la carte de lecteur, comme un document).
Atelier de bricolage	Formation	Garaget	Site bibliothèque	Matériel de bricolage à disposition (machines à coudre, outils, matériel de tricot, d'art, de dessin, etc.) et espace pour l'utiliser.
Makerspace	Formation	Oodi SPL DOKK1 Dore et Allier Rouen	Sites bibliothèques	« Makerspace est un terme générique qui regroupe tous les ateliers collectifs de fabrication équipés d'outils traditionnels et de machines numériques. » (Bosqué, 2015)
Café/restaurant	Participation	Méd. Valais BM Vevey Hjørring DOKK1 L'Alpha Puzzle Et beaucoup d'autres	Sites bibliothèques	Le café est un lieu de sociabilisation excellent, qui permet également, suivant les modalités choisies, de générer quelques revenus pour le fonctionnement de la bibliothèque. C'est aussi une infrastructure (voir chapitre 5.4)
Grainothèque	Participation	BM Vevey Dore et Allier Rouen	Sites bibliothèques	"Système d'échange de graines où chacun peut déposer et prendre des graines issues de cultures sans engrais chimique, librement et gratuitement." (Bibliothèque municipale de Vevey, [sans date])

Nom	Typologie	Exemple de bibliothèque	Source	Description
Tableau de petites annonces virtuelles (Steeple)	Participation	Médiathèque de Langudic	(Galaup, 2016, pp. 16-19)	Permet aux usagers de partager entre eux des ressources, des savoir-faire ou des activités.
Centre d'aide aux entrepreneurs	Social Accès info	BL SPL SLV	Sites bibliothèques	Espace de ressources et de conseil aux entrepreneurs.
Équipements pour les malvoyants	Social	Montpellier L'Alpha	Sites bibliothèques	Télé-agrandisseurs, appareils de lecture audio, clavier braille, clavier gros caractères, etc.
Garderie	Social	L'Alpha	Site bibliothèque	Accueil des enfants pour permettre aux parents de pouvoir profiter d'une animation ou d'emprunter des livres. Mise à disposition de livres et jeux.
Livraison de livres à domicile	Social	Montpellier DOK Dore et Allier BM Vevey	Sites bibliothèques	Portage de livres à domicile, particulièrement à destination des personnes à mobilité réduite, de manière temporaire ou durable.
Services communaux	Social	DOKK1	Site bibliothèque	Services de la ville disponibles dans les locaux de la bibliothèque, pour permettre aux usagers de ne devoir se déplacer qu'à un seul endroit.
Services en LSF	Social	La Canopée José Cabanis	(Galaup, 2016, p.68) Sites bibliothèques	Personnel parlant la LSF (Langue des Signes Française), animations adaptées, boucles magnétiques, etc.

5.3 Collections

Il peut paraître surprenant d'évoquer les collections en parlant d'innovation. En effet, les collections sont traditionnellement au centre de la bibliothèque et nous avons écrit plus haut que l'innovation était « tout changement qui sort du modèle traditionnel de la bibliothèque » (chapitre 4). Pourtant les usages évoluent aussi pour les collections. Si les livres papier sont moins lus, les DVD moins empruntés, alors il est utile de repenser les collections et d'imaginer de nouvelles offres. « Les bibliothèques ont toujours permis d'accéder à des ressources rares ou difficiles à trouver. Ce n'est plus le cas des livres aujourd'hui, donc le devoir des bibliothèques est de prêter « au-delà » des livres » (Galaup, 2016, pp 78-79).

Tableau 4. Collections

Nom	Typologie	Exemple de bibliothèque	Source	Description
Matériel informatique	Accès info	CCCL Garaget	Sites bibliothèques	Collection de matériel informatique comme des tablettes, liseuses, voire ordinateurs portables permettant à des personnes d'accéder à des ressources autrement inaccessibles. Les appareils peuvent être empruntés sur place uniquement, ou à la maison.
Accès à une plateforme de streaming	Culture	CCCL	Site bibliothèque	Plateforme de streaming adaptée aux bibliothèques, proposant des films ou de la musique. Exemple : Kanopy, aux États-Unis, est spécialisée dans l'offre aux bibliothèques (voir le site de la Contra Costa County Library).
Artothèque	Culture	Méd. Valais Stuttgart	Sites bibliothèques	Collection d'œuvres d'art. Ce sont généralement des œuvres photographiques, graphiques ou des peintures, car elles sont plus faciles à déplacer.
Jeux de société	Culture	Montpellier Dore et Allier Rouen	Sites bibliothèques	Les jeux de société regagnent en prestige depuis quelques années, particulièrement chez les jeunes adultes. Il peut être pertinent, au même titre que les jeux vidéo, de les compter dans ses collections.
Instruments de musique	Culture Formation	José Cabanis Rouen	(Galaup, 2016, p. 84)	Collection d'instruments de musique pour jouer sur place, si les locaux le permettent, ou pour l'emprunt. Possibilité de coupler avec des méthodes d'apprentissage de l'instrument concerné. Le plus souvent, les instruments proposés sont des guitares et des claviers, pour des questions de transport et d'hygiène.

Nom	Typologie	Exemple de bibliothèque	Source	Description
Objets technologiques « difficiles d'accès » (ex : télescopes)	Formation	Télescopes : Rimouski	(Mantyk, 2017)	Une telle collection permet l'accès à des outils et objets qui ne sont pas toujours accessibles au public pour des questions de prix ou de compétences. Une bonne médiation culturelle ou scientifique est souvent nécessaire.
Outils de bricolage/jardin	Formation Participation	Garaget Rouen	Sites bibliothèques	Permet la réutilisation d'outils utilisés plus rarement par les gens. Peut s'établir dans une démarche de partage, si les usagers prêtent et partagent leurs propres outils. Dans ce cas, la bibliothèque peut se placer en intermédiaire.
Collection pour les nouveaux habitants	Social	Chauderon	Visite sur place	Ressources pour l'apprentissage de la langue locale et pour préparer à la naturalisation.
Livres pour les malvoyants	Social	Puzzle	Site bibliothèque	Collection de livres audio, en gros caractères ou en braille (le braille est peu pratique pour les longs textes). On peut également penser aux livres adaptés aux personnes dyslexiques ¹⁹ .

¹⁹ Nous avons pris le parti de considérer, comme l'ont fait Rébecca Aeberli, Fabiano Fiero et Melissa Paez dans leur travail de Bachelor (2012), la dyslexie comme un empêchement de lire et d'en parler au même titre qu'un handicap visuel dans le cadre de la lecture.

5.4 Infrastructures

Les infrastructures peuvent être différents espaces avec des buts plus ou moins précis, ainsi que les équipements qui sont liés à ce but. Ces espaces peuvent permettre d'offrir des services ou simplement être à la disposition des usagers, comme espaces publics. Dans l'optique des quatre espaces, nous voyons ces infrastructures comme des zones qui pourraient s'intégrer dans ceux-ci. Aucune de ces infrastructures ne constitue un des quatre espaces à elle seule.

Tableau 5. Infrastructures

Nom	Typologie	Exemple de bibliothèque	Source	Description
Espace d'exposition	Culture	SNFCC SLV OBA L'Alpha Puzzle	Sites bibliothèques	Espace pour des expositions d'art ou d'autres types d'expositions. vt
Scène ou théâtre	Culture	L'Alpha Les 7 lieux	Sites bibliothèques	Espace permettant d'organiser toutes sortes d'animations et d'actions de médiation. C'est un espace qui peut également être loué ou prêté à des organismes externes.
Studios d'enregistrement	Culture	SNFCC Puzzle	Sites bibliothèques	Plusieurs bibliothèques possèdent de tels espaces permettant d'enregistrer de la musique ou des podcasts par exemple.
Studios pour jouer de la musique	Culture	Oodi Stuttgart	Sites bibliothèques	Espace insonorisé permettant de jouer des instruments. Cet espace est pertinent lorsque la bibliothèque possède une collection d'instruments.
Aire de jeux (intérieure ou extérieure)	Participation	DOKK1 L'Alpha	Sites bibliothèques	Espace de jeu pour les enfants. Cela peut rendre une visite à la bibliothèque plus agréable pour les familles et permettre aux enfants d'associer livre et jeu. Un espace en intérieur peut aussi être agréable en hiver ou en cas de mauvais temps.
Jardin	Participation	L'Alpha Les 7 lieux	Sites bibliothèques	Espace de lecture et de calme en extérieur.
Espace d'allaitement	Social	SLV	Site bibliothèque	Espace sécurisé et privé permettant d'allaiter des enfants en bas âge sans être dérangée.

5.5 Ateliers réguliers

Nous avons choisi d'établir une distinction entre ce que nous avons nommé ateliers réguliers, qui sont des ateliers, animations, actions qui peuvent être mises en place de manière régulière et plus ou moins fréquente sur le long terme, et les animations ponctuelles, qui constituent plus une série d'idées d'animations et actions de médiation. Ces ateliers sont, au même titre que les services, orientés sur l'usager plus que sur les collections. Selon leur fréquence, certains pourraient même trouver leur place comme services.

Tableau 6. Ateliers réguliers

Nom	Typologie	Exemple de bibliothèque	Source	Notes
Challenges de lecture	Culture	SPL	Site bibliothèque	Un challenge de lecture peut prendre plusieurs formes. Cela permet l'encouragement de la lecture.
Concerts / afterworks	Culture	Vevey	Site bibliothèque	Les concerts et afterworks en bibliothèque permettent un moment de convivialité et la découverte de musiques peu connues et souvent locales.
Ateliers pendant les vacances scolaires	Culture	-	Usager	Idée donnée par un usager interrogé. Cela peut aider à valoriser la bibliothèque auprès des jeunes.
Aide aux devoirs	Formation	DOK Garaget	Sites bibliothèques	L'aide aux devoirs pour les enfants et jeunes qui en ont besoin est un bon moyen de décharger et de soutenir les parents qui ne peuvent pas ou ne savent pas les aider.
Cours d'alphabétisation	Formation Social	CCCL	Site bibliothèque	Ces cours sont destinés aux personnes étrangères ne parlant pas la langue locale, mais aussi aux personnes n'ayant pas ou mal acquis la langue à l'école et n'ayant pas un niveau d'alphabétisation suffisant pour leur vie quotidienne.
Cours d'informatique, aide de base	Formation	SPL La Canopée	Sites bibliothèques	Ces cours peuvent être destinés à tous, bien qu'ils soient plus souvent destinés aux aînés. Ils peuvent se présenter sous la forme d'une aide à la demande (ce serait alors un service), de cours réguliers ou de cours ponctuels sur différents sujets (installation ou fonctionnement de logiciels précis, accomplissement de certaines tâches, etc.).

Nom	Typologie	Exemple de bibliothèque	Source	Notes
Livres à la plage	Participation	Bibliothèque départementale de Seine-Maritime	(Jacquinet, 2011, part. 3, chap. 6)	Les livres à la plage est une des multiples possibilités pour emmener les livres hors-les-murs et à la rencontre des publics. L'idée est de proposer des documents et un espace de lecture dans un lieu fréquenté et où les gens ont le temps et l'envie de lire.
Aide à la recherche d'emploi	Social	SPL	Site bibliothèque	Cette offre est destinée à toute personne à la recherche d'un emploi. Il s'agit de proposer des conseils pour la recherche d'offres, la rédaction de dossiers de candidature ou la préparation à un entretien d'embauche.
Écrivain public	Social	BM Vevey La Canopée	Sites bibliothèques	L'écrivain public peut écrire ou aider à écrire toutes sortes de textes et lettres, privés ou administratifs pour des personnes qui ont des difficultés avec l'écrit ou la langue.

5.6 Animations ponctuelles

Ce tableau contient une série d'idées d'animations ou d'actions de médiation plutôt générales, qui peuvent s'inscrire dans un programme d'innovation. Elles peuvent être mises en place sous différentes modalités. Certaines de ces idées ne sont d'ailleurs pas à proprement parler des animations, mais plutôt des modes de création d'animations. Cette catégorie ne présente qu'un échantillon d'animations ; en réalité, chaque bibliothèque en propose, en fonction de son contexte et environnement, et il serait difficile d'être exhaustif.

Tableau 7. Animations ponctuelles

Nom	Typologie	Exemple de bibliothèque	Source	Notes
Install party (accompagnement à l'installation de logiciels)	Accès info	-	(Jacquinet, 2011, part. 1, chap. 3)	Cette activité permet de proposer une sélection de logiciels (livres si possible, afin de faciliter l'accessibilité pour tous) à télécharger et d'accompagner les personnes dans l'installation de ceux-ci.
Projection de films	Culture	Oodi Puzzle	Sites bibliothèques	Ce type d'animation offre une opportunité pour un moment de discussion après la projection.
Tournois de jeux	Culture	Rouen	Sites bibliothèques	Des tournois de jeux de société ou de jeux vidéo sont un bon moyen de faire découvrir ces collections.
Ateliers de formation	Formation	Idea Stores SPL DOK	Sites bibliothèques	J'inclus ici toutes sortes de formations, de la cuisine à la programmation. Ce sont des occasions d'apprendre et de partager avec d'autres gens.
Cours de langues	Formation	OBA DOK	Sites bibliothèques	Des cours de langues étrangères peuvent être offerts de manière ponctuelle ou régulière. On peut aussi penser à la LSF.
« Heure du thé », ou rendez-vous pour personnes isolées.	Participation	Bibliothèque Parc-Extension (MTL)	(Desilets, 2013)	Ces « rencontres hebdomadaires sont l'occasion pour les résidentes, mères de jeunes enfants et souvent isolées, d'échanger entre elles et de s'informer sur les différentes ressources du quartier en dégustant un thé, pendant que les enfants sont pris en charge par une intervenante en petite enfance » (Desilets, 2013)
<i>Possibilité pour les usagers de proposer des cours ou des animations</i>	Participation	Idea Stores Dore et Allier	Sites bibliothèques	Ce point n'est pas une animation en tant que telle, mais peut constituer la base d'un programme très riche de partage de compétences entre les usagers.
<i>Animations accessibles aux personnes handicapées</i>	Social	SPL Viroflay	Sites bibliothèques	Il est important de penser à rendre la plus grande part possible de son offre accessible à toutes les personnes, qu'elles soient à mobilité réduite, malvoyantes, sourdes ou qu'elles aient d'autres handicaps, visibles ou non.

5.7 Exemples de bibliothèques innovantes

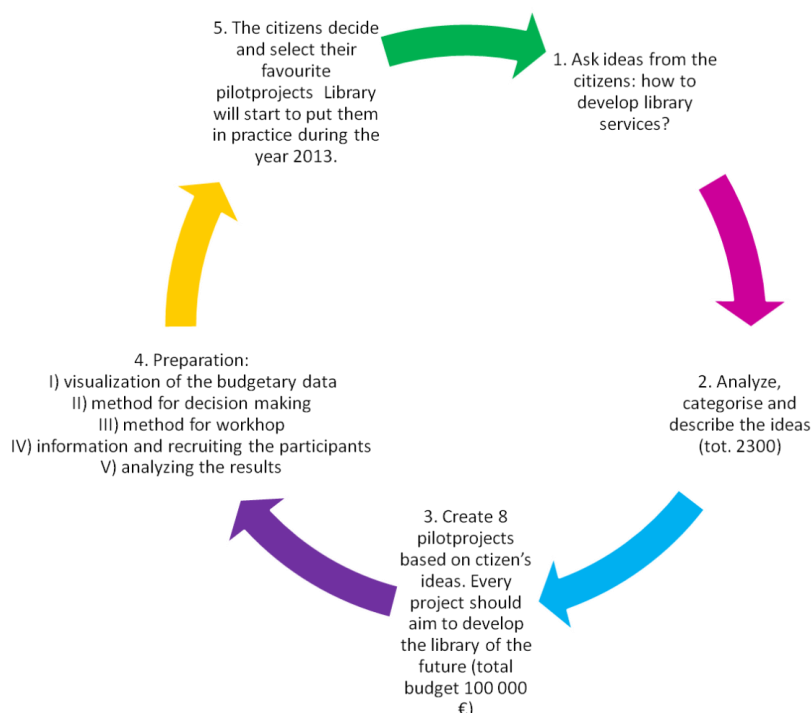
5.7.1 Oodi – Helsinki (FI)

La bibliothèque Oodi, à Helsinki (Figure 15), inaugurée en 2018 pour le centenaire de l'indépendance de la Finlande, a été nommée Bibliothèque de l'année 2019 lors du congrès de l'IFLA.

Cette majestueuse bibliothèque de 17'000 m² a été réalisée par le bureau ALA Architects (Franceinfo Culture, 2018). Elle est construite sur trois étages. Chacun d'eux a une ambiance et un but différent. Le premier étage comprend un cinéma, un hall polyvalent, un café-restaurant ainsi que les guichets de prêt de documents et une aire de jeux. Le deuxième étage propose des places de travail, un makerspace très complet, des salles pour jouer des instruments de musique, des studios photo et vidéo, des salles informatiques, etc. Le troisième et dernier étage, le plus lumineux, est dédié aux livres. Nommé « Book Heaven », il propose un grand espace ouvert regroupant tous les types de lecteurs (Oodi, 2020a). La bibliothèque propose en outre de très larges horaires d'ouverture, en temps normal, de 8h à 22h en semaine et de 10h à 20h le samedi et le dimanche (Oodi, 2020a).

Cette bibliothèque remporte un franc succès auprès de la population : dans un communiqué de presse, la bibliothèque déclare avoir reçu 3.1 millions de visites en 2019 (Oodi, 2020b). Cela est en grande partie dû au fait que la bibliothèque a été conçue sur la base d'une démarche participative. (Figure 14). « La bibliothèque a reçu (en ligne et sur place) plus de 2000 idées, qui ont servi de base au concours d'architecture. » (Zborowski, 2019) Ensuite, les citoyens ont été amenés à donner leur avis sur huit projets pilotes proposés. Certains de ces projets, comme le makerspace ont ensuite été conçus lors d'ateliers de co-design (Beudon, 2016). Tout cela a permis que les usagers puissent s'approprier les lieux rapidement.

Figure 14. Le processus participatif pour la bibliothèque Oodi.



Rapport-gratuit.com

(Source inconnue, citée dans Beudon, 2016)

LE NUMERO 1 MONDIAL DU MÉMOIRES

Figure 15. Extérieur de la bibliothèque Oodi.



(Oodi, 2020a)

Site de la bibliothèque : <https://www.oodihelsinki.fi/en/> [en anglais]

5.7.2 DOKK1 – Aarhus (DK)

Nous avons choisi la bibliothèque Dokk1 d'Aarhus, au Danemark (Figure 16), en raison de son approche entièrement centrée sur l'humain. En effet, dans cette bibliothèque, ce ne sont pas les services ou les espaces en eux-mêmes qui constituent la partie la plus intéressante (bien qu'ils le soient aussi), mais la démarche utilisée pour les mettre en place. La bibliothèque a mis en œuvre la méthode du design thinking (Chapitre 4.2.3.2) et a créé, avec la compagnie IDEO et la Bibliothèque publique de Chicago, la méthode de design thinking adaptée aux bibliothèques. Cela lui a permis de développer une offre de services, d'espaces et de collections correspondant aux désirs des publics. « The library is the citizens' house »²⁰ est-il écrit dans sa présentation (Dokk1, [sans date])

Elle se base sur sept valeurs fondamentales, définies par les citoyens, les politiciens, les employés, des experts et des partenaires :

- « *The citizen as key factor*
- *Lifelong learning and community*
- *Diversity, cooperation and network*
- *Culture and experiences*
- *Bridging citizen, technology and knowledge*
- *Flexible and professional organisation*
- *Sustainable icon for Aarhus* »²¹

(Dokk1, [sans date])

En conséquence de ces démarches de participation citoyenne, la bibliothèque a un immense succès auprès de la population et enregistre 4'500 visites quotidiennes (Gorin, Cevey, 2019).

Figure 16. Vue de la bibliothèque DOKK1



(Dokk1, [sans date])

Site de la bibliothèque : <https://dokk1.dk/> [en danois]

²⁰ Traduction : La bibliothèque est la maison des citoyens.

²¹ Traduction : Le citoyen comme facteur clé / L'apprentissage tout au long de la vie et la communauté / La diversité, la coopération et le réseau / La culture et les expériences / Relier les citoyens, la technologie et le savoir / Organisation flexible et professionnelle / Icône durable pour Aarhus.

5.7.3 Puzzle – Thionville (FR)

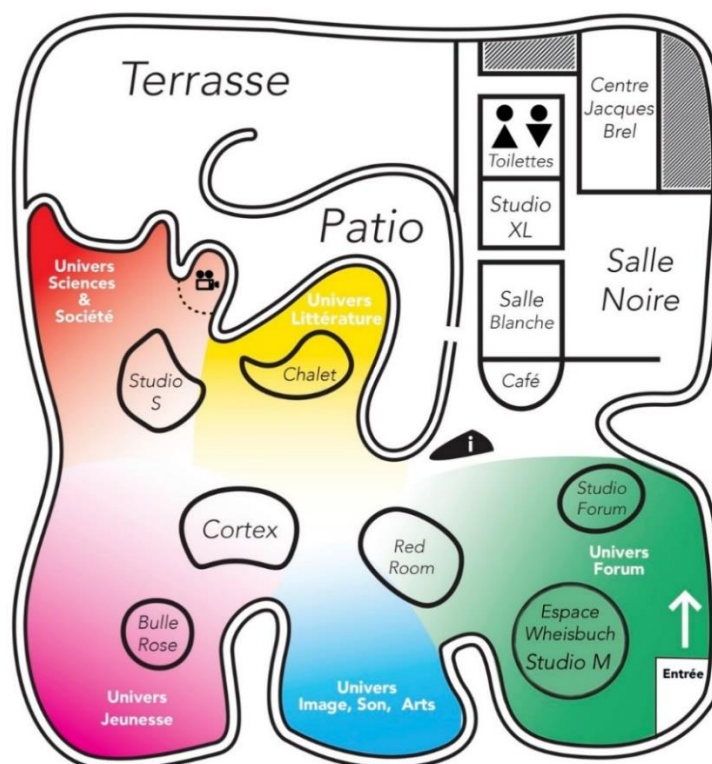
Nous avons choisi cette bibliothèque inaugurée en 2016 pour l'originalité de son architecture et de l'organisation de ses espaces. Nommée Puzzle à cause de sa forme, elle imbrique en son sein, outre la médiathèque, des salles d'exposition, un studio de création numérique, un atelier d'arts plastiques, une salle de projection et un café (Puzzle Thionville, 2016).

C'est son organisation en univers qui a particulièrement retenu notre attention (Figure 17). L'espace médiathèque est en effet divisé en 4 univers auxquels s'ajoutent plusieurs espaces de rencontre, de détente et de travail.

L'*Univers Littérature* contient les romans, bandes dessinées et mangas. L'*Univers Image et son* propose toutes les collections de médias autres que le livre (CD, films, jeux vidéo), mais aussi des livres sur l'art, le cinéma et la musique. « 3 bornes d'écoute sont accessibles librement pour découvrir la musique indépendante. Des cellules sont équipées de jeux vidéo retro et de bornes d'arcade » (Puzzle Thionville, 2016). Il est aussi possible d'y jouer avec des consoles plus modernes. Dans l'*Univers Sciences et société*, on trouve toutes les collections documentaires et dans l'*Univers Jeunesse* les collections pour les enfants jusqu'à 12 ans (Puzzle Thionville, 2016).

La bibliothèque propose des services accessibles aux personnes en situation de handicap et particulièrement des services et des collections pour les personnes malvoyantes et non-voyantes (livres tactiles, audio, en braille, presse audio, ordinateur et clavier braille, etc.) (Puzzle Thionville, 2016).

Figure 17. Plan de Puzzle – Thionville.



(Puzzle Thionville, 2016)

Site de la bibliothèque : <https://puzzle.thionville.fr/fr>

5.7.4 Bibliothèque municipale de Vevey (CH)

La Bibliothèque municipale de Vevey est un très bon exemple de ce qu'il est possible de réaliser dans une ville à l'échelle de Nyon et, qui plus est, en Suisse romande. Cette bibliothèque offre différents espaces : « Une section jeunesse et adulte, un lounge, une médiathèque, un espace jeunes adultes, une salle silencieuse [aussi utilisée pour les animations], un espace dédié à la culture numérique et un Café littéraire » (Bibliothèque municipale Vevey, [sans date]). Elle propose aussi une grainothèque, une borne cinéma permettant de visionner des courts-métrages, un service d'écrivain public, l'emprunt de laissez-passer pour les musées de la ville et le portage à domicile (à vélo) des livres. Par ailleurs, elle offre un programme d'animation très complet et inventif, avec plus de 150 événements par année (Bibliothèque municipale Vevey, [sans date]).

La Bibliothèque municipale de Vevey a également une chaîne YouTube (Figure 18), où les bibliothécaires présentent leurs coups de cœur et le programme de la bibliothèque, mais proposent aussi des vidéos humoristiques sur différents thèmes, par exemple le sexisme dans la littérature jeunesse (Bibliothèque médiathèque Vevey, 2019). Elle est également présente sur Facebook et Instagram.

Figure 18. Extrait de la vidéo *On dégomme les clichés !*



(Bibliothèque médiathèque Vevey, 2019)

Site de la bibliothèque : <https://biblio.vevey.ch/Default/accueil2.aspx>

6. Recommandations

Nous passons maintenant aux recommandations pour la Bibliothèque de Nyon. Nous commençons par les recommandations pour la bibliothèque actuelle, puis parlons de la future bibliothèque-médiathèque-ludothèque de Nyon.

6.1 Recommandations pour la Bibliothèque de Nyon actuelle

6.1.1 Critères

Nous avons établi des critères qui nous ont permis de faire le tri dans les innovations présentées dans le chapitre 5. Les critères définis sont assez simples :

- L'innovation répond à l'une des missions de la bibliothèque et/ou L'innovation répond à l'un des besoins identifiés au chapitre 3.
- L'innovation peut être mise en place avec peu de ressources supplémentaires²².

Nous avons ensuite repris les listes d'innovations présentées dans l'état de l'art et avons sélectionné les innovations qui répondaient aux deux critères. Ce sont les suivantes (par ordre alphabétique) :

- Ateliers pendant les vacances scolaires (Chapitre 5.5, Tableau 6)
- Challenges de lecture (Chapitre 5.5, Tableau 6)
- Fonds pour les nouveaux habitants (Chapitre 5.3, Tableau 4)
- Laissez-passer pour les musées locaux (Chapitre 5.2, Tableau 3)
- Livraison de livres à domicile (dépendant des modalités) (Chapitre 5.2, Tableau 3)
- Valorisation de sites / ressources en ligne (Chapitre 5.2, Tableau 3)

Nous avons choisi de ne pas sélectionner d'animation ponctuelle. Les bibliothécaires de Nyon font un très bon travail pour proposer des idées nouvelles et créatives dans ce domaine, et il ne nous a pas semblé nécessaire de faire des propositions plus détaillées qu'elles ne l'étaient dans l'état de l'art.

Certaines innovations répondaient aux critères définis, mais ne nous ont pas semblé pertinentes à développer. Il s'agit des suivantes :

- Jeux de société (Chapitre 5.3, Tableau 4)
- Livres pour les malvoyants (Chapitre 5.3, Tableau 4)

Nous avons décidé de ne pas développer l'idée des jeux de société, car ce serait, selon nous, faire de la concurrence à la Ludothèque de Nyon. Nous encourageons en revanche la Bibliothèque de Nyon à poursuivre la collaboration avec celle-ci et à organiser des actions en partenariat.

²² Nous avons pris en compte les ressources humaines (temps demandé), financières, matérielles et spatiales (taille des locaux). Les ressources humaines sont trop limitées à la Bibliothèque de Nyon, ce qui implique que la plupart de ces innovations, sinon toutes, nécessiteront des ressources humaines supplémentaires.

Nous n'avons pas non plus développé l'idée des livres pour personnes malvoyantes, parce que nous estimons que les collections de livres audio de la BdN, ainsi que les livres en gros caractères peuvent remplir ce rôle. Développer la collection de livres adaptés aux personnes dyslexiques pourrait être pertinent²³. Développer la communication autour de ces collections est aussi important.

6.1.2 Ateliers pendant les vacances scolaires

Cette idée a été proposée par un des usagers interrogés pour ce travail. Il nous est apparu que c'était une bonne idée pour répondre à la mission « Encourager l'habitude et le plaisir de lire, susciter la curiosité et contribuer à la connaissance et au savoir » mais aussi simplement pour faire découvrir la bibliothèque aux enfants. Cette proposition ne concernerait que la BJ.

La bibliothèque pourrait s'intégrer parfaitement dans les activités organisées par les musées de la ville durant les vacances. En effet, ceux-ci proposent un programme d'animations pour les enfants de 7 à 12 ans, réparti entre les trois musées (Musée du Léman, [2020]). La bibliothèque pourrait proposer une ou deux demi-journées par stage, par exemple. Cela permettrait d'organiser ces ateliers et de promouvoir la bibliothèque auprès des enfants, tout en limitant et en partageant la charge de travail due à l'organisation.

Elle pourrait organiser une visite de la bibliothèque en faisant découvrir l'envers du décor aux participants et en leur montrant les différentes tâches bibliothéconomiques accompagnant le livre jusqu'à eux. Elle pourrait aussi proposer, par exemple, un atelier de réparation de livres où les participants pourraient apporter leurs propres livres. Cela ajouterait un côté pratique et ludique à l'animation. D'autres activités seraient possibles, par exemple un atelier de fabrication de *kamishibai*, un atelier de reliure ou des jeux en rapports avec la bibliothèque ou ses collections. Il y a énormément de possibilités. Nous pensons cependant que ces activités devraient être originales, afin que les enfants aient le sentiment de participer à une activité personnalisée, faite « spécialement pour eux ».

En matière de ressources, cette proposition demande surtout du temps, donc des ressources humaines, pour l'organisation et la conception des activités.

6.1.3 Challenges de lecture

Les challenges de lectures sont idéaux pour répondre à la mission « Encourager l'habitude et le plaisir de lire, susciter la curiosité et contribuer à la connaissance et au savoir ». Ils peuvent être organisés de multiples manières différentes. Ils peuvent être prévus de manière à être réalisés individuellement ou en groupe, avec ou sans récompense et avec ou sans concurrence. Proposer des conditions différentes d'une fois à l'autre peut permettre d'attirer différents publics.

Nous allons nous permettre ici de donner quelques idées que nous avons eues en écrivant ce chapitre :

- Les challenges individuels : à l'image des défis proposés sur des sites comme Babelio²⁴, il s'agit de challenges pour soi-même, sans récompense, avec des objectifs qui peuvent être variés, comme lire un certain nombre de livres en un

²³ Nous avons pris le parti de considérer, comme l'ont fait Rébecca Aeberli, Fabiano Fiero et Melissa Paez dans leur travail de Bachelor (2012), la dyslexie comme un empêchement de lire et d'en parler donc au même titre qu'un handicap visuel dans le cadre de la lecture.

²⁴ <https://www.babelio.com/groupe/24/Challenges-de-lecteurs>

temps donné ou lire tous les livres d'une liste à thème. Ces derniers peuvent aider à contrer la paralysie du choix (voir chapitre 4.1.1.4) en proposant une liste de lecture toute faite.

- Les concours : des concours peuvent être organisés pour les lecteurs les plus compétitifs. Pour vérifier une lecture, on peut par exemple prévoir un petit quizz sur le contenu du livre. Les concours peuvent être plus compliqués à organiser, car il faut prendre garde à ce que tous les participants n'aient pas besoin du même document en même temps.
- Le challenge familial : une liste de livres pour tous les âges est déterminée. Tous les membres de la famille peuvent participer pour lire le plus de livres possibles dans cette liste en un temps déterminé. Cela peut être organisé avec ou sans récompense. On pourrait aussi imaginer un concours entre les membres de la famille, avec des livres de longueurs et difficultés adaptées aux différents âges.

En matière de ressources, cette proposition aussi demande surtout du temps.

6.1.4 Collection pour les nouveaux habitants

Comme nous avons pu le voir dans l'état de la situation, il y a une grande proportion d'étrangers dans la région de Nyon. Il pourrait donc être pertinent de proposer, et de mettre en avant comme telle, une collection de livres qui permette aux nouveaux arrivants de découvrir la région et la langue, mais aussi aux personnes qui préparent leur naturalisation d'avoir les ressources dont elles ont besoin pour cela.

Cela répondrait à la mission « Constituer et développer des collections diversifiées, représentatives de la production actuelle et des préoccupations du public [...] », mais aussi « Accueillir, renseigner, conseiller et orienter le public dans ses demandes [...] ».

Une telle collection serait donc constituée de ressources pour apprendre le français, mais aussi de livres sur la Suisse, tels que ceux de la collection illustrée par Mix & Remix aux éditions LEP Editions Loisirs et pédagogie. S'y trouveraient aussi des informations sur la partie administrative de la naturalisation (comment faire, que préparer, etc.). Il pourrait également être pertinent de proposer une collection similaire pour les enfants à la BJ.

Cette proposition demande donc des ressources financières pour l'achat des documents et la promotion, ainsi que du temps (donc des ressources humaines) pour l'élaboration de cette collection et la communication (promotion et signalétique) autour de celle-ci.

6.1.5 Laissez-passer pour les musées locaux

Cette idée répond à la mission « Favoriser et développer les collaborations et les coopérations avec les communautés de la culture, de l'éducation et du savoir ».

L'idée de proposer des laissez-passer pour les musées locaux vient de Vevey, où cela est déjà possible. Les usagers de la bibliothèque peuvent emprunter, au même titre que des livres, un nombre limité de laissez-passer qui leur offrent des entrées dans certains musées de la ville.

Nyon étant dotée de trois musées, il serait sûrement possible de mettre en place quelque chose de similaire, en partenariat avec les musées. Cela permettrait de mettre en lien les différentes institutions du Service de la Culture.

Par ailleurs, si la bibliothèque souhaite ajouter une valeur supplémentaire à ces « pass », elle pourrait proposer une série de livres et documents portant sur les sujets abordés dans les musées et les expositions du moment à emprunter en même temps. Ces livres devraient être adaptés à l'âge des emprunteurs. Il faudrait donc proposer une sélection variée de livres.

Cette proposition demande du temps pour organiser le partenariat au début et pour sélectionner les livres. Une fois lancé, en revanche, elle ne demande pas plus de temps qu'un autre document.

6.1.6 Livraison de livres à domicile

Cette idée répond à la mission « promouvoir, mettre en valeur et rendre accessible les collections [...] ». De plus, la livraison de livres à domicile est souvent destinée aux personnes à mobilité réduite, temporairement ou non, et aux personnes âgées. Cela pourrait aider à compenser le fait que la Bibliothèque Adultes n'est pas accessible à ces publics, en offrant une solution d'accès aux documents. Cela pourrait également permettre de mettre en valeur auprès des personnes âgées la collections de livres en gros caractères et de livres audio de la bibliothèque.

Il y a plusieurs possibilités pour mettre en place une telle offre. La livraison pourrait être assurée entièrement par la BdN, mais c'est la solution qui demande le plus de moyens et de temps.

La bibliothèque pourrait aussi organiser un partenariat avec le Centre Médico-Social (CMS) de Nyon, qui propose des soins et d'autres prestations d'aide à domicile (AVASAD, [sans date], pour que ce soient eux qui apportent les livres aux personnes sous leurs soins. Bien entendu, les modalités d'un tel accord seraient à voir avec le CMS. Cela permettrait de plus que la promotion de ce service soit faite par une institution que les personnes-cibles connaissent et en laquelle elles ont confiance. « Working through established organizations allows the library to take advantage of the trust that the partnering group has built within the community they serve. »²⁵ (Crowther et Trott, 2004).

Une dernière idée pourrait être de proposer des caisses de livres aux maisons de retraite, comme une bibliothèque scolaire le fait pour des classes. On pourrait imaginer la possibilité pour les personnes âgées de demander des livres qu'elles souhaitent lire, et qui seraient inclus dans la caisse.

Les ressources nécessaires pour cette proposition varient en fonction des modalités choisies. Si la BdN assure tout le processus, cela demande beaucoup de temps, mais aussi des moyens (voiture ou vélo cargo) pour livrer les documents. Si le projet est réalisé en partenariat, moins de moyens sont nécessaires, car le CMS possède déjà le matériel. En revanche, le projet demande toujours du temps, car il faut organiser le partenariat et gérer les demandes des usagers. La proposition de livrer des caisses aux maisons de retraite demande aussi du temps, pour la préparation et la livraison des caisses. Comme nous pouvons le voir, chacune de ces propositions revient au temps disponibles, et donc aux ressources humaines.

²⁵ Traduction : Travailler par l'intermédiaire d'organisations établies permet à la bibliothèque de tirer parti de la confiance que le groupe partenaire a établie au sein de la communauté qu'il sert.

6.1.7 Valorisation de sites/ressources en ligne

Cette idée répond à la mission « Proposer des produits culturels adaptés à l'environnement technologique et aux comportements sociaux associés ».

La BdN possède un site Internet, l'infrastructure est donc déjà disponible. De plus, elle a proposé des ressources en ligne au quotidien pendant la période de semi-confinement et de fermeture de la bibliothèque (dus au COVID-19). Cela pourrait donc être organisé sur le long terme, en adaptant la fréquence de publication. Sur les périodes d'ouverture, une publication par jour ne serait pas tenable.

Les ressources proposées pourraient être des sites Internet, des applications, des produits culturels accessibles librement, des jeux vidéo, etc. et pourraient également être en lien avec des ressources physiques de la bibliothèque.

La communication autour de ce projet serait primordiale : les sites Internet de bibliothèques sont trop souvent des espaces oubliés des utilisateurs. Par ailleurs, si ce service était proposé sur le long terme, il faudrait mettre en place une infrastructure permettant de retrouver facilement et systématiquement les propositions plus anciennes. Actuellement, la seule manière de retrouver des articles anciens sur le site est le défilement. Comme cela est contraignant pour l'utilisateur, les informations plus anciennes risquent de ne plus être consultées.

Ici aussi, la principale ressource nécessaire est le temps. À moyen terme, l'adaptation de l'infrastructure du site Internet pourrait aussi engendrer des coûts financiers.

6.2 Recommandations pour la future bibliothèque-médiathèque-ludothèque de Nyon

Nous allons maintenant parler de la future bibliothèque-médiathèque-ludothèque de Nyon. L'un des objectifs de ce travail était d'« imaginer des services et espaces qui pourraient être mis en place dans la future média-ludothèque de Nyon. »²⁶ Seulement, cela est complexe à réaliser, pour plusieurs raisons. Premièrement, cette média-ludothèque devrait être terminée en 2027 ou 2028. Or les technologies et la société vont évoluer durant cette décennie et nous ne pouvons pas déterminer exactement ce qu'il sera pertinent d'offrir dans une bibliothèque dans presque dix ans. Deuxièmement, nous l'avons déjà dit, la bibliothèque doit, à notre époque, être inventée pour et avec les usagers. Nous ne pouvons pas, dans ce travail, réaliser ces démarches avec les usagers. Cela n'entre pas dans le périmètre de ce travail et les usagers d'aujourd'hui ne sont pas tous les mêmes que ceux de 2027. Ce sera donc le rôle de la bibliothèque et de la Ville de Nyon de faire participer les publics pour créer leur bibliothèque, dans le futur.

Nous avons donc décidé, en accord avec les mandantes, de ne pas donner une représentation exacte, un plan, de ce à quoi la bibliothèque devra ressembler. Nous commençons, dans ce chapitre, par évoquer rapidement le positionnement de cette future média-ludothèque au sein de la Ville de Nyon. Nous donnons ensuite des recommandations pour la démarche de conception de cette bibliothèque, basées sur les éléments vus plus tôt dans ce travail. Enfin nous nous livrons tout de même à un exercice d'imagination et réfléchissons à quels services et espaces pourraient se trouver dans cette bibliothèque. Cela permet de se faire une idée concrète de ce à quoi elle pourrait ressembler. Il faut cependant garder à l'esprit que ce n'est qu'une version possible de celle-ci. Elle n'est pas destinée à être utilisée comme modèle.

6.2.1 Positionnement au sein de la communauté

Nous avons évoqué dans l'état de la situation le mandat d'expert réalisé par M. Gorin et M. Cevey (2019). Dans ce mandat, ils offrent à la Ville de Nyon des recommandations pour faire de la bibliothèque un élément central de la politique culturelle de la ville. Ces recommandations orientent donc la bibliothèque comme un outil de promotion de la Municipalité, envers les citoyens. Nous souhaitons ici parler, non pas de ce que la bibliothèque peut apporter à la Municipalité, puisque cela a déjà été fait, mais de ce que la bibliothèque peut apporter à la communauté.

Nous pensons que la Bibliothèque de Nyon devrait continuer sur sa lancée pour se développer comme un troisième lieu et que la future média-ludothèque devrait être conçue dans cette optique. Les habitants de Nyon pourraient énormément bénéficier d'un tel lieu offrant des espaces confortables, ainsi que les infrastructures dont ils auraient besoin ou envie de profiter. En concevant la bibliothèque grâce à des démarches participatives, comme préconisé ci-dessous, celle-ci répondrait vraiment aux besoins des habitants et constituerait un lieu indispensable, apprécié et fréquenté.

Le lieu serait ainsi destiné à une grande variété de publics. Les étudiants auraient un endroit où travailler, les parents un endroit où emmener les enfants pour passer du temps et où discuter avec d'autres parents, les travailleurs un endroit où boire un café après le travail en assistant à une action culturelle avant de rentrer avec quelques documents s'ils le souhaitent,

²⁶ Voir le cahier des charges du travail de Bachelor.

les adolescents un espace où se retrouver hors de la rue, les nouveaux habitants un lieu accueillant où trouver des ressources. Si cette bibliothèque est bien conçue, tout le monde devrait pouvoir y trouver son compte. Par ailleurs, l'agencement des espaces devrait inciter ces publics différents à échanger et ainsi améliorer le dialogue au sein de la communauté.

6.2.2 Recommandations pour la conception

Si la future bibliothèque-médiathèque-ludothèque souhaite être une bibliothèque troisième lieu innovante, il sera nécessaire de mettre en place une stratégie liée à l'innovation et de prévoir une organisation flexible, qui lui permette de s'adapter aux changements futurs et de se moduler sur les usages.

Comme nous l'avons dit plusieurs fois dans ce travail, il sera crucial de mettre les usagers et les usagers potentiels au premier plan lors de la conception de la future média-ludothèque. Leur participation permettra de créer une offre qui correspondra vraiment aux besoins et qui sera ainsi utile et utilisée. C'est la condition pour concevoir une bibliothèque répondant réellement aux exigences du troisième lieu.

Nous conseillons d'utiliser la méthode du co-design pour faire participer l'utilisateur au processus de conception de la bibliothèque dès le début de celui-ci. Le co-design a l'avantage d'offrir une connaissance et une compréhension plus profondes de ce que souhaite vraiment l'utilisateur.

Comme évoqué dans l'état de la situation, la Ville de Nyon a déjà recours à des méthodes participatives, c'est pourquoi il serait très pertinent de continuer sur cette piste avec la bibliothèque. Il serait pertinent que ces démarches soient faites en partenariat avec la ville et son programme Participanyon. Cela permettrait d'apporter une continuité dans ces démarches dans l'esprit des gens et, de plus, cela permettrait de toucher plus de monde, dont des publics qui ne fréquentent pas la bibliothèque actuellement et qui seraient plus facilement atteignables par le biais de la ville.

Si le budget et le temps à disposition le permettent, utiliser la méthode itérative du design thinking serait très pertinent, car cela permettrait d'assurer une compréhension approfondie de la volonté et des besoins des publics et de concevoir des projets dont la pertinence et l'utilisation seraient assurées. « Rather than ask citizen which ideas they like, we need to explore which ideas will work. »²⁷ (Miettinen, 2018)

Le design thinking est une méthode de gestion de projet qui demande beaucoup de temps. Nous recommandons donc fortement de commencer ces démarches tôt. Par ailleurs, commencer à l'avance permettra de connaître les besoins en matière d'espaces avant d'élaborer les plans architecturaux et l'aménagement intérieur des locaux, même si des espaces modulables seront de toute façon nécessaires. Cela permettra l'évolution de la bibliothèque dans le temps et donc sa pérennité.

Nous souhaitons enfin rappeler l'importance de collaborer étroitement avec la Ludothèque lors de ce projet, étant donné que les deux institutions sont vouées à se retrouver dans un même lieu. Une discussion approfondie sera nécessaire pour fixer toutes les modalités de ce partenariat et parvenir à un accord qui convienne aux deux parties. Cela permettra d'éviter les

²⁷ Traduction : Plutôt que de demander aux citoyens quelles sont les idées qui leur plaisent, nous devons explorer les idées qui fonctionneront.

conflits lors de la réalisation de la média-ludothèque et d'assurer un fonctionnement fluide après l'inauguration.

6.2.3 Imaginer la future média-ludothèque

Lorsque nous imaginons la future média-ludothèque, nous imaginons un lieu ouvert sur la ville, ouvert à tous, physiquement comme figurativement.

Architecturalement, nous n'imaginons pas une œuvre d'art, mais un bâtiment simple construit autour de sa fonction et modulable. Cela permettrait une évolution des espaces intérieurs en fonctions des besoins futurs. Le bâtiment lui-même serait très lumineux et spacieux. Nous précisons que nous n'imaginons pas une œuvre d'art, car nous souhaitons que le bâtiment ne soit pas intimidant. Il faut que les publics puissent et osent se l'approprier.

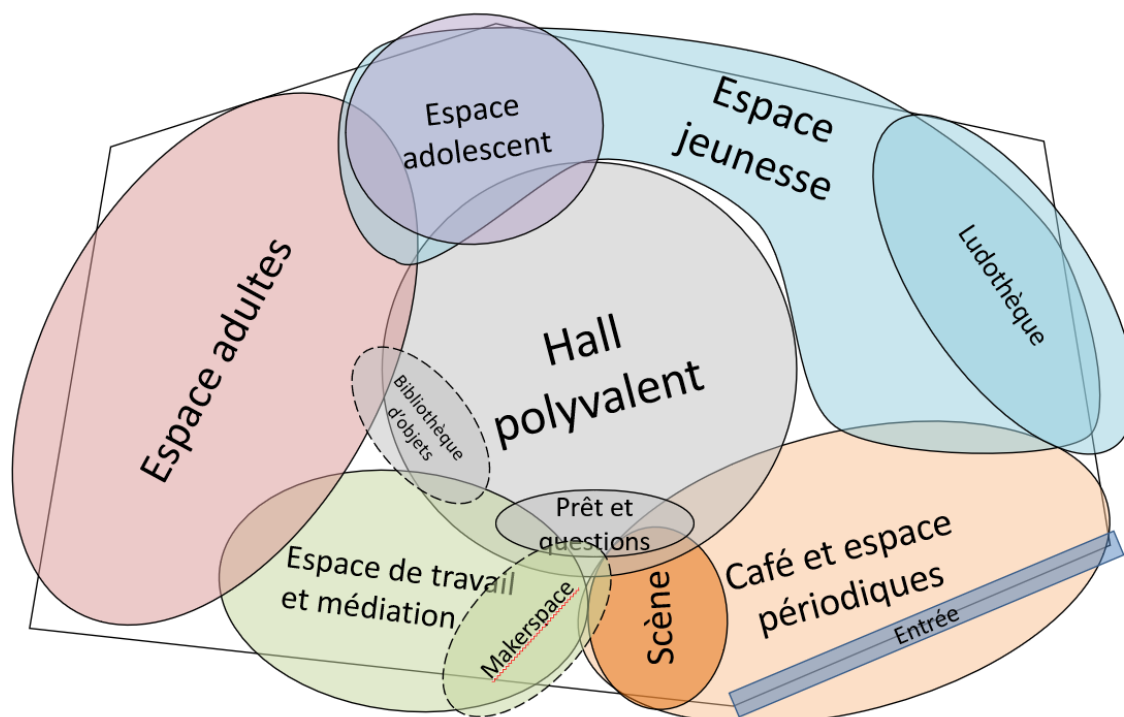
Tous les espaces seraient bien entendu accessibles aux personnes en situation de handicap, visibles ou non, ainsi qu'aux familles avec poussettes. Le personnel serait idéalement formé à l'accueil de ces publics dits empêchés, par exemple les personnes sourdes ou malvoyantes.

Nous souhaitons que la bibliothèque soit vraiment un troisième lieu, un lieu convivial, que les habitants puissent se l'approprier et qu'ils aient du plaisir à y séjourner.

6.2.3.1 Espaces et aménagements

Pour cela, un aménagement confortable des espaces est préconisé, ainsi qu'une séparation nette entre les différentes zones (en se basant sur le concept des quatre espaces, voir chapitre 4.1.1). La Figure 19 donne une idée de l'agencement imaginé des différents espaces.

Figure 19. Répartition possible des espaces de la future média-ludothèque²⁸



L'entrée de la bibliothèque pourrait contenir un café, qui pourrait s'étendre à l'extérieur du bâtiment en été. Les périodiques pourraient se trouver dans cet espace. Cela formerait un lieu

²⁸ Cette proposition est basée sur la forme du bâtiment que l'on peut voir dans les plans de rénovation du parc Perdtemps (voir Figure 7).

de rencontre et permettrait de faciliter la transition entre l'extérieur et l'intérieur de la bibliothèque, pour les personnes qu'elle pourrait intimider. Une petite scène pourrait être présente dans cet espace, afin de permettre l'organisation d'animations en journée ou en soirée.

À la suite du café, s'ouvrirait par exemple un hall polyvalent qui, en temps normal, mettrait en avant les collections (par exemple en utilisant des tables de présentation inspirées des méthodes de librairies). Des guichets pour les questions et le prêt, ainsi que des bornes de prêt en self-service seraient présents sur un des côtés de cet espace. Cet espace donnerait accès à toutes les zones de la bibliothèque, mais ne serait pas entièrement ouvert, afin de bien diviser les espaces et de limiter le bruit. Il serait entièrement modulable et pourrait être le théâtre d'actions de médiation pendant et en dehors des horaires d'ouverture.

Autour de ce hall seraient réparties les autres zones de la bibliothèque. L'espace jeunesse pourrait se trouver à proximité du café, voire y donner accès. Cela pourrait permettre aux parents de discuter dans le café, tout en gardant un œil sur les enfants dans la bibliothèque. En transition entre l'espace destinés aux enfants et celui destiné aux adultes, nous imaginons un espace pour les adolescents, isolé des deux, qui offrirait des coins confortables pour que ces publics puissent se retrouver, mais sans être totalement fermé, pour éviter les dérives.

L'espace destiné aux adultes serait assez grand, avec beaucoup de places de lecture. L'aménagement devrait être accueillant et donner envie de fureter et de découvrir les collections. Comme partout dans la bibliothèque, nous recommandons de positionner une grande partie des ouvrages de face, afin d'améliorer leur visibilité. L'entrée de cet espace serait un coin confortable, aménagé avec des assises et des tables de présentation d'ouvrages. Ensuite et autour de cet espace serait disposée la littérature. Il serait pertinent que la partie dédiée aux documentaires forme la transition avec l'espace de travail²⁹, qui pourrait aussi être une salle de médiation supplémentaire lorsque nécessaire, par exemple pour l'organisation d'ateliers informatiques ou de création. Cet espace de travail marquerait donc la frontière entre la partie adultes de la bibliothèque et le café, et serait aussi ouverte sur le grand hall. Ce serait un espace calme et lumineux permettant une bonne concentration.

6.2.3.2 Services, collections et infrastructures

En matière de services, collections et infrastructures, comme on l'a vu dans le chapitre 5, il y a une grande variété de possibilités. Nous imaginons la future média-ludothèque proposer une offre équilibrée qui permette différents usages de la bibliothèque.

Par exemple, pour le côté culturel, elle pourrait offrir des concerts, ainsi qu'une collection d'instruments de musique en prêt. La bibliothèque pourrait posséder dans le grand hall un espace d'exposition modulable où seraient exposés des artistes locaux, par exemple, et qui pourrait aussi servir pour des expositions thématiques.

²⁹ Nous pensons qu'un espace de travail serait nécessaire, car il n'y a, à Nyon, presque aucun endroit gratuit où les étudiants peuvent travailler, par exemple pour leurs examens (à l'exception du réfectoire d'une des écoles, qui est mis à disposition certains week-ends et pendant les vacances scolaires). Or, beaucoup d'étudiants de Genève ou de Lausanne habitent dans la région. Les bibliothèques universitaires de ces deux villes étant, de plus, prises d'assaut en périodes d'examens, proposer un véritable espace pour réviser à Nyon, c'est-à-dire à mi-chemin entre les deux villes, serait grandement apprécié.

En matière de formation et d'accès à l'information, des cours d'informatique, destinées aux enfants ou aux seniors, ou à toute autre personne intéressée pourraient être très appréciés. Ils pourraient porter sur toutes sortes de thèmes, plus ou moins pointus. Un makerspace pourrait également être envisagé (il faudrait alors prévoir un espace pour cela, car certaines machines peuvent être bruyantes). Un partenariat régulier avec le FabLab la Côte³⁰ s'il existe toujours, pourrait être une alternative. La technologie étant vouée à évoluer, nous ne pouvons pas préciser maintenant quels cours d'informatique, ni quelles machines devront être proposés. Des cours de langues pourraient être pertinents, mais actuellement plusieurs offres existent déjà dans la région.

Au niveau social, nous imaginons plutôt des actions qui permettraient d'atteindre les non-publics, en particulier des actions hors les murs. Le portage de documents à domicile, comme proposé dans le chapitre précédent, devrait toujours être proposé, afin d'atteindre les publics qui ne peuvent pas se déplacer à la bibliothèque. Une collection de livres pour les nouveaux habitants, telle que celle présentée aussi au chapitre précédent, serait toujours d'actualité, mais on pourrait y ajouter une sélection de ressources en ligne et logicielles qui pourraient être mises à disposition, sur les ordinateurs de la bibliothèque ou à l'emprunt³¹.

Pour encourager la participation et la sociabilisation, la future média-ludothèque pourrait offrir un espace de partage où les citoyens pourraient proposer des ressources, objets ou savoir-faire. Une collection d'outils, en partie achetés par la bibliothèque, mais aussi mis à disposition par les usagers qui n'en ont pas ou peu besoin pourrait être très appréciée. Cela aussi représente un espace à prévoir dans la bibliothèque. Comme Nyon est plutôt un milieu urbain, des outils comme des tondeuses seraient peut-être moins utiles, mais des visseuses et perceuses ou des ustensiles et robots de cuisine seraient probablement beaucoup empruntés.

Proposer une aire de jeu en intérieur, proche de l'espace ludothèque par exemple, permettrait aux familles de profiter d'un moment de convivialité et d'avoir un endroit pour divertir les enfants même en cas de mauvais temps. Nous partons du principe que la Ville de Nyon proposera une aire de jeu extérieure dans le parc Perdtemps et n'allons donc pas en proposer une pour la bibliothèque spécifiquement.

En été, la bibliothèque pourrait, comme elle le fait maintenant, s'étendre à l'extérieur et proposer des transats et un espace de lecture au soleil. Éventuellement, elle pourrait également proposer un coin lecture à la plage de Nyon, qui permettrait d'atteindre d'autres publics.

Toutes ces idées sont proposées ici à titre d'inspiration. En fonction des budgets et des ressources humaines dédiés à la future média-ludothèque, certaines de ces idées pourraient ne pas être mises en place, ou être plus ou moins développées. De même, les espaces seraient plus ou moins modulables en fonction de la surface de la bibliothèque. Si la bibliothèque est petite, les espaces auront plus besoin de remplir plusieurs fonctions et donc d'être modulables, alors que si la bibliothèque est grande, il sera plus facile de séparer les zones et les usages.

Enfin, les démarches participatives qui prépareront, nous l'espérons, cette bibliothèque mèneront à adapter l'offre en fonction des demandes. Certains espaces ou services auxquels

³⁰ <http://www.fablab-lacote.ch/>

³¹ En proposant une licence aux inscrits de la bibliothèque ou en proposant des machines (ordinateurs, tablettes) à l'emprunt.

nous n'avons pas pensé pourraient prendre la place de certaines de ces propositions si elles étaient moins demandées.

7. Conclusion

Le but de ce travail était de proposer des innovations à mettre en place dans la Bibliothèque de Nyon actuelle et d'établir des recommandations pour la conception de la future bibliothèque-médiathèque-ludothèque.

Pour cela, nous avons commencé par faire une analyse de l'existant et des besoins de la Bibliothèque de Nyon. Nous avons interrogé des usagers, des partenaires et des membres de la commune de Nyon afin de compléter nos informations sur les besoins de la bibliothèque.

Ensuite, nous avons défini l'innovation en bibliothèque, le concept de troisième lieu et le modèle des quatre espaces. Nous avons aussi décrit une méthode pour mettre en place une démarche d'innovation et avons ainsi évoqué les différentes méthodes de design (UX design, co-design et design thinking) qui peuvent être utilisées en bibliothèque. Nous avons également insisté sur l'importance de la promotion et de la communication dans toutes les démarches d'une bibliothèque.

Nous avons réalisé un état des innovations dans les bibliothèques d'aujourd'hui où nous avons répertorié les différents services, collections, infrastructures, ateliers et animations innovants qui sont proposés dans les bibliothèques du monde.

Enfin, sur cette base, nous avons établi nos recommandations.

Pour le développement de la Bibliothèque de Nyon actuelle, nous avons défini des critères de sélection puis, sur cette base, avons sélectionné des idées dans l'état de l'art. Ainsi, nous avons établi une série de propositions avec, pour critères principaux, la facilité et la rapidité de mise en place avec les moyens disponibles sur place et peu de ressources supplémentaires.

Pour la future média-ludothèque, nous avons proposé des conseils pour la conception de la bibliothèque, puis avons suggéré une idée de ce à quoi elle pourrait ressembler. À cette fin, l'accent a été mis particulièrement sur l'utilisation des démarches participatives inspirées du design, telles que le co-design. De plus, nous nous sommes basée sur le concept des quatre espaces pour imaginer une bibliothèque correspondant aux besoins de chacun.

Les principes proposés permettraient à la bibliothèque de se placer au cœur de la cité. Or, si nous souhaitons que l'on s'inspire de ce travail à cette fin, nous avons conscience de l'ampleur de la tâche restante pour la réalisation de cette nouvelle média-ludothèque. Nous espérons avoir pu y contribuer par ce rapport et ainsi aider les personnes responsables de l'évolution de la structure présente et de la conception de la nouvelle bibliothèque à faire de ces environnements des institutions véritablement centrales et utiles pour tous les habitants de la ville, des bibliothèques ancrées dans le XXI^e siècle.

Bibliographie

ACCART, Jean-Philippe, 2018. Innovation et changement : l'évolution permanente des bibliothèques. *Archimag. Guide pratique*. 2018. N°62 (L'innovation en bibliothèque), pp. 12-14. ISSN : 2260-1708.

ADMINISTRATION GENERALE ET RELATIONS EXTERIEURES, 2020. Chiffres clés. *Nyon.ch* [en ligne]. 6 janvier 2020. [Consulté le 26 mars 2020]. Disponible à l'adresse : <https://www.nyon.ch/fr/ville/chiffres-cles-0-113252>

AEBERLI, Rébecca, FIERO, Fabiano, PAEZ, Melissa, 2012. *Bibliothèques et publics empêchés : Etat des lieux et actions concrètes pour la Bibliothèque Forum Meyrin* [en ligne]. Genève : Haute école de gestion de Genève. Travail de Bachelor. [Consulté le 5 juin 2020]. Disponible à l'adresse : <https://doc.rero.ch/record/30462?ln=fr>

AVASAD, [sans date]. *CMS : Aide et soins à domiciles* [en ligne]. [Consulté le 25 juin 2020]. Disponible à l'adresse : http://www.avasad.ch/jcms/m_5632/fr/cms-nyon

BABELIO, [sans date]. Challenges de lecteurs. *Babelio.com* [en ligne]. [Consulté le 15 juin 2020]. Disponible à l'adresse : <https://www.babelio.com/groupe/24/Challenges-de-lecteurs>

BENDLIN, Julia, 2018. Dématérialisation des supports, quel avenir pour les bibliothèques ?. *Rts.ch* [en ligne]. 27 avril 2018. [Consulté le 8 mai 2020]. Disponible à l'adresse : <https://www.rts.ch/info/culture/9516106-dematerialisation-des-supports-quel-avenir-pour-les-bibliotheques-.html>

BEUDON, Nicolas, 2016. Co-design et démarches participatives dans les bibliothèques d'Helsinki. *Nicolas-beudon.com* [en ligne]. 17 août 2016. [Consulté le 25 mai 2020]. Disponible à l'adresse : <http://nicolas-beudon.com/2016/08/17/codesign/>

BEUDON, Nicolas, 2019. Les quatre dimensions des bibliothèques. *Nicolas-beudon.com* [en ligne]. 3 juillet 2019. [Consulté le 15 juin 2020]. Disponible à l'adresse : <http://nicolas-beudon.com/2019/07/03/les-quatre-dimensions-des-bibliotheques/>

BEUDON, Nicolas, 2020. Repenser la bibliothèque en tant que troisième lieu : le modèle des 4 espaces. *Bibliomedia* [en ligne]. Suivi sur Zoom. 19 juin 2020. [Consulté le 22 juin 2020]. Disponible à l'adresse : <https://www.bibliomedia.ch/fr/regardez-le-webinaire-de-nicolas-beudon-a-bibliomedia-lausanne/>

BIBLIOSUISSE, 2020. Lignes directrices pour les bibliothèques publiques. *Bibliosuisse.ch* [en ligne]. [Consulté le 17 avril 2020]. Disponible à l'adresse : <https://bibliosuisse.ch/fr/Dokumente/Shop/Downloads/Lignes-directrices-pour-les-biblioth%C3%A8ques-publiques-2020>

BIBLIOTHEQUE DE NYON, 2011. Charte d'accueil. *Bibliothèque de Nyon* [en ligne]. [Consulté le 26 mars 2020]. Disponible à l'adresse : <https://bibliotheque.nyon.ch/pratique/charte-daccueil/>

BIBLIOTHEQUE DE NYON, 2016. [Missions et lignes directrices]. 8 mai 2016. Document interne à la Ville de Nyon.

BIBLIOTHEQUE DE NYON, [2020]. *Guide du lecteur* [Fichier Microsoft Word]. Version provisoire. Document interne à la Ville de Nyon.

BIBLIOTHEQUE MEDIATHEQUE VEVEY, 2019. On dégomme les clichés ! [enregistrement vidéo]. *YouTube* [en ligne]. 22 novembre 2019. [Consulté le 8 mai 2020]. Disponible à l'adresse : <https://www.youtube.com/watch?v=xrZPNfgXGm8>

BIBLIOTHEQUE MUNICIPALE VEVEY, [sans date]. *Biblio.vevey.ch* [en ligne]. [Consulté le 23 avril 2020]. Disponible à l'adresse : <https://biblio.vevey.ch/Default/accueil2.aspx>

BOSQUÉ, Camille, 2015. Enquête au cœur des FabLabs, hackerspaces, makerspaces. *Technique et Culture* [en ligne]. N°64. [Consulté le 04 mai 2020]. Disponible à l'adresse : <https://doi.org/10.4000/tc.7579>

BOUAZZAOUI, Oumaima et SOKOLOVA, Irina, 2020. *Étudier les méthodes de design et de design thinking en bibliothèque* [en ligne]. Genève : Haute école de gestion. Mémoire de recherche. [Consulté le 20 mai 2020]. Disponible à l'adresse : <https://doc.rero.ch/record/328463?ln=fr>

BRUNNER, Matthias, SATISCAN, 2017. *Bibliothèque de Nyon ; Enquêtes auprès de la population et des usagers ; Rapport d'analyse* [fichier PDF]. Version 4. Novembre 2017. Document interne à la Ville de Nyon.

CANZONERI, Beth R., 2015. 9 - Why a marketing background is a good fit for the library profession. In : LOWE-WINCENTSEN, Dawn (éd.), *Skills to Make a Librarian* [en ligne]. Boston : Chandos Publishing. p. 91-103. [Consulté le 15 mai 2020]. ISBN 9780081000632. Disponible à l'adresse : <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/B9780081000632000090> [en anglais]

CROWTHER, Janet L. et TROTT, Barry, 2004. *Partnering with purpose : A Guide to Strategic Partnership Development for Libraries and Other Organizations*. Westport : Libraries Unlimited. 142 p. ISBN 978-1-59158-090-4. [en anglais].

DESILET, Marie, 2013. La participation citoyenne comme pilier de changement social en bibliothèque publique. *Documentation et bibliothèques* [en ligne]. Janvier-mars 2013. Vol. 59, n°1, pp. 17-23. [Consulté le 13 mars 2020]. Disponible à l'adresse : <https://doi.org/10.7202/1033117ar>

DI PIETRO, Christelle, 2015. *Impulser et piloter l'innovation en bibliothèque : mode d'emploi* [en ligne]. École nationale supérieur des sciences de l'information et des bibliothèques. Mémoire d'études, diplôme de conservateur de bibliothèque. [Consulté le 18 mai 2020]. Disponible à l'adresse : <https://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/notices/65045-impulser-et-piloter-l-innovation-en-bibliotheque-mode-d-emploi>

DOKK1, [sans date]. *Dokk1.dk* [en ligne]. [Consulté le 24 avril 2020]. Disponible à l'adresse : <https://dokk1.dk/> [en danois].

ÉTAT DE VAUD, [sans date]. Enseignement spécialisé. *Vd.ch* [en ligne]. [Consulté le 3 juillet 2020]. Disponible à l'adresse : <https://www.vd.ch/themes/formation/pedagogie-specialisee/enseignement-specialise/>

FABLAB LA CÔTE, 2015. *FabLab la Côte* [en ligne]. [Consulté le 30 juin 2020] Disponible à l'adresse : <http://www.fablab-lacote.ch/>

FJORD [pseudonyme], 2017. What is Service Design? A tale of two coffee shops [enregistrement vidéo]. *Vimeo* [en ligne]. 12 avril 2019 à 11h55 EST. [Consulté le 18 mai 2020]. Disponible à l'adresse : <https://vimeo.com/212939377>. [en anglais].

FONTEIJN, Marc, 2018. Design Thinking versus Service Design. Is there a difference?!. *Service Design Show* [en ligne]. 12 juin 2018. [Consulté le 22 mai 2020]. Disponible à

l'adresse : <https://www.servicedesignshow.com/design-thinking-versus-service-design-is-there-difference/#more-2139>. [en anglais].

FONTEIJN, Marc, 2018. User Experience Design and Service Design, what's the difference!?. *Service Design Show* [en ligne]. 12 décembre 2018. [Consulté le 22 mai 2020]. Disponible à l'adresse : <https://www.servicedesignshow.com/user-experience-design-and-service-design-whats-the-difference/#more-2196>. [en anglais].

FRANCEINFO CULTURE, 2018. Helsinki se munit d'une bibliothèque ultra moderne. *Franceinfo* [en ligne]. 3 décembre 2018. [Consulté le 17 avril 2020]. Disponible à l'adresse : https://www.francetvinfo.fr/culture/livres/helsinki-se-munit-d-une-bibliotheque-ultra-moderne_3302963.html

GALAUP, Xavier, 2007. *L'utilisateur co-créateur des services en bibliothèque publique : l'exemple des services non-documentaires* [en ligne]. École nationale supérieure des sciences de l'information et des bibliothèques. Mémoire d'études, diplôme de conservateur de bibliothèque. [Consulté le 27 avril 2020]. Disponible à l'adresse : <https://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/1040-l-usager-co-createur-des-services-en-bibliotheque-publique.pdf>

GALAUP, Xavier [dir. de la publication], 2016. Innover. *Bibliothèque(s)* [en ligne]. Octobre 2016. N°85/86. Disponible à l'adresse : <https://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/67665-8586-innover.pdf>

GONÇALVES CASTRO, Raquel, 2018. Library as a Third Place. *Medium.com* [en ligne]. 5 janvier 2018. [Consulté le 16 juin 2020]. Disponible à l'adresse : <https://medium.com/@raquelgocastro/library-as-a-third-place-e891dac6519f>. [en anglais].

GORIN, Michel, CEVEY, Matthieu, 2019. *Étude de positionnement ; Une bibliothèque du 21^{ème} siècle comme lieu de vie, pôle de culture et d'échange pour le « Cœur de Ville » et le futur parc Perdtemps* [fichier PDF]. 15 octobre 2019. Document interne à la Ville de Nyon.

HURSH, Angela, [sans date]. *Super Library Marketing : All kinds of marketing ideas for all kinds of libraries* [en ligne]. [Consulté le 14 mai 2020]. Disponible à l'adresse : <https://superlibrarymarketing.com/> [en anglais]

HURSH, Angela, 2019. What To Do If You're a Librarian Who HAS to Do Marketing! #LibraryMarketing Show: Episode 15 [enregistrement vidéo]. *YouTube* [en ligne]. 2 octobre 2019. [Consulté le 14 mai 2020]. Disponible à l'adresse : <https://www.youtube.com/watch?v=GRqXjk8WjGU&t=21s> [en anglais]

IDEO, 2016. *Le Design thinking en bibliothèque* [en ligne]. Première édition française. IDEO. [Consulté le 30 juin 2020]. ISBN : 978-2-9555530-0-8. Disponible à l'adresse : <http://lrf-blog.com/wp-content/uploads/2016/01/DTEB-Guide-methodologique-2016.pdf>

IDEO, [sans date]. *Le Design thinking en un clin d'oeil* [en ligne]. [Consulté le 30 juin 2020]. Disponible à l'adresse : <http://lrf-blog.com/wp-content/uploads/2015/12/Design-Thinking-en-un-clin-doeil.pdf>

INTERNET ARCHIVES, 2014. *Wayback Machine* [en ligne]. [Consulté le 26 juin 2020]. Disponible à l'adresse : <https://web.archive.org/>

JACQUINET, Marie-Christine [éditeur], 2011. *Créer des services innovants : Stratégies et répertoire d'actions pour les bibliothèques* [en ligne]. Villeurbanne : Presses de l'enssib, 2011. [Publié sur OpenEdition Books le 4 avril 2017]. [Consulté le 18 mars 2020]. La Boîte à outils.

ISBN 978-2-37546-034-4. Disponible à l'adresse : <http://books.openedition.org/pressesenssib/512>.

KOKKE, Eric, [2019]. Marketing for Information Services. *Internet-librarian.com* [en ligne]. [Consulté le 14 mai 2020]. Disponible à l'adresse : http://conferences.infoday.com/documents/343/C201_Kokke.pdf [en anglais].

LUDOTHEQUE DE NYON, 2020. *ludonyon.ch* [en ligne]. [Consulté le 26 mars 2020]. Disponible à l'adresse : <https://www.ludonyon.ch/>

MANTYK, Adeline, 2017. Un premier service de prêt de télescopes dans les bibliothèques de Rimouski. *L'Avantage* [en ligne]. 14 mai 2017. [Consulté le 1^{er} mai 2020]. Disponible à l'adresse : <https://www.lavantage.qc.ca/article/2017/05/14/un-premier-service-de-pret-de-telescopes-dans-les-bibliotheques->

MEISNER, Philip, 2019. Reaching out to our non-users. *Internet-librarian.com* [en ligne]. [Consulté le 15 mai 2020]. Disponible à l'adresse : [http://conferences.infoday.com/documents/343/C203_Meisner\(1\).pptx](http://conferences.infoday.com/documents/343/C203_Meisner(1).pptx). [en anglais].

MESGUICH, Véronique, 2018. Réseaux sociaux : la bibliothèque étendue. *Archimag. Guide pratique*. 2018. N°62 (L'innovation en bibliothèque), pp. 60-63. ISSN : 2260-1708.

MIETTINEN, Virve, 2018. Redefining the Library: Co-Designing for Our Future Selves and Cities. *Public Library Quarterly* [en ligne]. Vol.37, N°1, pp.8-20. Disponible à l'adresse : <https://doi.org/10.1080/01616846.2017.1379348>

MINKOVSKY, Natalya, 2018. For the Love of Libraries: How Libraries Use Content to Tell New Stories. *Content Marketing Institute* [en ligne]. 14 février 2018. [Consulté le 15 mai 2020]. Disponible à l'adresse : <https://contentmarketinginstitute.com/2018/02/libraries-content-stories/> [en anglais]

MUNICIPALITE DE NYON, 2019. Plan d'actions Cœur de Ville. *Nyon.ch* [en ligne]. 9 septembre 2019. [Consulté le 26 mars 2020]. Disponible à l'adresse : <https://www.nyon.ch/fr/officiel/autorites/plan-d-actions-coeur-de-ville-1085-121197>

MUSEE DU LEMAN, [2020]. Stages-Vacances. *Musée du Léman & Aquarium* [en ligne]. [Consulté le 25 juin 2020]. Disponible à l'adresse : <https://museeduleman.ch/le-musee/vacances/>

OODI, 2020a. *Oodi Helsinki Central Library* [en ligne]. [Consulté le 17 avril 2020]. Disponible à l'adresse : <https://www.oodihelsinki.fi/en/> [en anglais].

OODI, 2020b. Press release 5 February 2020 : Oodi took Helsinki libraries to new heights in 2019. *Oodi Helsinki Central Library* [en ligne]. 5 février 2020. [Consulté le 7 mai 2020]. Disponible à l'adresse : https://s3-eu-central-1.amazonaws.com/evermade-oodi-wordpress/wp-content/uploads/2020/02/05100131/Press-release-5-February-2020_Oodi-took-Helsinki-libraries-to-new-heights-in-2019-1.pdf. [en anglais].

ORSENNA, Erik, CORBIN, Noël, 2018. *Voyage au pays des bibliothèques : Lire aujourd'hui, lire demain* [en ligne]. [Paris] : Ministère de la Culture, Février 2018. [Consulté le 26 juin 2020]. Rapport N°2017-35. Disponible à l'adresse : <https://www.culture.gouv.fr/Espace-documentation/Rapports/Voyage-au-pays-des-bibliotheques.-Lire-aujourd-hui-lire-demain>

OURY, Antoine, 2019. La bibliothèque Oodi d'Helsinki élue Bibliothèque de l'année 2019. *ActuaLitté : les univers du livre* [en ligne]. 28 août 2019. [Consulté le 4 mai 2020]. Disponible à l'adresse : <https://www.actualitte.com/article/monde-edition/la-bibliotheque-oodi-d-helsinki-elue-bibliotheque-de-l-annee-2019/96549>

POTTER, Ned, [sans date]. UX in Libraries Resource List. *Ned-potter.com* [en ligne]. [Consulté le 30 juin 2020]. Disponible à l'adresse : <https://www.ned-potter.com/ux-in-libraries-resource-list> [en anglais].

PRIESTNER, Andy, [sans date]. The Speaking Wall. *#ukanthrolib* [en ligne]. [Consulté le 30 juin 2020]. Disponible à l'adresse : <https://ukanthrolib.wordpress.com/2015/01/18/the-speaking-wall/> [en anglais].

PUZZLE THIONVILLE, 2016. *Puzzle.thionville.fr* [en ligne]. [Consulté le 27 avril 2020]. Disponible à l'adresse : <https://puzzle.thionville.fr/fr>

RENAUD, Isaline, 2011. *Quelles nouvelles prestations pour la Bibliothèque de la Ville de Bienne ?* [en ligne]. Genève : Haute école de gestions de Genève. Travail de Bachelor. [Consulté le 13 mars 2020]. Disponible à l'adresse : <http://doc.ero.ch/record/28024>

ROWLEY, Jennifer, 2011. Should your library have an innovation strategy ?. *Library Management* [en ligne]. 17 mai 2011. Vol. 32, No. 4/5, pp.251-265. [Consulté le 29 mai 2020]. DOI 10.1108/01435121111132266. Disponible à l'adresse : <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/01435121111132266/full/html>. [en anglais].

SANDERS, Elizabeth B.-N., STAPPERS, Pieter Jan, 2008. Co-creation and the new landscapes of design. *Co-Design* [en ligne]. 24 juin 2008. Vol. 4, N°1, pp. 5-8. [Consulté le 15 juin 2020]. DOI : <https://doi.org/10.1080/15710880701875068>. Disponible à l'adresse : <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/15710880701875068>. [en anglais].

SCHMIDT, Eveline, SURDEZ, Maëlle, BRETT, Edward, [2012]. *Innovation en bibliothèques suisses : enquête auprès de huit bibliothèques de lecture publique* [document PDF]. 2012. Rapport pour la Haute école de gestion de Genève, filière ID.

Sérendipité, 2020. *Wiktionnaire : Le dictionnaire libre* [en ligne]. Dernière modification de la page le 1^{er} mai 2020 à 16:58. [Consulté le 22 juin 2020]. Disponible à l'adresse : <https://fr.wiktionary.org/w/index.php?title=s%C3%A9rendipit%C3%A9&oldid=27902630>

SERVET, Mathilde, 2009. *Les bibliothèques troisième lieu* [en ligne]. École nationale supérieur des sciences de l'information et des bibliothèques. Mémoire d'études, diplôme de conservateur de bibliothèque. [Consulté le 16 juin 2020]. Disponible à l'adresse : <https://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/21206-lesbibliotheques-troisieme-lieu.pdf>

STATISTIQUE VAUD, 2020. Etat et structure de la population. Statistique Vaud [en ligne]. 3 mars 2019. [Consulté le 26 mars 2020]. Disponible à l'adresse : <http://www.scris.vd.ch/Default.aspx?DomID=2264>

THE AGENCY FOR CULTURE AND PALACES, [sans date]. *Model Programme for Public Libraries* [en ligne]. [Consulté le 8 juin 2020]. Disponible à l'adresse : <https://modelprogrammer.slks.dk/en/>. [en anglais].

USABILIS, 2017. Définition design de service, service design. *Usabilis : Conseil UX et ergonomie digitale* [en ligne]. 1^{er} décembre 2017. [Consulté le 18 mai 2020]. Disponible à l'adresse : <https://www.usabilis.com/design-de-service/>

VIDAL, Jean-Marc [éditeur], 2012. *Faire connaître et valoriser sa bibliothèque : Communiquer avec les publics* [en ligne]. Nouvelle édition. Villeurbanne : Presses de l'enssib, 2012. [Publié sur OpenEdition Books le 4 avril 2017]. [Consulté le 14 mai 2020]. La Boîte à outils, 27. EAN électronique 9782375460368. Disponible à l'adresse : <http://books.openedition.org/pressesenssib/598>

VILLE DE NYON, 2018. *Participanyon* [en ligne]. [Consulté le 11 juin 2020]. Disponible à l'adresse : <http://www.participanyon.ch/>

VILLE DE NYON [éditeur], [2019]a. Du square au parc Perdtemps. *Participanyon* [en ligne]. [Consulté le 11 juin 2020]. Disponible à l'adresse : http://www.participanyon.ch/wp-content/uploads/2019/09/190906_DPA-Perdtemps-synthese-light-web.pdf

VILLE DE NYON [éditeur], 2019b. Cœur de Ville ; Parc Perdtemps. *Nyon.ch* [en ligne]. Septembre 2019. [Consulté le 26 mars 2020]. Disponible à l'adresse : https://www.nyon.ch/multimedia/docs/2019/09/190906_brochure-mep-perdtemps-light_web.pdf

VILLE DE NYON [éditeur], 2019c. Future place Perdtemps : le projet entre dans sa phase concrète. *Vivre à Nyon* [en ligne]. Décembre 2019. N° 62, pp.6-7. [Consulté le 26 mars 2020]. Disponible à l'adresse : https://www.nyon.ch/multimedia/docs/2019/12/1_LIM_dec_2019-web_.pdf

VILLE DE NYON, 2019d. Rapport de gestion 2018. *Nyon.ch* [en ligne]. [Consulté le 26 mars 2020]. Disponible à l'adresse : <https://www.nyon.ch/fr/officiel/autorites/rapport-de-gestion-comptes-communaux-0-5957>

VILLE DE NYON, 2020. Rapport de gestion 2019. *Nyon.ch* [en ligne]. [Consulté le 14 mai 2020]. Disponible à l'adresse : <https://www.nyon.ch/fr/officiel/autorites/rapport-de-gestion-comptes-communaux-0-5957>

ZBOROWSKI, Marina, 2019. La bibliothèque Oodi (Helsinki) élue meilleure bibliothèque publique de l'année 2019 par l'IFLA !. *Pro.bpi.fr* [en ligne]. 3 septembre 2019. [Consulté le 7 mai 2020]. Disponible à l'adresse : <https://pro.bpi.fr/en/sites/Professionnels/contents/Contenus/international/bibliotheques/voyage-en-finlande-2019/la-bibliotheque-oodi-helsinki-el.html>

ZIKLIBRENBIB, [sans date]. *Ziklibrenbib : La musique libre s'invite dans vos médiathèques* [en ligne]. [Consulté le 4 mai 2020]. Disponible à l'adresse : <http://www.acim.asso.fr/ziklibrenbib/>

Sources des figures

Certaines images ont été faites par les mandantes et nous ont été fournies directement. Elles sont indiquées sous les images comme « Photo faite par les mandants ».

BEUDON, Nicolas, 2016. Co-design et démarches participatives dans les bibliothèques d'Helsinki. *Nicolas-beudon.com* [en ligne]. 17 août 2016. [Consulté le 25 mai 2020]. Disponible à l'adresse : <http://nicolas-beudon.com/2016/08/17/codesign/>

BEUDON, Nicolas, 2017. Les 8 commandements de l'UX en bibliothèque. *Nicolas-beudon.com* [en ligne]. 14 septembre 2017. [Consulté le 25 mai 2020]. Disponible à l'adresse : <http://nicolas-beudon.com/2017/09/14/ux/>

BEUDON, Nicolas, 2019. Les quatre dimensions des bibliothèques. *Nicolas-beudon.com* [en ligne]. 3 juillet 2019. [Consulté le 15 juin 2020]. Disponible à l'adresse : <http://nicolas-beudon.com/2019/07/03/les-quatre-dimensions-des-bibliotheques/>

BIBLIOTHEQUE MEDIATHEQUE VEVEY, 2019. On dégomme les clichés ! [enregistrement vidéo]. *YouTube* [en ligne]. 22 novembre 2019. [Consulté le 8 mai 2020]. Disponible à l'adresse : <https://www.youtube.com/watch?v=xrZPNfqXGm8>

BOUAZZAOUI, Oumaima et SOKOLOVA, Irina, 2020. *Étudier les méthodes de design et de design thinking en bibliothèque* [en ligne]. Genève : Haute école de gestion. Mémoire de recherche. [Consulté le 20 mai 2020]. Disponible à l'adresse : <https://doc.rero.ch/record/328463?ln=fr>

BRUNNER, Matthias, SATISCAN, 2017. *Bibliothèque de Nyon ; Enquêtes auprès de la population et des usagers ; Rapport d'analyse* [fichier PDF]. Version 4. Novembre 2017. Document interne à la Ville de Nyon.

DOKK1, [sans date]. *Dokk1.dk* [en ligne]. [Consulté le 24 avril 2020]. Disponible à l'adresse : <https://dokk1.dk/> [en danois].

EBINGER, Raphaël, 2018. Travaux sur Perdtemps à Nyon attendus en 2021. *24heures.ch* [en ligne]. 11 juin 2018. [Consulté le 26 mars 2020]. Disponible à l'adresse : <https://www.24heures.ch/vald-regions/la-cote/travaux-perdtemps-nyon-attendus-2021/story/28804411>

EIGENHEER, Mannick, VALLOTTON, Guillaume, ARCHITECTES EPFL SIA, 2019. *Etude de faisabilité pour l'installation de bornes en self-service* [fichier PDF]. Décembre 2019. Document interne à la Ville de Nyon.

LOCALARCHITECTURE, [sans date]. Perdtemps Park. *Localarchitecture.ch* [en ligne]. [Consulté le 23 juin 2020]. Disponible à l'adresse : <http://localarchitecture.ch/projects/place-perdtemps/>

OODI, 2020a. *Oodi Helsinki Central Library* [en ligne]. [Consulté le 17 avril 2020]. Disponible à l'adresse : <https://www.oodihelsinki.fi/en/> [en anglais].

PUZZLE THIONVILLE, 2016. *Puzzle.thionville.fr* [en ligne]. [Consulté le 27 avril 2020]. Disponible à l'adresse : <https://puzzle.thionville.fr/fr>

RENOUVAUD, [sans date]. Les bibliothèques de Nyon-Prangins. *Renouvaud* [en ligne]. [sans date]. [Consulté le 30 mars 2020]. Disponible à l'adresse : https://renouvaud.hosted.exlibrisgroup.com/prim-explore/search?sortby=rank&vid=41BCUBSM_NYN&lang=fr_FR

SANDERS, Elizabeth B.-N., STAPPERS, Pieter Jan, 2008. Co-creation and the new landscapes of design. *Co-Design* [en ligne]. 24 juin 2008. Vol. 4, N°1, pp. 5-8. [Consulté le 15 juin 2020]. DOI : <https://doi.org/10.1080/15710880701875068>. Disponible à l'adresse : <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/15710880701875068>. [en anglais].

VILLE DE NYON [éditeur], 2019a. Cœur de Ville ; Parc Perdtemps. *Nyon.ch* [en ligne]. Septembre 2019. [Consulté le 26 mars 2020]. Disponible à l'adresse : https://www.nyon.ch/multimedia/docs/2019/09/190906_brochure-mep-perdtemps-light_web.pdf

VILLE DE NYON [éditeur], 2019b. Future place Perdtemps : le projet entre dans sa phase concrète. *Vivre à Nyon* [en ligne]. Décembre 2019. N° 62, pp.6-7. [Consulté le 26 mars 2020]. Disponible à l'adresse : https://www.nyon.ch/multimedia/docs/2019/12/1_LIM_dec_2019-web_.pdf

Bibliothèques mentionnées

British Library :

BRITISH LIBRARY, [sans date]. *British Library* [en ligne]. [Consulté le 20 avril 2020]. Disponible à l'adresse : <https://www.bl.uk> [en anglais].

Bibliothèque municipale de Vevey :

BIBLIOTHEQUE MUNICIPALE VEVEY, [sans date]. *Biblio.vevey.ch* [en ligne]. [Consulté le 23 avril 2020]. Disponible à l'adresse : <https://biblio.vevey.ch/Default/accueil2.aspx>

Boléro :

VILLE DE VERSOIX – BOLÉRO, 2018. Bibliothèque. *Boléro* [en ligne]. [Consulté le 27 avril 2020]. Disponible à l'adresse : <https://www.versoix.ch/sites-bolero/bolero/bibliotheque/bibliotheque-1407>

Contra Costa County Library :

CONTRA COSTA COUNTY LIBRARY, 2020. *Cclib.org* [en ligne]. [Consulté le 23 avril 2020]. Disponible à l'adresse : <https://ccclib.org/> [en anglais].

Bibliothèque Chauderon :

BIBLIOTHEQUES DE LA VILLE DE LAUSANNE, [sans date]. *Bavl.lausanne.ch* [en ligne]. [Consulté le 11 mai 2020]. Disponible à l'adresse : <https://bavl.lausanne.ch/iguana/www.main.cls?surl=home>

DOK :

DOK, [sans date]. *DOK* [en ligne]. [Consulté le 24 avril 2020]. Disponible à l'adresse : <https://www.dok.info/> [en néerlandais].

ASSOCIATION DES BIBLIOTHECAIRES DE FRANCE, 2011. Visite de la bibliothèque de Delft. *Abf.asso.fr* [en ligne]. Mis à jour le 28 novembre 2011. [Consulté le 11 mai 2020]. Disponible à l'adresse : <https://www.abf.asso.fr/17/651/322/ABF-Region/visite-de-la-bibliotheque-de-delft>

Case: DOK Library Concept Center, Delft. Model programme for public libraries [en ligne]. 18 septembre 2017 à 13h29. [Consulté le 11 mai 2020]. Disponible à l'adresse : <https://modelprogrammer.slks.dk/en/cases/inspirational-cases/dok-library-concept-center-delft/> [en anglais].

DOKK1 :

DOKK1, [sans date]. *Dokk1.dk* [en ligne]. [Consulté le 24 avril 2020]. Disponible à l'adresse : <https://dokk1.dk/> [en danois].

Médiathèque entre Dore et Allier :

COMMUNAUTE DE COMMUNES ENTRE DORE ET ALLIER, [sans date]. *Médiathèque entre Dore & Allier* [en ligne]. [Consulté le 27 avril 2020]. Disponible à l'adresse : <https://www.mediathèques-entre-dore-et-allier.fr/>

Garaget :

MALMÖ STAD, [sans date]. Garaget. *Malmö.se* [en ligne]. [Consulté le 27 avril 2020]. Disponible à l'adresse : <https://malmo.se/Uppleva-och-gora/Biblioteken/Vara-bibliotek/Garaget.html> [en suédois].

BRIGANT, Annie, 2017. A Malmö, « Garaget » bibliothèque et lieu citoyen. *Pro.bpi.fr* [en ligne]. [Consulté le 27 avril 2020]. Disponible à l'adresse : <https://pro.bpi.fr/bibliotheques/a-malmo-garaget-bibliotheque-et-lieu-citoyen>

Case: Garaget in Malmö, 2019. *Modelprogram for Public Libraries* [en ligne]. 18 septembre 2019 à 13:31. [Consulté le 27 avril 2020]. Disponible à l'adresse : <https://modelprogrammer.slks.dk/en/cases/inspirational-cases/garaget-in-malmo/> [en anglais].

Hjørring :

HJØRRING BIBLIOTEKERNE, [sans date]. *Hjbib.dk* [en ligne]. [Consulté le 24 avril 2020]. Disponible à l'adresse : <https://hjbib.dk/> [en danois].

Hjørring Bibliotekerne, 2020. *Wikipedia : Den frie encyklopædi* [en ligne]. Dernière modification de la page le 31 mars 2020 à 10:17. [Consulté le 24 avril 2020]. Disponible à l'adresse : https://da.wikipedia.org/wiki/Hj%C3%B8rring_Bibliotekerne [en danois].

Hjørring Bibliotekerne, 2015. Hjørring Bibliotek – english [enregistrement vidéo]. *YouTube* [en ligne]. 20 mai 2015. [Consulté le 11 mai 2020]. Disponible à l'adresse : <https://www.youtube.com/watch?v=AxPkKrkYq0Q> [en anglais]

Idea Store :

TOWER HAMLETS COUNCIL, 2020. *Idea ; Library Learning Information* [en ligne]. [Consulté le 20 avril 2020]. Disponible à l'adresse : <https://www.ideastore.co.uk/home> [en anglais].

Médiathèque José Cabanis :

BIBLIOTHEQUE DE TOULOUSE, [sans date]. *Bibliothèque de Toulouse* [en ligne]. [Consulté le 4 mai 2020]. Disponible à l'adresse : <https://www.bibliotheque.toulouse.fr/>

La Canopée la fontaine :

PARIS BIBLIOTHÈQUES, [sans date]. Une nouvelle médiathèque à Paris ; bienvenue à la Canopée !. *Bibliothèques.paris.fr* [en ligne]. [Consulté le 24 avril 2020]. Disponible à l'adresse : <https://bibliotheques.paris.fr/bienvenue-a-la-mediatheque-canopee-la-fontaine.aspx#>

L'Alpha :

L'ALPHA, [sans date]. *Lalpha.org* [en ligne]. [Consulté le 27 avril 2020]. Disponible à l'adresse : <https://www.lalpha.org/fr/lalpha/page/decouvrez-lalpha#.XqwpPJK682w>

Les 7 lieux :

LES 7 LIEUX, [sans date]. *Les7lieux.fr* [en ligne]. [Consulté le 27 avril 2020]. Disponible à l'adresse : <https://www.les7lieux.fr/>

Médiathèque Valais :

MEDIATHEQUE VALAIS, [sans date]. *Médiathèque Valais* [en ligne]. [Consulté le 23 avril 2020]. Disponible à l'adresse : <https://www.mediatheque.ch/>

Réseau des médiathèques Montpellier 3M :

RESEAU DES MEDIATHEQUES, [sans date]. *Réseau des médiathèques Montpellier 3M* [en ligne]. [Consulté le 23 avril 2020]. Disponible à l'adresse : <https://mediatheques.montpellier3m.fr/>

Openbare Bibliotheek Amsterdam :

OPENBARE BIBLIOTHEEK AMSTERDAM, [sans date]. *Oba.nl* [en ligne]. [Consulté le 24 avril 2020]. Disponible à l'adresse : <https://www.oba.nl/> [en néerlandais].

Oodi :

OODI, 2020a. *Oodi Helsinki Central Library* [en ligne]. [Consulté le 17 avril 2020]. Disponible à l'adresse : <https://www.oodihelsinki.fi/en/> [en anglais].

Médiathèque Philéas Fogg :

Dossier de présentation de la Médiathèque Philéas Fogg ; une médiathèque 3^e lieu pour une commune de moins de 800 habitants. *Livre et lecture en Bretagne* [en ligne]. [sans date]. [Consulté le 27 avril 2020]. Disponible à l'adresse : https://www.livrelecturebretagne.fr/wp-content/uploads/2016/03/dossier_presentaion_st_aubin_mediathèque_3_lieu_2011_2013_0.pdf

RÉSEAU DES MÉDIATHÈQUES DU PAYS DE CHÂTEAUGIRON COMMUNAUTÉ, [sans date]. Saint-Aubain du Pavail. *Mediatheques.pcc.bzh* [en ligne]. [Consulté le 27 avril 2020]. Disponible à l'adresse : <https://mediatheques.pcc.bzh/le-reseau/les-mediatheques/saint-aubin-du-pavail>

OUEST-FRANCE, 2018. La médiathèque Philéas Fogg fait école. *Ouest-France.fr* [en ligne]. 13 août 2018 à 01h21. [Consulté le 27 avril 2020]. Disponible à l'adresse : <https://www.ouest-france.fr/bretagne/chateaugiron-35410/la-mediathèque-phileas-fogg-fait-école-5923001>

Puzzle Thionville :

PUZZLE THIONVILLE, 2016. *Puzzle.thionville.fr* [en ligne]. [Consulté le 27 avril 2020]. Disponible à l'adresse : <https://puzzle.thionville.fr/fr>

Rouen Nouvelle bibliothèque :

ROUEN NOUVELLES BIBLIOTHEQUES, [sans date]. *Rnbi.rouen.fr* [en ligne]. [Consulté le 4 mai 2020]. Disponible à l'adresse : <https://rnbi.rouen.fr/fr>

State Library of Victoria :

STATE LIBRARY OF VICTORIA, 2020. *State Library of Victoria* [en ligne]. [Consulté le 23 avril 2020]. Disponible à l'adresse : <https://www.slv.vic.gov.au/> [en anglais].

Stavros Niarchos Foundation Cultural Center :

STAVROS NIARCHOS FOUNDATION CULTURAL CENTER, [sans date]. National Library of Greece. *Stavros Niarchos Foundation Cultural Center* [en ligne]. [Consulté le 23 avril 2020]. Disponible à l'adresse : <https://www.snfcc.org/en/national-library-greece> [en anglais].

Seattle Public Library :

THE SEATTLE PUBLIC LIBRARY, 2020. *The Seattle Public Library* [en ligne]. [Consulté le 23 avril 2020]. Disponible à l'adresse : <https://www.spl.org/> [en anglais].

Storyhouse :

JOST, Clémence, 2019. Storyhouse : comment une bibliothèque innovante est devenue en 2 ans le centre culturel le plus visité du Royaume-Uni. *Archimag.com* [en ligne]. 7 mars 2019. [Consulté le 17 avril 2020]. Disponible à l'adresse : <https://www.archimag.com/bibliotheque-edition/2019/03/07/storyhouse-bibliotheque-innovante-2-ans-centre-culturel-plus-visite>

STORYHOUSE, [sans date]. *Storyhouse.com* [en ligne]. [Consulté le 17 avril 2020]. Disponible à l'adresse : <https://www.storyhouse.com/> [en anglais].

Stadtbibliothek Stuttgart :

STADTBIBLIOTHEK STUTTGART, [sans date]. *Stadtbibliothek Stuttgart* [en ligne]. [Consulté le 24 avril 2020]. Disponible à l'adresse : <http://www1.stuttgart.de/stadtbibliothek/> [en allemand].

Viroflay :

LEBRUN, Olivier, [sans date]. *Ville-viroflay.fr* [en ligne]. [Consulté le 24 avril 2020]. Disponible à l'adresse : <https://www.ville-viroflay.fr/sortir-a-viroflay/culture/les-lieux-culturels/bibliotheque.html>

Annexe 1 : Guides d'entretiens

Nous avons rédigé deux guides d'entretien : un pour les usagers, et un pour les autres profils interrogés (Service de la Culture, Municipalité, Conseil communal et partenaires). Nous avons également envoyé une version écrite à une usagère qui ne souhaitait pas de téléphone. Vous trouverez ces trois versions ci-dessous. Seules quelques questions et la numérotation diffèrent.

Guide d'entretien – usagers

Présentations d'usage

1. Vous êtes usager·ère de la Bibliothèque de Nyon, est-ce que vous fréquentez la bibliothèque de manière régulière ?
2. Fréquentez-vous les deux sites (Adultes et Jeunes publics) ou un seul ? Lequel ?
3. Est-ce que vous connaissez plutôt bien les services qu'elle offre ?
 - a. Jeunes : Animations, Jeux vidéo, Espaces pour se reposer, pour lire, etc.
 - b. Adultes : Animations, Ressources électroniques, Places de travail, de lecture, etc.
4. Selon vous, quels sont les plus grands points forts de la bibliothèque ?
 - a. En matière de collections, d'espaces, d'activités, de services ou autres
5. Selon vous, faudrait-il changer des choses à la bibliothèque ?
 - a. Idem
6. Selon vous, manque-t-il des choses à la bibliothèque ?
 - a. Idem
7. À quoi ressemblerait votre bibliothèque idéale ? Quels services, espaces et collections offrirait-elle ?
 - a. Expliquer de manière succincte le concept de troisième lieu :

Il s'agit d'un concept qui revisite la bibliothèque pour en faire un lieu à la fois de culture, d'information, de rencontres et d'échanges entre les communautés. La bibliothèque troisième lieu offre des espaces aérés, des lieux pour se rencontrer et parler, comme des espaces de travail, de l'information sous toutes ses formes et des animations variées.

Remerciements et salutations

Notes

Les questions 5 et 6 ont souvent été posées ensemble, pour simplifier la discussion et la prise de notes. Nous avons aussi souvent posé la question 7, écouté la réponse, puis expliqué la notion de 3e lieu avant de demander l'avis de la personne sur le concept. Ces remarques sont valables aussi pour le guide d'entretien « commune et partenaires », pour les questions correspondantes.

Guide d'entretien – commune et partenaires

Présentations d'usage

1. Êtes-vous usager·ère de la Bibliothèque de Nyon ?

Si oui

2. Est-ce que vous fréquentez la bibliothèque de manière régulière ?
3. Fréquentez-vous les deux sites (Adultes et Jeunes publics) ou un seul ? Lequel ?
4. Est-ce que vous connaissez plutôt bien les services qu'elle offre ?
 - a. Jeunes : Animations, Jeux vidéo, Espaces pour se reposer, pour lire, etc.
 - b. Adultes : Animations, Ressources électroniques, Places de travail, de lecture, etc.
5. Selon vous, quels sont les plus grands points forts de la bibliothèque ?
 - a. En matière de collections, d'espaces, d'activités, de services ou autres
6. Selon vous, faudrait-il changer des choses à la bibliothèque ?
 - a. Idem
7. Selon vous, manque-t-il des choses à la bibliothèque ?
 - a. Idem
8. À quoi ressemblerait votre bibliothèque idéale ? Quels services, espaces et collections offrirait-elle ?
 - a. Expliquer de manière succincte le concept de troisième lieu :

Il s'agit d'un concept qui revisite la bibliothèque pour en faire un lieu à la fois de culture, d'information, de rencontres et d'échanges entre les communautés. La bibliothèque troisième lieu offre des espaces aérés, des lieux pour se rencontrer et parler, comme des espaces de travail, de l'information sous toutes ses formes et des animations variées.

Si non

2. Y a-t-il une raison pour laquelle vous ne la fréquentez pas ?
3. Si pertinent : que faudrait-il changer pour que vous la fréquentiez ?
4. Malgré le fait que vous ne la fréquentiez pas, connaissez-vous les services offerts par la Bibliothèque de Nyon ?
 - a. Jeunes : Animations, Jeux vidéo, Espaces pour se reposer, pour lire, etc.
 - b. Adultes : Animations, Ressources électroniques, Places de travail, de lecture, etc.
 - c. *Si non* : sauter à la question 7.
5. Selon vous, quels sont les points forts de la bibliothèque ?
 - a. En matière de collections, d'espaces, d'activités, de services ou autres
6. Selon vous, faudrait-il changer des choses à la bibliothèque ?
7. Selon vous, manque-t-il des choses à la bibliothèque ?
8. À quoi ressemblerait la Bibliothèque de Nyon idéale ?
 - a. Expliquer de manière succincte le concept de troisième lieu :

Il s'agit d'un concept qui revisite la bibliothèque pour en faire un lieu à la fois de culture, d'information, de rencontres et d'échanges entre les communautés. La bibliothèque troisième lieu offre des espaces aérés, des lieux pour se rencontrer et parler, comme des espaces de travail, de l'information sous toutes ses formes et des animations variées.

Remerciements et salutations

Questionnaire écrit



Alyssia Andrighetto
Travail de Bachelor

Questions aux usagers de la Bibliothèque de Nyon

Bonjour,

Merci d'avoir accepté de répondre à mes questions. Votre aide m'est précieuse et va grandement m'aider dans la réalisation de mon travail.

Voici mes quelques questions :

1. Vous êtes usager-ère de la Bibliothèque de Nyon. La fréquentez-vous de manière régulière ?

Oui Non

2. Fréquentez-vous les deux sites de la Bibliothèque de Nyon (Adultes et Jeunes publics) ou un seul ?

Les deux Adultes Jeunes publics

3. Connaissez-vous bien les services offerts par la Bibliothèque (sur le ou les site-s que vous fréquentez) ?

Par exemple :

Jeunes publics : Animations, Jeux vidéo, Livres audio, Espaces pour se reposer, pour lire, etc.

Adultes : Animations, Livres et ressources électroniques, Places de travail, de lecture, etc.

Oui Quelques-uns Non

4. Selon vous, quels sont les plus grands points forts de la Bibliothèque de Nyon ?

(En termes, par exemple, de collections, d'espaces, d'activités, de services ou autres)

5. Selon vous, faudrait-il changer quelque chose à la Bibliothèque de Nyon ?

(En termes, par exemple, de collections, d'espaces, d'activités, de services ou autres)

1

6. Selon vous, manque-t-il quelque chose à la Bibliothèque de Nyon ?
(En termes, par exemple, de collections, d'espaces, d'activités, de services ou autres)

7. À quoi ressemblerait votre bibliothèque idéale ? Quels services, espaces et collections offrirait-elle ?

8. Avez-vous déjà entendu parler du concept de « bibliothèque troisième lieu » ?

Il s'agit d'un concept qui revisite la bibliothèque pour en faire un lieu à la fois de culture, d'information, de rencontres et d'échanges entre les communautés. La bibliothèque troisième lieu offre des espaces aérés, des lieux pour se rencontrer et parler, comme des espaces de travail, de l'information sous toutes ses formes et des animations variées.

Oui Non

Que pensez-vous de cette idée ?

Je vous remercie encore énormément d'avoir répondu à mes questions.

Si vous avez des questions ou commentaires par rapport à ce questionnaire ou à mon travail, n'hésitez pas à m'en faire part.

Alyssia Andrighetto

Annexe 2 : Résultats des entretiens – usagers

Note : Sont incluses dans ce chapitre les réponses au questionnaire écrit.

Questions 1 à 3 :

Les questions 1 à 3 étant des questions fermées simples, elles sont résumées dans ce tableau. Les autres questions, ouvertes, se trouvent plus bas, par usager.

	Question 1	Question 2	Question 3
Usagère 1	Oui.	Uniquement BA. BJ autrefois, quand elle avait des jeunes enfants.	Oui. Fréquente très peu les animations. Commence seulement avec les ressources électroniques.
Usagère 2	Oui.	Surtout BA. Va à la BJ pour les animations.	Oui. Fréquente peu la bibliothèque ; utilise les ressources électroniques.
Usagère 3	Oui.	Les deux.	Oui. Fréquente peu les cours à la BA.
Usagère 4	Oui.	Les deux. Va moins à la BA depuis qu'elle emprunte des e-books.	Oui.
Usagère 5	Oui.	Uniquement BA.	Oui. Ne connaît pas les ressources électroniques.
Usager 6	Oui.	Uniquement BA.	Oui. Utilise les ressources électroniques.
Usagère 7	Oui.	Les deux. BJ plus régulièrement.	Oui.
Usagère 8 (questionnaire écrit)	Oui.	Uniquement BJ.	Oui.

Questions 4 à 7 :

Usagère 1

Question 4 :

- Beaucoup de nouveautés dans les romans.
- Les bibliothécaires écoutent leurs lecteurs. Possibilité d'effectuer des propositions d'achats.
- Les espaces conviennent bien. Elle aime les vieux bâtiments.

Question 5 :

- Horaires. 18h est un peu tôt pour fermer.

Question 6 :

- Manque de classiques.
- Les bibliothécaires ne sont pas assez au courant des nouveautés de la bibliothèque.

Question 7 :

- Plein de classiques et de nouveautés.
- Plus (+) d'écrivains des années 1990, dont on ne trouve plus les livres. (Elle trouve cela dommage.)
- Toute l'œuvre d'un écrivain, afin de pouvoir lire tous les livres d'un auteur découvert à la bibliothèque.
- Elle aimerait que les bibliothécaires connaissent bien leurs livres et surtout leurs nouveautés. Elle souhaite avoir quelqu'un avec qui discuter livres et qui la guide dans ses lectures.

Questions 7a :

- Elle ne voit pas l'intérêt du 3^e lieu. Elle ne voit pas avec qui elle pourrait échanger dans une bibliothèque. Lorsqu'elle va dans la salle de lecture de la BA, elle trouve que les gens sont froids et qu'ils ne souhaitent pas parler. Elle trouve que ce n'est pas accueillant.

Usagère 2

Question 4 :

- Ressources électroniques, quand ça marche³².
- Bon choix de documents, particulièrement les guides de voyage et la BD en jeunesse.
- Possibilité de faire des propositions d'achats.
- Le personnel de la bibliothèque.
- La modernisation des dernières années et les idées apportées.
- Espaces en extérieur.

³² L'usagère avait des problèmes pour accéder aux ressources électroniques au moment de l'entretien.

- Situation en centre-ville.

Questions 5 et 6 :

- Enfants au même endroit que les Adultes. Elle souhaite pouvoir aller à la bibliothèque avec eux, plutôt que de devoir faire deux voyages.
- Plus de magazines de décoration et de cuisine.
- Plus de livres en langues étrangères (italien).

Question 7 :

- Un seul lieu.
- Un seul niveau (personnes âgées).
- Elle aime bien les différentes salles de la BA (séparation des espaces et des ambiances).
- Places de lecture et de travail.
- Pas gigantesque.

Question 7a :

- Elle aime bien le concept.
- Elle ne l'utiliserait pas forcément à ce moment de sa vie.
- Elle aime bien l'idée des grands espaces ouverts, mais aussi les petites pièces.
- Elle n'utilise/ne va pas aux animations, mais les encourage.

Usagère 3

Question 4 :

- Nouveautés
- Propositions d'achats
- Espace café-lecture.
- Réaménagements effectués ces dernières années.
- « Soirées à thèmes » à la BA et animations à la BJ.

Questions 5 et 6 :

- Horaires à changer.
- Il manque un endroit où étudier pour les jeunes dès le matin. (Pour leur éviter un déplacement jusqu'aux bibliothèques universitaires où il y a peu de places.)
- Elle aimait bien l'ouverture du mercredi matin.
- Elle souhaite que les jours des animations à la BA varient. (Ne peut pas aller aux animations du mercredi soir).
- Les animations pourraient même être plus fréquentes.

Question 7 :

- Bibliothèque idéale = Amsterdam. Grands espaces, moderne.
- À Nyon, il faudrait que la bibliothèque soit plus grande.

Question 7a :

- Elle en avait entendu parler, mais n'en connaissait pas le nom. C'est un bon concept.
- Ce serait sûrement enrichissant.
- Ce serait bien d'ouvrir aux réfugiés.
- Le plus ouvert et au plus grand public possible.

Usagère 4

Question 4 :

- Offre culturelle et animations.
- Choix de livres étendu (bien pour une petite ville).
- Accueillant (lieux et employés).
- Les bibliothécaires sont serviables et font du bon travail.
- Elle apprécie les changements apportés par Claire et la collaboration entre les deux sites.

Questions 5 et 6 :

- Remettre les contes du mercredi.
- Ouvrir au moins une matinée par semaine (BA).

Question 7 :

- Plus grand, avec plus de places de lecture.
- Elle aime beaucoup la vieille maison.
- Horaires permettant d'y aller à n'importe quelle heure du jour.
- Lumineux, bois, beaucoup de place.
- Si elle devait rêver, elle ajouterait un espace extérieur, avec un bassin (et des nénuphars) et la possibilité de lire les pieds dans l'eau.

Question 7b :

- C'est génial, il faut mettre ça en place.
- Aller chercher les gens autrement.

Usagère 5

Question 4 :

- Situation en centre-ville.
- Proximité d'un parking.
- Bonnes collections.
- Beaucoup de choix de périodiques.

Questions 5 et 6 :

- Elle aimait bien discuter avec Marie-Claude Troehler (l'ancienne responsable de la BA). Elle échangeait beaucoup avec elle et ne retrouve plus ce plaisir.
- La bibliothèque pourrait doubler de volume, elle n'est pas très grande.

- Cela permettrait plus de choix.
- Horaires à changer.
- Plus d'espaces pour s'installer.

Question 7 :

- Le plus grand choix de livres possible.
- Espace beaucoup plus grand.
- Jardin.
- Horaires étendus.

Question 7a :

- Elle aime pouvoir échanger sur la littérature.
- Elle aime l'idée que ce soit pour tout le monde.
- Pas forcément des échanges littéraires.
- Elle est ouverte à tout, donc pourquoi pas.
- Elle n'aimerait pas arriver à une bibliothèque entièrement numérisée, où il n'y a plus d'humain ; elle aime les échanges humains. Elle veut qu'il y ait du personnel.

Usager 6

Question 4 :

- Emplacement.
- Bel endroit.
- Efforts pour la rendre accessible et conviviale.
- Personnel sympa et efficace.

Questions 5 et 6 :

- Trop petite.
- Difficile d'accès dans les étages.
- Collections trop petites ; impression d'avoir tout lu.
- L'offre de CD est moyenne.

Question 7 :

- Idéal : Bibliothèque Chauderon à Lausanne. Très fournie, BD, DVD, guides de voyages.

Question 7a :

- Que du bien.
- Animations pas si importantes pour lui.
- Dépend comme c'est effectué, mais pourquoi pas dans l'idée.

Usagère 7 :

Question 4 :

- Pour une petite ville, beaucoup de choix.
- Les horaires sont pratiques, aime l'ouverture à 14h le mercredi.
- La boîte à livre est pratique.
- Ateliers / animations.
- Dynamisme.
- Les bibliothécaires sont sympathiques, surtout à la BJ. Trouve moins d'occasion d'échanger à la BA. Apprécie aller à la BJ avec ses enfants et parler avec les bibliothécaires, qui prennent le temps.
- C'est un lieu de vie pour elle.
- Elle aime la salle lecture-café-périodiques à la BA.
- Gratuité.

Questions 5 et 6 :

- Manque de DVD (connaît la justification pour ce manque et la comprend).
- Encore plus d'ateliers, par exemple en format club / ateliers récurrents pour que les enfants en retirent plus.
- Plus de connexions avec les artistes, la culture et les festivals locaux (ex : Vision du Réel).
- Éventuellement des ateliers pendant les vacances scolaires, sur le modèle des musées nyonnais.
- Elle insiste sur le fait qu'il n'y a pas vraiment de manques, selon elle, et qu'elle doit chercher pour trouver ces remarques.

Question 7 et 7a :

- Selon elle, le 3^e lieu existe déjà à la BdN.
- Elle a aimé échanger à l'atelier Zéro déchets, au club d'échecs.
- Il faut continuer dans la direction actuelle.

Remarques des enfants :

L'usagère était en présence de ses enfants, qui ont ajouté quelques remarques et idées.

- Organiser des concours d'écriture ou sur les connaissances littéraires.
- Ajouter plus de BD historiques « intellectuelles » à la BJ. (Il en a emprunté quelques-unes à la BA et souhaiterait trouver le même style à la BJ).

Usagère 8 :

Cette usagère a répondu par écrit. Les réponses sont copiées telles quelles.

Question 4 :

J'aime le fait que cette bibliothèque organise beaucoup d'évènements interactifs et sociaux. Le fait qu'on puisse faire une demande afin que de nouveaux livres soient achetés. Elle est bien organisée et toujours en ordre. Les bibliothécaires sont toujours souriants, aident volontiers et, cela se voit, aiment leur métier. La location de livres-jeux, jeux-vidéos et magazines est aussi un point fort.

Question 5 :

Je pense que tout contribue déjà à ce que cette bibliothèque soit complète, accueillante, soignée...

Question 6 :

Idem que pour la question 5). Ils proposent déjà un large choix d'activités et d'après moi le service est parfait.

Question 7 :

Pour commencer ; tous mes livres préférés !! Mais je peux faire une demande d'achats à la Bibliothèque de Nyon et c'est déjà super bien ! Des grands espaces et toujours plus de livres mais en soit c'est déjà le cas avec cette bibliothèque.

Question 7a :

Je pense honnêtement que c'est une bonne idée. Cela attirerait du monde et donc toujours plus d'interactions sociales, cela ne peut qu'être bénéfique pour la société.

Annexe 3 : Résultats des entretiens – commune et partenaires

Adjointe à la Cheffe du Service de la Culture – Julie Hauser :

Cette personne est responsable de la bibliothèque, ainsi que des musées de la ville.

Question 1 :

- Non.

Question 2 :

- Elle n'emprunte pas de livres, car elle préfère les posséder.

Question 3 :

Non pertinent.

Question 4 :

- Oui, elle les connaît par son travail, mais ne les connaîtrait pas autrement.

Questions 5 :

- Les deux sites sont un avantage et un désavantage. Cela place la bibliothèque à deux endroits dans la ville, donc elle est plus facile à trouver.
- La maison de la BA a du charme.
- Il y a des animations attrayantes pour tous les goûts.

Question 6 et 7 :

- Il faudrait que tout soit sur un seul site.
- Changer le lieu.
- Augmenter les RH.
- Augmenter les horaires d'ouverture, qui ne répondent pas aux besoins du public.
- Développer plus le troisième lieu. Mélanger les prestations, créer des synergies.
- Il manque un espace pour les animations.

Question 8 :

- Deux sites réunis.
- La bibliothèque serait sur un seul niveau ou en tous cas accessible pour les personnes à mobilité réduite.
- Accessibilité tout au long de la journée avec d'autres prestations. Ex : guichet de l'administration (contrôle des habitants) dans le même lieu.
- Ce serait un troisième lieu

Question 8b :

Non pertinent.

Responsable de la médiation culturelle pour les musées de Nyon – Juliette Davenne :

Question 1 :

- Oui

Question 2 :

- Environ 3-4 fois par an

Question 3 :

- Uniquement BJ.

Question 4 :

- Oui.

Question 5 :

Personnel :

- Offre énorme de documents.
- Permet d'emprunter beaucoup de documents, surtout pendant les vacances, et pour des durées très longues.
- Conseil.
- Bâtiment de la BJ agréable.
- Programmation riche

Professionnel :

- Engagement, professionnalisme et souplesse des bibliothécaires lors des projets réalisés ensemble.

Questions 6 et 7 :

- Pas grand-chose à dire. Elle a l'impression qu'ils ont du mal au niveau des RH (manque de personnes).
- Les horaires, mais cela revient au point précédent.

Question 8 :

- BA : grande salle de lecture.
- Mélange de médias et de formes d'arts (art, musique, cinéma, ...)

Question 8a :

- Connaît le concept.
- C'est un concept super, mais est-il conciliable avec leurs difficultés en termes de ressources ?
- Il faut que ce soit un projet cohérent (offre constante et pertinente, communication cohérente, ...).
- Il faut que cela soit une démarche et une politique de la commune, pas juste de la bibliothèque.

- Doit réunir les politiques seniors, art, etc. Doit être cohérent avec les différentes politiques de la ville et autres acteurs culturels.

Municipale de la Culture et des Espaces Verts et Forêts – Fabienne Freymond Cantone :

Question 1 :

- Non, pas en ce moment.

Question 2 :

- On me prête, me donne des livres ; j'en achète. Je la fréquentais avant, avec mes enfants jusqu'à ce qu'ils aient 10-12 ans. Mon travail est très prenant et exige aussi beaucoup de lecture en soi.

Question 3 :

Non pertinent.

Question 4 :

Oui, bien sûr.

Questions 5 :

- La mission de la bibliothèque est noble. Je l'encourage.
- La fréquence des animations.
- Le personnel qualifié, compétent et enthousiaste.
- Les collections diversifiées.
- L'emplacement en centre-ville.

Question 6 et 7 :

- Il faudrait que la Bibliothèque de Nyon ne soit que dans un seul lieu.
- Plus (+) d'espace pour y séjourner, y étudier.
- Horaires à changer et accroître.
- Passer du XX^e au XXI^e siècle (bornes de prêts, développer des échanges être et au profit des lecteurs via l'électronique, etc.).
- Lieu de rencontre et d'échange à développer.
- Lieu à faire connaître à plus d'associations (ex : lien avec les migrants).

Question 8 :

- Compétences
- Centralité
- Transversalité
- Troisième lieu
- Pôle d'attraction pour toute la population pour apprendre ou échanger.
- Diversité d'espaces.
- Plus (+) de place

- Horaire élargis.
- Lieu de contacts.

Question 8a :

Non pertinent.

Conseiller communal :

Cette personne a souhaité rester anonyme.

Question 1 :

- Oui.

Question 2 :

- De manière sporadique.

Question 3 :

- Uniquement BA.

Question 4 :

- Oui.
- Propositions d'achats
- Ressources électroniques (Il les connaît, mais ne les utilise pas car il a une Kindle)

Questions 5 :

- Collection bien fournie.
- Salle de lecture
- Service réactif et sympathique. Les bibliothécaires font du bon travail par rapport à leurs contraintes.
- C'est une bonne bibliothèque traditionnelle pour une petite ville.

Question 6 et 7 :

- À l'étroit. Ce serait bien d'avoir un bâtiment neuf.
- Il faudrait que ce soit un troisième lieu.
- Pas suffisant pour l'avenir.
- Trop traditionnelle.

Question 8 :

- Bibliothèque où on trouve tout ce qu'on recherche (équivalent du catalogue d'Amazon).
- Emprunt de films.
- Un seul lieu.
- Lieu de rencontre entre créateurs et lecteurs.
- Espace de rencontre pour Vision du Réel (rencontre avec des créateurs autres que des auteurs).

- Exemple donné : Helsinki

Question 8a :

Non pertinent.

Partenaire – Galerie eeeeh ! La Grenette – Chloé Démétriadès :

Question 1 :

- Pas tellement, mais fréquente certaines animation ou actions de médiation.

Question 2 :

- Elle n'habite pas à Nyon.

Question 3 :

Non pertinent.

Question 4 : -

Questions 5 :

- Programme d'animations intensifié => renforcement de la visibilité.
- Atteint désormais des publics plus jeunes.
- Dynamique.
- Bien perçue.
- Le travail de Claire (qui est allée chercher les associations) est apprécié par celles-ci.

Question 6 et 7 :

- Saturation. Renouveler les ouvrages.
- Définir l'identité de la bibliothèque.

Question 8 :

- Bibliothèque transgénérationnelle (=> un seul lieu).
- Offrir un panorama d'information diverses.
- Faire le pont avec les plus jeunes en offrant et en montrant ce qu'on ne trouve pas sur Internet.
- Ateliers pour faire connaître des pratiques, auteur-trice-s, artistes et autres acteur-trice-s de la vie à Nyon.
- Lieu vivant. Activités, rencontres. Offrir du savoir et du savoir-faire.
- Accès à la culture pour les minorités (LGBT+, personnes racisées, minorités de classes, ...). Inclusivité.
- Accueillant et sécurisé. Pas de jugement. Pas de sensation de « fliquage ».
- Réflexion autour des comportements et des codes/rituels pour que la bibliothèque soit accessible à tou-te-s.
- Autonomie du lecteur / de la lectrice.
- Maître mot = Ouverture.

- Démocratie et accessibilité au savoir

Question 8a :

Non pertinent.

Annexe 4 : Bibliothèques mentionnées au chapitre 5

Tous les sites des bibliothèques mentionnées ici sont répertoriés dans la partie dédiée de la bibliographie.

Abréviation	Nom	Pays	Ville	Un point d'intérêt
BL	British Library	Royaume-Uni	Londres	Bibliothèque nationale du Royaume-Uni. Propose un centre d'aide au lancement de business.
BM Vevey	Bibliothèque municipale de Vevey	Suisse	Vevey	Voir chapitre 5.7.4.
Boléro	Boléro	Suisse	Versoix	Projet regroupant la bibliothèque, un restaurant et une galerie d'art au centre-ville de Versoix.
CCCL	Contra Costa County Library	États-Unis	Comté de Contra Costa (réseau de bibliothèques)	Grande offre de ressources électroniques. Accent mis sur le social et l'accès à l'information (alphabétisation, prêt de matériel informatique, etc.).
Chauderon	Bibliothèque Chauderon	Suisse	Lausanne	Fait partie des Bibliothèques de la Ville de Lausanne. Propose, entre autres, un fond de documents pour les nouveaux arrivants en Suisse et pour la préparation à la naturalisation.
DOK	DOK	Pays-Bas	Delft	Bibliothèque très moderne de manière générale et pionnière en la matière.
DOKK1	DOKK1	Danemark	Aarhus	Voir chapitre 5.7.2.

Abréviation	Nom	Pays	Ville	Un point d'intérêt
Dore et Allier	Médiathèque entre Dore et Allier	France	Lezoux	Petite médiathèque troisième lieu. Propose un espace participatif pour partager ses ressources (savoir-faire, objets, etc.).
Garaget	Garaget	Suède	Malmö	Bibliothèque focalisée sur la co-création et créée entièrement en fonction des besoins et demandes des citoyens. Elle est "plus proche d'un lieu communautaire que d'une institution publique" (Brigant, 2017)
Hjørring	Hjørring	Danemark	Hjørring	Située dans un centre commercial, un de ses aspects les plus connus est le ruban rouge qui parcourt et relie les locaux.
Idea Stores	Idea Stores	Royaume-Uni	Londres	Ces bibliothèques, dont la première a ouvert au début des années 2000, ont été des exemples de bibliothèques modernes, troisième lieu et participatives. Elles étaient les premières bibliothèques qui s'ouvraient à tout autre chose.
José Cabanis	Médiathèque José Cabanis	France	Toulouse	Cette bibliothèque met un point d'honneur à accueillir tous les publics, et particulièrement les publics empêchés. Elle propose, entre autres, un programme d'animation spécial en LSF (Langue des Signes Française).

Abréviation	Nom	Pays	Ville	Un point d'intérêt
La Canopée	La Canopée la fontaine	France	Paris	Nouvelle bibliothèque du quartier des Halles à Paris, elle fait en sorte de réunir les différents publics et cultures. Elle est dédiée en particulier aux cultures numériques et hip hop.
L'Alpha	L'Alpha	France	Angoulême	Inaugurée en 2015, cette bibliothèque a la particularité d'être divisée en trois mondes : "imaginer" (espaces jeunesse et littérature), "comprendre" (collections documentaires et patrimoniales) et "créer" (espace consacré à l'art sous toutes ses formes).
Les 7 lieux	Les 7 lieux	France	Bayeux	Cette bibliothèque a été développée en partie avec la méthode du <i>design thinking</i> et intègre la pensée design dans son organisation et son fonctionnement courant.
Méd. Valais	Médiathèque Valais	Suisse	Sion	Cette médiathèque fait figure d'exemple en Suisse romande, où elle est l'une des premières à avoir un restaurant et une artothèque (entre autres).
Montpellier	Réseau des médiathèques Montpellier 3M	France	Montpellier	Ce réseau propose un grand choix de jeux vidéo et de société, ainsi que des services spécialisés pour les publics empêchés.

Abréviation	Nom	Pays	Ville	Un point d'intérêt
OBA	Openbare Bibliotheek Amsterdam	Pays-Bas	Amsterdam	Cette bibliothèque aux espaces modernes propose des espaces de co-working ouverts 7 jours sur 7, de 8h à 22h, dont plus de 200 places avec PC.
Oodi	Oodi	Finlande	Helsinki	Voir chapitre 5.7.1.
Philéas Fogg	Médiathèque Philéas Fogg	France	Saint-Aubin-du-Pavail	Cette toute petite médiathèque bretonne de 100m ² est un exemple de bibliothèque troisième lieu réalisée avec très peu de ressources.
Puzzle	Puzzle Thionville	France	Thionville	Voir chapitre 5.7.3.
Rouen	Rouen Nouvelle bibliothèque	France	Rouen	Cette bibliothèque offre beaucoup de services innovants, comme, entre autres, le prêt d'instruments de musique, d'ustensiles de cuisine ou de jeux vidéo.
SLV	State Library of Victoria	Australie	Melbourne	Cette grande bibliothèque propose, entre autres, un espace, des conseils et des ressources pour les nouveaux entrepreneurs.
SNFCC	Stavros Niarchos Foundation Cultural Center	Grèce	Athènes	Nouvelle bibliothèque nationale de Grèce, cet immense complexe regroupe l'opéra et la bibliothèque nationale. On y trouve des studios d'enregistrement, des salles de yoga et d'autres espaces innovants pour les bibliothèques.

Abréviation	Nom	Pays	Ville	Un point d'intérêt
SPL	Seattle Public Library	États-Unis	Seattle	Cette bibliothèque à l'architecture remarquable offre une multitude de services plus ou moins innovants pour tous les publics.
Storyhouse	Storyhouse	Royaume-Uni	Chester	Ce complexe réunit une bibliothèque, un cinéma, un théâtre et un restaurant. Plus de 2000 activités gratuites sont proposées par an, avec un accent mis sur les activités pour les personnes les moins favorisées.
Stuttgart	Stadtbibliothek Stuttgart	Allemagne	Stuttgart	Cette immense bibliothèque propose de nombreux espaces très divers, comme un espace événementiel, un studio pour jouer des instruments de musique, un café, etc.
Viroflay	Viroflay	France	Viroflay	Cette bibliothèque propose un accueil personnalisé et adapté pour les personnes à mobilité réduite. Elle est en outre ouverte 6 dimanches par an.