

Chiara Faggiolo
Biblioteca Comunale Centrale Sormani
Milano, Italia
chiara.faggiolo@comune.milano.it

Stage «Profession Culture»
Bibliothèque Publique d'Information (Bpi)
Paris, 23 mai- 5 juillet 2016

RAPPORT DE STAGE

De mai à juillet 2016, j'ai eu la chance d'effectuer un stage à Paris au sein du programme «Profession Culture», organisé par la Bibliothèque Publique d'Information (Bpi), sous l'égide du Ministère de la Culture et de la Communication.

Le projet de recherche, s'est déroulé principalement à la Bpi et avait comme finalité d'identifier et d'expérimenter de nouvelles modalités d'interaction avec les usagers en particulier dans le contexte d'une grande bibliothèque publique.

Notre point de départ était la Bibliothèque Centrale de la ville de Milan - la «Sormani» pour les habituées – qui, à l'intérieur d'un réseau de bibliothèques plutôt dynamique (les Biblioteche Comunali di Milano), maintient encore un caractère institutionnel et un rôle traditionnel avec un fort accent patrimonial. Par contre, les services d'information et les collections de la Bibliothèque sont actualisés et son public varié et fidélisé exprime des intérêts d'informations et des besoins d'usages et de socialisation typiques d'une institution de lecture publique.

Au même moment, le réseau bibliothécaire de Milan¹ fait l'objet d'une réorganisation importante, avec des changements substantiels pour la gestion des collections, les politiques documentaires et les outils de gestion. Dans la Bibliothèque Sormani, les équipes de travail ont récemment été redéfinies et il est prévu une restructuration et une mise à jour des espaces au public.

Pour dynamiser l'offre de la Bibliothèque Centrale, l'idée est de donner la parole et un rôle actif à ses usagers, et de mieux répondre aux nouvelles nécessités d'inclusion, de socialisation et de participation, surtout des publics désavantagés. Le stage m'a permis d'explorer le rôle social des bibliothèques et les caractéristiques des actions culturelles possibles.

En pratique, les finalités identifiées dans notre recherche ont été de :

- relancer les services au public de la Biblioteca Centrale, en passant d'un modèle traditionnel d'activité (liés à la circulation physique des documents et à des transactions informatives de type demande/réponse) à des nouveaux services ayants caractère d'expérience individuelle ou collective;
- renforcer l'image et la perception de la bibliothèque comme une institution actuelle à forte utilité sociale;
- explorer le rôle de la bibliothèque comme partenaire (collections, savoirs et compétences) pour la réalité productive et entrepreneuriale locale et comme lieu d'expérience et de créativité individuelle;
- organiser des liens entre bibliothèques, collections, monde de la production et professions du numérique. Grâce à la mise en commun des savoirs, créer pour les usagers des occasions de travail et de formation permanente.

Le projet de stage s'est donc concentré sur le développement de services ou actions sur ces thèmes:

¹ Pour une présentation actualisée du contexte opératif et du réseau des bibliothèques de la ville de Milan, voir: <http://pro.bpi.fr/stagiaires-internationaux/chiara-faggiolo--reseau-des-bibliotheques-de-milan> >.

- La recherche d'emploi
- La créativité numérique
- Les métiers (entre tradition et numérique)
- Les rencontres et échanges des savoirs (entre générations)
- Les mélanges des publics
- L'utilité «économique» des bibliothèques
- La mise en valeur des collections à l'intérieur d'actions participatives.

Concrètement, j'ai eu l'opportunité de me familiariser et de réfléchir sur le concept de bibliothèque troisième lieu, et de l'apprécier dans des déclinaisons variées en différents contextes institutionnels. Je me suis concentrée sur les pratiques plus innovantes de l'action culturelle, comme la mise en place d'ateliers, d'animations et des médiations, développés dans différentes typologies de bibliothèques (bibliothèques nationales, réseaux municipaux, bibliothèques spécialisées, bibliothèques départementales), en autonomie ou avec des partenaires.

De la théorie à la pratique quotidienne

Les concepts clés de l'expérience de stage ont été:

- les bibliothèques troisième lieu (bibliothèques publiques)
- l'accueil
- les médiations et animations en tant que activités constitutives du service public
- l'organisation d'ateliers
- la participation
- l'utilisateur en tant que ressource
- espaces et collections chauds et froids
- espaces 3C (convivialité-créativité-connecté)
- se démocratiser (bibliothèques patrimoniales)

En particulier, en France le débat professionnel sur le troisième lieu² et sur l'accueil a contribué fortement à l'actualisation et à l'évolution théorique des propositions de services dans les bibliothèques publiques contemporaines, ouvrant ainsi la réflexion sur les autres points énumérés ci-dessus.

Alternatif et complémentaire aux dimensions du foyer et du travail, le troisième lieu est un lieu neutre et démocratique de socialisation, qui répond à l'exigence humaine de relation. Un besoin qu'aujourd'hui fatigue à s'exprimer mais qui est à la base de la construction de soi en tant qu'individu, en relation dynamique avec son propre contexte communautaire.

Comprendre l'esprit troisième lieu des bibliothèques signifie se familiariser avec un dynamique humaine qui trouve dans la bibliothèque son point d'agrégation. Donner un ancrage physique à l'exigence d'espace commun et d'échange social informel et pluriel, développer une culture de l'inclusion et de la participation est tout à fait compatible avec la mission culturelle et éducative de la bibliothèque, ainsi que de mettre en valeur son utilité dans la vie de la collectivité.

Pour les bibliothèques qui se proposent de poser les liens sociaux au centre de la réflexion de service, le troisième lieu représente un projet politique identitaire qui arrive à signifier une implication systématique du public dans les activités, une co-construction des espaces, une co-responsabilité dans la gestion.

² La réflexion troisième lieu dans les bibliothèques s'est diffusée en France à partir des articles de Servet, 2009 et 2010. Le point sur l'état de l'art est disponible dans *Bibliothèques troisième lieu*, ABF, 2015.

Dans une logique réceptive, donner la parole aux utilisateurs implique d'être prêts à explorer et à négocier des nouvelles propositions de service, allant au-delà des limites connus; développer des nouveaux espaces ou les reformuler sur la base des nouveaux usages et des nouvelles attentes du public et de réfléchir sur son attitude à l'accueil.

Il s'agit donc de surmonter les propositions culturelles à sens unique en faveur d'un partage d'idées et d'actions, dans lequel le public et la communauté en général deviennent acteurs à tous les égards.

Attention donc à une offre d'activité toute dirigée vers une seule génération ou vers un seul groupe social, par contre, il faudra mettre l'accent sur la mise en commun des savoirs et des initiatives, élaborer des procédures transparentes pour la participation, mélanger les propositions et les destinataires, favoriser les liens intergénérationnels et accompagner les publics faibles, en un mot: faire société.

Cela signifie aussi instaurer une dynamique paritaire dans les rapports avec les usagers, qui parfois peuvent à leur tour acquérir le statut d'experts dans certaines activités ou médiations; et implique la recherche systématique d'une approche à la culture et à l'actualité plus inclusif et moins élitiste. Il s'agit au fond de désacraliser le livre et la bibliothèque traditionnelle (un effort qu'on observe déjà même dans les bibliothèques patrimoniales³) et de refonder les services sur la culture de l'accueil.

La bibliothèque troisième lieu est une nouvelle approche du service, un changement important d'accent (de la collection aux usagers), une ouverture à l'accueil et à la participation. Elle implique de repenser le rôle du bibliothécaire en service public en tant que médiateur et facilitateur d'animations culturelles.

Nées d'une philosophie fortement inspiré par les services et fort adhérente à l'actualité et à les soucis de la vie quotidienne des utilisateurs, les médiations et les animations ont des destinataires spécifiques et sont capables de rejoindre de très différents niveaux d'intimité et de confiance avec les usagers.

Par conséquent, il est possible d'activer des actions positives plus efficaces et personnalisées, comme par exemple: accompagner le public vulnérable aux nouvelles technologies; aider à surmonter les difficultés d'expression linguistique, tant orales qu'écrites; familiariser et pratiquer des thèmes chauds pour la vie de tous les jours (nouveaux droits, éducation financière, éducation à la santé, etc.).

Il s'agit d'un niveau d'action et d'un public très différent de celui – plus généralisé - qui attend les activités de promotion plus traditionnelles de la bibliothèque, telles que les expositions, les rencontres avec les auteurs, les conférences et les présentations de livres, etc.⁴

Dans l'espace neutre de la bibliothèque on peut proposer aux usagers des occasions d'apprentissage et d'expérimentation directe de savoirs et de technologies (sous la forme d'atelier, de permanence, etc.). En offrant régulièrement de nouvelles opportunités de découverte, l'animation culturelle peut permettre d'atteindre de nouveaux publics, les motiver à s'intéresser aux ressources et aux collections, faciliter à instaurer un rapport positif avec le service et les autres usagers, les fidéliser.

Pas de limites à l'imagination en ce qui concerne les thèmes à traiter, pas de limites à la créativité dans

³ Par exemple actions grand public ont déjà été activées à la BNF et dans Bibliothèque historique de la Ville de Paris

⁴ Considérations bien présentes dans deux études d'utilisateurs à diffusion seulement interne, réalisés par la BPI sur les publics des manifestations: Chaguiboff, Jean – Ohnheiser, Sophie *Le public des manifestations orales de la BPI*, 2009; Habri, Paola – Pellizzari, Amandine *Enquête sur les publics potentiels de la Bibliothèque Publique d'Information - étude qualitative* – octobre 2011. Sur les publics des manifestations à caractère traditionnel ou participatif, voir aussi Poissenot, Claude *Publics des animations et images des bibliothèques* in «Bulletin des bibliothèques de France (BBF)», n°5, 2011, p. 87-92. Disponible sur le Web: < <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2011-05-0087-002> >.

les ateliers à réaliser. Tous les sujets peuvent être développés, avec attention, écoute et empathie pour les besoins exprimés ou inexprimés des utilisateurs. Les contenus toujours différents, seront inspirés par une utilité quotidienne, aux aspects participatifs et expérientiels de faire et créer ensemble. Toutes les occasions de rencontres intergénérationnelles ou de présence de publics hétérogènes seront les bienvenues pour activer l'intérêt mutuel, l'échange de connaissances, les liens relationnels.

Ce genre d'activité peut également être utilisé pour souligner certains aspects ou contenus des collections patrimoniales⁵, mettant en valeur leur points de contact avec l'actualité et leur utilité de nos jours. Ce faisant, on donne au public la chance d'une expérimentation active, pratique, moins professorale, plus expressive et parfois amusante des outils et des documents à disposition.

A la différence des formations continuées et structurées, les animations proposent de manière informelle des moments participatifs de réflexion et d'échange d'opinions, plus dans l'esprit des *learning commons* et de l'apprentissage tout le long de la vie. Mais, bien sûr, il ne s'agit pas d'improvisation: chaque activité doit être soigneusement préparée et définie, tant en termes de contenus que de programmation. Les ateliers, particulièrement appréciés par les utilisateurs en tant que spontanés, curieux et, pour ainsi dire, *easy*, sont en réalité le résultat d'un intense travail de recherche qualitative, d'organisation et d'évaluation d'équipe, parfois menés en étroite collaboration avec des partenaires.

En réseau et partenariat avec d'autres sujets de la société civile et du monde de la production, les bibliothèques réaffirment de cette façon leur utilité dans la vie de la communauté, et proposent des actions positives qui favorisent le rencontre et le dialogue intergénérationnel, les échanges d'expériences et de savoirs, l'exploration individuelle ou collective de nouvelles perspectives expressives et occupationnelles.

Faire de la bibliothèque un espace de vie, signifie la rendre perméable aux instances externes, savoir profiter des énergies qui viennent de la société, d'une façon individuelle ou fédérée, rassembler et canaliser les forces disponibles vers des objectifs communs et partagés. Solliciter les propositions et stimuler des relations constructives avec d'autres acteurs sociaux, transformer la bibliothèque en un carrefour d'opportunités et de dynamiques relationnelles est devenu sans aucun doute, l'une des compétences professionnelles plus recherchées dans l'univers bibliothécaire.⁶

Il est très important de réussir à fédérer les forces disponibles dans chaque contexte opératif, de profiter des occasions de partenariat avec d'autres acteurs du social, de construire des actions collaboratives et continues, de travailler pour des objectifs communs. Dans ces cas, c'est toujours une bonne idée de formaliser des «chartes de partenariat»: elles améliorent la qualité du travail partenarial en fixant temps et engagements réciproques et, en plus, représentent un moyen efficace de valoriser auprès des partenaires le professionnalisme de l'équipe bibliothécaire.

Pas une recette unique donc pour concrétiser l'aspiration troisième lieu, pas non plus d'exploits architecturaux ou de slogans promotionnels: il s'agit d'une profonde transformation de posture et de mentalité de service, qui se joue dans les activités quotidiennes de médiation.

Pour chaque type de bibliothèque, le défi devient donc de trouver sa propre formule d'interaction avec

⁵ Il est ainsi tant pour les bibliothèques spécialisées, que pour les fonds patrimoniaux conservés dans les bibliothèques de prêt. Exemples de ces d'utilisations participatives sont les collections l'Heure Joyeuse de la Médiathèque Françoise Sagan et Livres singuliers de la Médiathèque Val d'Europe. Même les activités plus traditionnelles, telles que les expositions, peuvent être complètement reformulés et embaucher une valeur profondément partagé avec la communauté des utilisateurs et des bibliothécaires. Voir à cet égard l'expérience de la Médiathèque Val d'Europe <<http://mediatheques.valeurope-san.fr/>>.

⁶ Cfr. Rasetti, 2015

le public, de reconnaître son propre esprit du lieu et de savoir l'interpréter et re-moduler d'une manière participative, en accord avec le contexte culturel et opérationnel.

En observant le contexte italien par rapport à ces thèmes, on a plusieurs exemples de bibliothèques déjà très proactives dans le social et des exemples réussis de programmation en réseau de l'action culturelle⁷. Par contre, un programme scientifique et culturel centré sur les usagers constitutif de la mission de service et du nouveau rôle social des bibliothèques actuelles, n'est pas encore généralement acquis.

Il y a quelques années, le débat professionnel en Italie s'est beaucoup concentré sur les bibliothèques en tant que «piazze del sapere», *hub* de la culture.⁸ Néanmoins, la publication de projets participatifs a caractérisé surtout les nouvelles réalisations ou les récentes rénovations de bâtiments.

Mettre l'accent sur l'interaction avec les usagers et non plus sur les collections documentaires et sur les services traditionnels n'est pas encore une *policy* complètement acceptée et diffusée, en particulier dans les établissements plus traditionnels.

Encore que la plupart des bibliothèques publiques ait déjà mis en place des pratiques interactives et inclusives dans l'action quotidienne, on hésite parfois à les institutionnaliser, à les mettre en valeur en tant que programme politique d'actions continues, à les mesurer et quantifier en tant qu'activité constant de service.

Faire le point et donner voix et forme aux instances participatives déjà expérimentées dans le quotidien c'est peut-être un bon point de départ, pour entreprendre les premiers pas dans la bibliothèque collaborative, et pour se familiariser avec le changement de perspective que cela comporte pour le rôle même des bibliothécaires.

L'expérience concrète

Pendant les six semaines de stage, je me suis concentrée en particulier sur le développement de ces thèmes:

- l'accueil
- l'autoformation
- l'apprentissage tout au long de la vie
- l'alphabétisation numérique
- les ateliers de langue
- la formation aux ateliers de conversation (bibliothécaires et vacataires langue maternelle étrangère)
- les services à valeur sociale
- les services visant à favoriser la recherche d'emploi
- les services à valeur économique
- la créativité numérique
- les jeux (vidéo) en bibliothèque
- la participation
- liens entre publics de différentes générations
- mélanger les publics
- les actions de co-construction de services et de type «Biblioremix»

⁷ Voir sur ce point Cognigni, 2014

⁸ Cfr. Agnoli, 2009 et 2014; Rasetti, 2015.

- les médiations pour tous les publics
- le renforcement des liens entre l'activité de médiation et les collections
- les actions de « démocratisation » et de conquête de publics aussi pour les collections patrimoniales (inclut BNF)
- le travail participatif et d'équipe (exemple: médiations, expositions, etc.)
- les plages de service public effectués par tous les agents (et pas seulement par les bibliothécaires)
- quelles nouvelles compétences pour les bibliothécaires?
- les partenariats
- la collaboration entre les différents types de bibliothèques

Dans le contexte du Département "Vivre" de Bibliothèque d'information publique, j'ai eu la possibilité d'assister aux animations organisées directement par les bibliothécaires et à celles réalisées en partenariat. Mêlée aux participants, j'ai pu apprécier la variété et richesse de la programmation, le fort engouement des usagers et leur hétérogénéité, et la remarquable valeur sociale des activités mises en place.

Très important sur le côté professionnel, j'ai eu aussi l'occasion d'assister à des réunions d'équipe et de recueillir le point de vue des bibliothécaires animateurs grâce à nombreuses rencontres individuelles. Ce qui m'a permis de focaliser les détails de l'organisation des animations, de la formulation des hypothèses initiales, souvent à partir de l'observation directe des usagers ou de l'analyse des questions posées aux bureaux d'information jusqu'à la définition détaillée d'une médiation, à sa concrète réalisation, pour terminer avec son évaluation et éventuelle redéfinition.

Le but déclaré des médiations organisées à la Bpi, toutes accessibles gratuitement, c'est de renforcer le lien entre les usagers, les bibliothécaires et les ressources disponibles. Un riche éventail d'ateliers, permanences, visites, etc., s'ajoute donc aux services d'information et à l'offre documentaire pour la rendre, pour ainsi dire, plus vivante.

Des médiations et des ateliers variés d'apprentissage et de création sont proposés régulièrement par le Département Vivre par les services Autoformation et Savoirs pratiques de la Bibliothèque, en particulier dans les domaines:

- conversation en langue étrangère
- technologies numériques, media, collections numérisées
- société, actualité, nouvelles technologies
- vie quotidienne et pratique (ex. s'installer à Paris, les démarches administratives, etc.)
- orientation, recherche d'emploi, vie professionnelle

ainsi que par le Service "Nouvelle génération" autour de la bande dessinée ou des jeux vidéo.

L'importance de poursuivre avec continuité une liaison forte entre les collections et l'actualité, et entre les collections et les animations est souligné dans toutes les animations organisées.

J'ai participé à des ateliers de conversation en langue étrangère (anglais, espagnol, portugais, chinois) et de Français langue étrangère (FLE).

En complémentarité avec les méthodes multimédia d'apprentissage de langues disponibles sur place, ils ont été développés par les bibliothécaires de l'espace "Autoformation", pour donner aux utilisateurs la possibilité de pratiquer les connaissances linguistiques apprises. Remarquable dans ce cas la présence assidue et le succès de l'initiative parmi les publics du champs social, comme les nouveaux arrivants en France, qui ont l'occasion de se socialiser entre eux et avec les autres utilisateurs, en établissant de cette façon tout un patrimoine de relations.

Les ateliers numériques sont très inclusifs pour les publics âgés et les débutants pour aider les personnes à communiquer. Les permanences fixes d'écrivains publics sont organisées en partenariat. Une attention particulière et des moments dédiés sont réservés à l'accueil d'associations du champ social, pour permettre aux publics défavorisés de profiter au mieux de ressources et services.

Les partenariats avec le CIDJ (Centre d'Information et de Documentation Jeunesse)⁹ et la Cité des Métiers¹⁰, dont la Bpi est devenue Centre associé, méritent une attention particulière. Grâce à ce type d'alliances entre acteurs sociaux, la Bpi peut construire un formidable panel d'offres et d'approfondissements dédiés aux chercheurs d'emploi, animé directement par des partenaires professionnels.

Les avantages sont bien évidents :

- donner des réponses concrètes à des soucis très partagés parmi les utilisateurs de la Bibliothèque;
- mettre ces derniers en contact avec des professionnels de l'orientation, de la recherche d'emploi et de l'entreprise;
- leur faire découvrir des services très valorisés pour la communauté et le territoire;
- renseigner sur les ressources disponibles à la Bpi et sur son utilité sociale tant pour les publics que pour les professionnels et les partenaires.

C'est un modèle de synergie sur un territoire que j'aimerais bien importer en Italie et développer à Milan.¹¹

Pendant le stage, j'ai profité aussi d'un vaste programme de visites. J'ai eu la possibilité d'apprécier la diffusion du renouvellement en acte dans l'esprit de service public, et d'envisager dans les solutions déjà apportées par d'autres bibliothèques, des lignes possibles d'action pour la réalité milanaise. En particulier, j'ai eu des échanges professionnels avec les collègues de:

- Bibliothèque Nationale de France - BNF

- Bibliothèques de prêt la Ville de Paris (6)
 - Médiathèque Françoise Sagan, 75010 Paris
 - Bibliothèque Marguerite Yourcenar, 75015 Paris
 - Bibliothèque Vaclav Havel, 75018 Paris
 - Médiathèque de la Canopée la fontaine (Les Halles), 75001 Paris
 - Bibliothèque Louise Michel, 75020 Paris
 - Médiathèque Marguerite Duras, 75020 Paris

- Bibliothèques spécialisées de la Ville de Paris (1)
 - Bibliothèque historique de la Ville de Paris

- Bibliothèques Ile de France (3)
 - Bibliothèque d'Etude et d'Information, 95027 Cergy-Pontoise
 - Médiathèque Val d'Europe, 77700 Serris
 - Ludo - Médiathèque de Fosses, 95470 Fosses

- Autres visites
 - Archives Nationales (Pierrefitte)
 - Futur en Seine

⁹ CIDJ < <http://www.cidj.com/> >

¹⁰ Cité des Métiers < <http://www.cite-sciences.fr/fr/au-programme/lieux-ressources/cite-des-metiers/> >

¹¹ Avec la constitution de la Cité Métropolitaine de Milan et la suppression du Département (un de ses partenaires les plus importants), la Cité de Métiers de Milan a apparemment ralenti son activité : actuellement, elle ne dispose de locaux ouverts au public mais agit par moyen des antennes territoriales, situées principalement dans les Centres pour l'Emploi < <http://www.cittadeimestieri.it/milano> >.

- Cité des Métiers et Cité de la Santé, Paris

Cette expérience a représenté pour moi un moment de grand partage professionnel et humain avec les collègues, que je remercie avec gratitude.

Merci beaucoup à la Bibliothèque d'information publique et à la Municipalité de Milan pour cette importante occasion d'apprentissage. J'ai recueilli une précieuse quantité d'idées stimulantes et des suggestions de travail que j'espère pouvoir mettre en pratique dans le contexte du réseau des Biblioteche Comunali di Milano.

Par exemple, j'ai identifié beaucoup de similitudes et de liens possibles entre les bibliothèques de prêt et de proximité de la ville de Paris et de l'Île de France et les bibliothèques de quartier de la ville de Milan¹².

J'ai acquis durant le stage des compétences et des connaissances professionnelles sur les thèmes suivants :

- des thèmes généraux de réflexion
- l'apprentissage de savoirs et savoir faire
- la familiarisation avec de nouveaux outils professionnels¹³
- des solutions déjà adoptées par les services qui deviennent sources d'inspiration
- des idées pour les activités et les médiations
- des propositions sur les futurs développements des services
- contacts professionnels
- l'individuation de synergies et d'occasions possibles de partenariats.

Bons usages et premières réalisations

Lors de la rentrée à Milan après le stage, j'ai promptement informé la Direction du Secteur Bibliothèques de la ville de Milan et le Responsable de la Biblioteca Centrale Sormani de tous les aspects les plus innovants. J'ai eu l'occasion de mettre l'accent sur la multiplicité des nouvelles perspectives acquises et sur les affinités et les points de contact possibles avec les bibliothèques du réseau milanais.

J'ai bien insisté sur la nécessité de porter en Italie la réflexion sur la bibliothèque troisième lieu et de faire connaître les expériences françaises. En effet, jusqu'à aujourd'hui, seulement les premiers articles parus sur le thème sont cités dans la littérature professionnelle nationale, mais pas dans la dernière publication qui fait le point sur le développement théorique du sujet et sur les réalisations pratiques.¹⁴ J'ai donc proposé à notre direction, partenaire dans l'organisation d'une des plus importantes conférences annuelles des bibliothèques italiennes, «le Stelline»¹⁵, l'invitation d'un des collaborateurs de la publication: l'idée a été acceptée et le programme 2017 que vient d'être fixé, inclut une intervention sur ce sujet..

¹² Les «grainothèques» et les médiations botaniques adoptées par le réseau Parisien pourraient être suggérées par exemple à la Biblioteca Cassina Anna, qui à Milan a déjà développé une spécialisation sur l'écologie et l'environnement.

Plus encore, l'offre de médiations de la Bibliothèque Vaclav Havel mérite une réflexion spécifique: les claires affinités avec la Bibliothèque Valvassori Peroni, d'emplacement (à côté d'une gare) et de domaines d'intérêt (jeux vidéo) pourrait bien stimuler la recherche de possibles partenariats (ex. médiations sur les moyens de transport; dans la section jeux vidéo, développement de projets sociaux intergénérationnels pour l'inclusion des publics âgés, etc.).

¹³ Par exemples les services du Réseau CAREL coopération pour l'accès aux ressources numériques en bibliothèque <www.reseaucarel.org/>; l'App «Affluences», développée en collaboration avec la BPI pour la mesure statistique des visites <www.affluences.com>.

¹⁴ *Bibliothèques troisième lieu*, ABF, 2015

¹⁵ *La bibliothèque ouverte : techniques et stratégies de partage*, Milan, 16-17 mars 2017, <<http://www.convegnostelline.it/>>.

A partir de là, nous espérons pouvoir étendre les considérations sur la valeur des médiations troisième lieu en tant que service aux bibliothécaires de la ville de Milan. En particulier, il s'agit d'analyser au niveau du réseau et de former les bibliothécaires sur les concepts d'accueil, d'intelligence émotionnelle, d'animation et de facilitation, d'organisation d'ateliers, de participation des usagers.

Dans un cadre administratif dont la gestion financière des événements culturels et de promotion est toujours moins centralisée et partiellement déléguée aux choix des municipalités, associer les médiations aux services publics et institutionnaliser une charte de l'animation culturelle a une valeur stratégique pour la sauvegarde de l'offre commune en réseau.

Formuler et faire reconnaître une politique d'ensemble pour l'action culturelle et les services de médiation, c'est décliner le cadre théorique dans lequel inscrire chaque action concrète (ex. ateliers, visites, permanences, projet d'information literacy,¹⁶ etc.).

Un examen s'impose d'abord sur le complexe d'animations et médiations déjà effectuées à l'intérieur du réseau ou en cours de réalisation, afin de les valoriser en tant que service. C'est donc important d'arriver à quantifier le taux de fréquentation et les visites dans nos bibliothèques, tant en général qu'en présence de médiations, avec l'installation de compteurs.

Bien sûr, travailler sur les politiques et les services d'accueil signifie aussi la nécessité d'investir, par exemple dans l'automatisation et le numérique. Dans notre contexte de pénurie de personnel, améliorer l'accès autonome des usagers aux collections avec l'introduction de services à distance (inscription, réservation) et la diffusion dans toutes les bibliothèques de stations de prêt et de retour automatiques, pour accomplir les tâches traditionnelles, permettra de faire gagner du temps aux bibliothécaires pour animer les espaces d'accueil.

Etablir un contact plus direct avec les usagers, offrir une plus grande disponibilité et une meilleure écoute dans un endroit accessible et moins formalisé, favoriser l'appropriation des services par les publics, permettra de créer une ambiance propice à une meilleure socialisation et aux initiatives de partage de savoirs et d'énergies.

Ceux-ci sont, à mon avis, les défis qui attendent le réseau bibliothécaire dans le futur

- alimenter la participation des usagers en tant que ressource,
- cultiver les opportunités de partenariats avec les autres institutions et associations sociales et culturelles,
- travailler sur la complémentarité avec les autres bibliothèques (collections et axes thématiques de l'offre d'action culturelle)

Ce type d'actions peut élargir énormément le champ d'action individuelle de chaque bibliothèque et renforcer la perception d'utilité sociale du service pour la communauté. En conséquence, ce sera aussi plus facile de motiver l'Administration de l'opportunité d'investir pour l'avenir du réseau des bibliothèques.

¹⁶ Un projet d'information literacy de réseau pour les usagers vient de débouter dans notre réseau. Les actions formatives prévues se concentrent sur:

- l'alphabétisation numérique
- les ressources numérisées du service coopératif MLOL < www.medialibrary.it >
- l'introduction à la recherche en ligne de services de la Municipalité et «pour la communauté»
- l'éducation financière
- la préparation du Bac
- l'implantation et expérimentation de fablabs ou d'autres espaces créatifs.

Toutes les considérations ci-dessus sont bien sûr valables également pour la Bibliothèque Centrale Sormani qui, par rapport aux autres bibliothèques de prêt, agit dans un contexte beaucoup plus formalisé et moins dynamique.

Dans ce cas, travailler sur les politiques et les services d'accueil signifie évaluer les limites et les spécificités locales: entre les autres, le bâtiment monumental, la prévalence d'espaces silencieux, l'offre documentaire organisés en fonction des supports, l'absence de rayon en accès libre pour les collections¹⁷ et l'accent fortement patrimonial.

En même temps il faudra considérer aussi la richesse des collections, la réputation des services (connus et appréciés bien au delà des limites urbaines), la fréquentation importante, les publics très hétérogènes (nombreux étudiants et chercheurs mais aussi forte présence de publics défavorisés), la nette distinction entre les utilisateurs des services et des espaces et les participants aux événements culturels (riche calendrier de conférences dans la salle monumentale).

Bien structurer un projet de médiations et d'animations signifie essayer de mettre en contact, à travers des actions participatives et travaillant sur domaines d'intérêt pluriels, des publics différents, des générations différentes. C'est également essayer de surmonter la séparation entre services publics et manifestations culturelles, avec une offre intermédiaire de médiations informelles, destinée à des petits groupes d'utilisateurs. C'est enfin se coordonner et rendre plus homogène l'action culturelle de réseau.

Beaucoup d'axes thématiques sont possibles dans l'animation culturelle par rapport aux publics présents et aux collections de la bibliothèque:¹⁸ permanences sur le fonctionnement des mobiles et d'autres appareils; actions contre la fracture numérique; initiatives sur les thèmes du welfare et de la protection sociale; rencontres avec des professionnels pour perfectionner la recherche d'emploi; ateliers découverte des ressources presse en ligne; langue italienne pour les étrangers, etc..

Ce ne sont que des exemples d'activités parmi beaucoup d'autres à développer en autonomie ou en partenariat sans oublier de rechercher une synergie avec le projet d'information literacy¹⁹ et une complémentarité avec les autres actions déjà entreprises à l'intérieur du réseau.

Pour ne pas générer des attentes excessives et rendre ces aspirations réalistes et réalisables, avant de tester les premières médiations, il faudra bien réfléchir sur les équipements nécessaires et, surtout, sur les implications des redéfinitions des espaces, qu'un tel projet comporte.

En particulier:

- espaces d'accueil; espaces informels et flexibles pour rencontres
- espaces pour formations structurées (avec ou sans ordinateurs)
- endroits pour des ateliers pratiques²⁰
- plus de collections en accès libre (définition participée des priorités)
- créer des rayons "recherche d'emploi et concours"
- espace autoformation (langues et promotion d'autres outils d'apprentissage en ligne²¹)

¹⁷ Au moment, accès libre seulement pour les ouvrages de référence dans les salles de lecture.

¹⁸ En particulier littérature, arts, sciences humaines, droit, presse, musique, audiovisuel.

¹⁹ Cfr. note 16

²⁰ Par exemple, on a proposé à la Direction de la Bibliothèque de récupérer et valoriser un cabinet de reliure et restauration existant, équipé mais non plus utilisé, pour réaliser, en stricte cohérence avec les collections patrimoniales de la bibliothèque, des ateliers publics sur la graphique et les métiers du livre (ex. techniques de l'illustration, production et décoration du papier, livres d'artistes, livres facilités et communication augmentative, atelier de lecture haut voix, impression braille 3d, etc.). Cette proposition sera soumise à une évaluation à l'intérieur du projet de rénovation en cours de définition.

²¹ Ex. Moocs et d'autres ressources de tutoriels accessibles gratuitement en ligne (ex. Coursera

Dans ces derniers mois, en prévision de l'extension des rayons en accès libre, nous avons déjà réalisé des petits projets d'équipe pour l'implémentation de collections accessibles dans les domaines de l'apprentissage de langues et de la recherche d'emploi.

Le projet de renouvellement des espaces de la Sormani, en cours de définition pour l'année 2017, pourrait devenir une occasion pour accroître les pratiques participatives des bibliothécaires et du public et intercepter les énergies disponibles.

Entrer dans l'optique de ne plus faire *pour* mais faire *avec* est une exigence reconnue tant par les équipes de travail que par les utilisateurs. Se mettre en jeux, stimuler la participation active et l'apport de chacun bénéficie à la communauté et c'est rendre toujours plus la bibliothèque un lieu de vie, d'histoire, de socialisation.

En conclusion, je souhaite introduire l'esprit participatif et les médiations troisième lieu dans le contexte complexe de la Biblioteca Centrale de Milan. Les institutions sont nombreuses à constituer des partenariats ou des collaborations durables différents selon le projet et le thème. Notamment, pour les actions «emploi» on aspire à travailler avec l'Informagiovani²² et les Services Sociaux²³ de la Municipalité et, s'il était possible dans le futur, avec la Cité des Métiers de Milan, sur le modèle d'action développé à Paris par la Bpi. Ces partenariats participent à la pérennité et à la réussite des projets menés.

Dans la perspective des alliances possibles, j'ai eu récemment des premiers contacts, qu'on aimerait concrétiser au plus tôt, avec la Médiathèque de l'Institut français de Milan²⁴ (partenaire consolidé du Secteur Bibliothèques), qui a un projet de modernisation en cours et qui s'inspire du troisième lieu.

De façon plus générale, j'espère fortement que tous les contacts et les liens établis durant ce stage pourront devenir le point de départ pour de futurs échanges d'expériences et de pratiques, pour des projets thématiques d'intérêt commun et, finalement, pour des relations durables de coopération entre les Biblioteche Comunali di Milano et la Bibliothèque d'Information Publique ou les autres bibliothèques de la ville de Paris.

Références

Agnoli, Antonella

Le piazze del sapere: biblioteche e libertà, Roma-Bari : Laterza, 2009

Agnoli, Antonella

La biblioteca che vorrei : spazi, creatività, partecipazione

Milano : Bibliografica, 2014

Bibliothèques troisième lieu, sous la direction d'Amandine Jacquet.

Paris : Association des bibliothécaires de France (ABF), 2015

Cognigni, Cecilia

<<https://www.coursera.org/>>; Progetto Trio <<http://www.progettotrio.it/trio/>>; etc.).

²² Pour information sur l'activité de l'espace jeunes de la Municipalité voir : <www.comune.milano.it/giovani>

²³ Dans le passé la bibliothèque a déjà accueilli un groupe d'aide mutuel pour sdf chercheurs d'emploi (coordonné par les Services Sdf de la Ville de Milan).

²⁴ <<http://institutfrancais-milano.com/fr/la-mediathèque>>

L'azione culturale della biblioteca pubblica : ruolo sociale, progettualità, buone pratiche
Milano : Bibliografica, 2014

Cognigni, Cecilia
Come progettare le attività culturali della biblioteca
Milano : Bibliografica, 2016

I nuovi volti della biblioteca pubblica : tra cultura e accoglienza, a cura di Maurizio Bergamaschi
Milano : Angeli, 2015

Servet, Mathilde
Les bibliothèques troisième lieu, mémoire d'études de DCB, Enssib, 2009. Disponible en ligne:
<<http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/document-21206>>

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

Rasetti, Maria Stella
Come costruire una rete di alleanze in biblioteca, Milano : Bibliografica, 2015