

Compte-rendu mobilité Erasmus+

L'hospitalité en bib



BLAIN Hélène
Mobilité ABF - ERASMUS+ Europe

17 au 21 novembre 2025
Barcelone - Espagne

Accompagnatrices

Claire Dupuy / Nathalie Gerbault / Rosario Etcheverry



Cofinancé par
l'Union européenne



Remerciements

Merci au dispositif Erasmus+ d'exister et à la Diputació de Barcelone qui ont permis cette mobilité.

Un grand merci à toute l'équipe ABF France d'avoir sélectionné ma candidature pour vivre cette magnifique aventure humaine et professionnelle. Le bénéfice de cette observation in situ loin de mes repères et la réflexion active particulièrement précieuse de notre métier que cela a engendré me permettra d'élaborer et nourrir ma future pratique de manière large et créative.

Je remercie tout particulièrement les *organisatrices ABF de talent* Claire Dupuy responsable financière, Nathalie Gerbault de la commission internationale pour cette première mobilité ABF Erasmus+ ainsi que Rosario Etcheverry de la commission numérique qui ont permis une belle découverte des différentes bibliothèques barcelonaises. Un grand merci également à tous les intervenants, interprètes et collègues bibliothécaires barcelonais qui nous ont accueilli avec beaucoup de chaleur et ont répondu à toutes nos questions.

Que la *super team* de mes collègues « stagiaires » ABF de toute la France soit également remerciée pour tous les conseils avisés et le soutien durant cette expérience riche et intense. J'ai pris beaucoup de plaisir à échanger nos points de vue autour de ce projet de mobilité. J'ai passé d'excellents moments de partage très féconds avec vous toutes et tous. Des connexions ont largement opéré avec des échanges et collaborations qui j'espère pourront perdurer au-delà de ce projet.

Merci à vous.

SOMMAIRE

Remerciements	2
Introduction	4
I. Hospitalité en bibliothèque	5
1. Le dispositif pédagogique Erasmus+	5
2. La Diputació	5
3. La notion d'hospitalité	6
Hybridation entre accueil / inclusion / convivialité	7
II. Les items pédagogiques choisis	8
1. L'accueil des publics	8
Les publics empêchés	8
2. Les collections	10
Le pluralisme des collections	10
III. Hospitalité pratique	13
1. Choix de l'item pour la problématique	13
L'hospitalité pratique	13
2. Mon analyse des différents lieux	13
Environnement des bâtiments	13
Architecture intérieure	15
Mobilier	19
Balisages et signalétiques	21
Délimitation des espaces et usages	23
3. Les publics fragiles et l'hospitalité matérielle	25
Les propositions que j'ai retenues	28
Conclusion	29

Introduction

Quand j'ai su qu'il nous était proposé de faire un stage d'une semaine dans le cadre de la mobilité Erasmus+ à Barcelone, je n'ai pas hésité à présenter ma candidature. De part son orientation et ouverture sur d'autres territoires et pratiques du métier en Europe, il m'a semblé particulièrement enthousiasmant de pouvoir découvrir sur un temps court plusieurs types de structures de lecture publique totalement différentes par rapport à celles de mon territoire et à ma médiathèque de rattachement. Munie de mon regard de professionnelle, j'ai donc pu découvrir avec beaucoup d'intérêt la pratique de mes collègues catalans dans de nombreuses bibliothèques de Barcelone.

Dans ce document je présenterai le dispositif particulier de mobilité Erasmus+ combiné avec l'Association des Bibliothécaires de France (ABF) et au fil des pages la Diputació de Barcelone. J'exposerai la notion d'hospitalité en bibliothèque fil rouge de ce projet ainsi que les items que j'ai choisis pour nourrir cette expérience. Je présenterai succinctement les pistes de réflexion personnelles et collectives menées dans le cadre de cette semaine de mobilité ainsi que les possibilités d'expérimentation au sein de ma structure de rattachement. J'ai souhaité mettre en exergue certains points saillants qui m'ont particulièrement intéressée lors de cette immersion et quelques propositions par des encarts. Vous trouverez également en notes quelques liens de sites web qui m'ont permis d'appuyer et alimenter cette présentation.

Ce compte rendu n'est bien entendu qu'une tentative pour présenter une partie de mes réflexions personnelles autour de cette expérience et ne prétend pas balayer l'ensemble des multiples et foisonnantes réflexions collectives qui ont été menées autour de ce vaste sujet qu'est *l'hospitalité en bibliothèque*.

I. Hospitalité en bibliothèque

1. Le dispositif pédagogique Erasmus+

Erasmus+ est un programme européen de mobilité à caractère pédagogique qui vise à donner aux étudiants, aux stagiaires, au personnel et d'une manière générale aux citoyens avec ou sans diplôme, la possibilité de séjourner à l'étranger pour renforcer leurs compétences et accroître leur employabilité. Il soutient ainsi des projets qui contribuent à l'inclusion, l'engagement citoyen, ainsi que les transitions verte et numérique. Le programme finance les projets qui renforcent les connaissances, l'expérience et/ou les compétences tout au long de la vie. Erasmus+ éducation des adultes s'adresse plus particulièrement aux professionnels qui travaillent autour de différents enjeux : acteurs de l'action sociale, de l'économie sociale et solidaire, de l'emploi et de l'insertion, de la culture, de l'éducation populaire ou des collectivités territoriales¹. C'est dans ce cadre que j'ai pu bénéficier de cette mobilité conjointe à l'ABF et à la Diputació catalane par une semaine de rencontres professionnelles en bibliothèque dans différents districts de la ville de Barcelone.

2. La Diputació

L'ensemble des bibliothèques de Barcelone font partie du réseau de la Diputació², conseil de la région de Catalogne, gouvernement local qui gère l'ensemble des services administratifs comme par exemple le commerce, l'éducation, l'environnement et bien entendu la culture dont la lecture publique et les équipements culturels comme les bibliothèques sont les étendards. La particularité que j'évoquerai plus en détail consiste en un réseau interconnecté et couvrant l'ensemble de la Catalogne. Les bibliothèques de Barcelone sont donc régies par le même dispositif que toutes celles de la province.

Les bibliothèques que nous avons visitées dans différents districts ;

- ✓ **Sant Pau-Santa Creu**³ la plus ancienne dans un lieu patrimonial,
- ✓ **Jaume Fuster**⁴ construite en 2005 qui a reçu le prix FAD 2006,
- ✓ **Gabriel García Márquez**⁵ qui a reçu le prix IFLA 2023,
- ✓ **Sarrià - J.V. Foix**⁶ la plus récente ouverte en février 2025

ainsi qu'un des fablabs autonome l'**Ateneu de Fabricació de la Fàbrica del Sol**⁷ qui dépend du réseau des bibliothèques de Barcelone.

En dehors des bibliothèques du réseau de Diputació, nous avons également pu visiter celle de l'**Institut français**⁸ de Barcelone, collections en français et accueil bilingue, la bibliothèque universitaire **Pompeu Fabra**⁹ en partie aménagée dans un ancien réservoir d'eau ainsi que la bibliothèque patrimoniale **Biblioteca de Catalunya**¹⁰. Les problématiques de ces structures un peu particulières par rapport à la lecture publique des bibliothèques municipales ne seront pas ou peu interrogées dans ce document. De même le fablab, qui pourrait faire l'objet d'un chapitre entier tellement les problématiques abordées sont nombreuses, ne sera pas évoqué ; la notion d'hospitalité y est un peu différente rapport à sa fonction du *Do it yourself* de l'usager et du développement durable qu'il promeut, mais également du fait qu'il n'est pas directement inclus au sein d'un bâtiment de lecture publique.

¹ <https://agence.erasmusplus.fr/programme-erasmus/les-domaines-dactivite/economie-sociale-et-solidaire-education-des-adultes/>

² <https://www.diba.cat/ca/>

³ <https://1001libraries.wordpress.com/2014/09/02/sant-pau-santa-creu-library-barcelona-spain/>

⁴ <https://wikiarquitectura.com/b%C3%A2timent/bibliotheque-jaume-fuster/>

⁵ <https://www.cheminsfaisants.fr/2024/04/12/ggmarquez/>

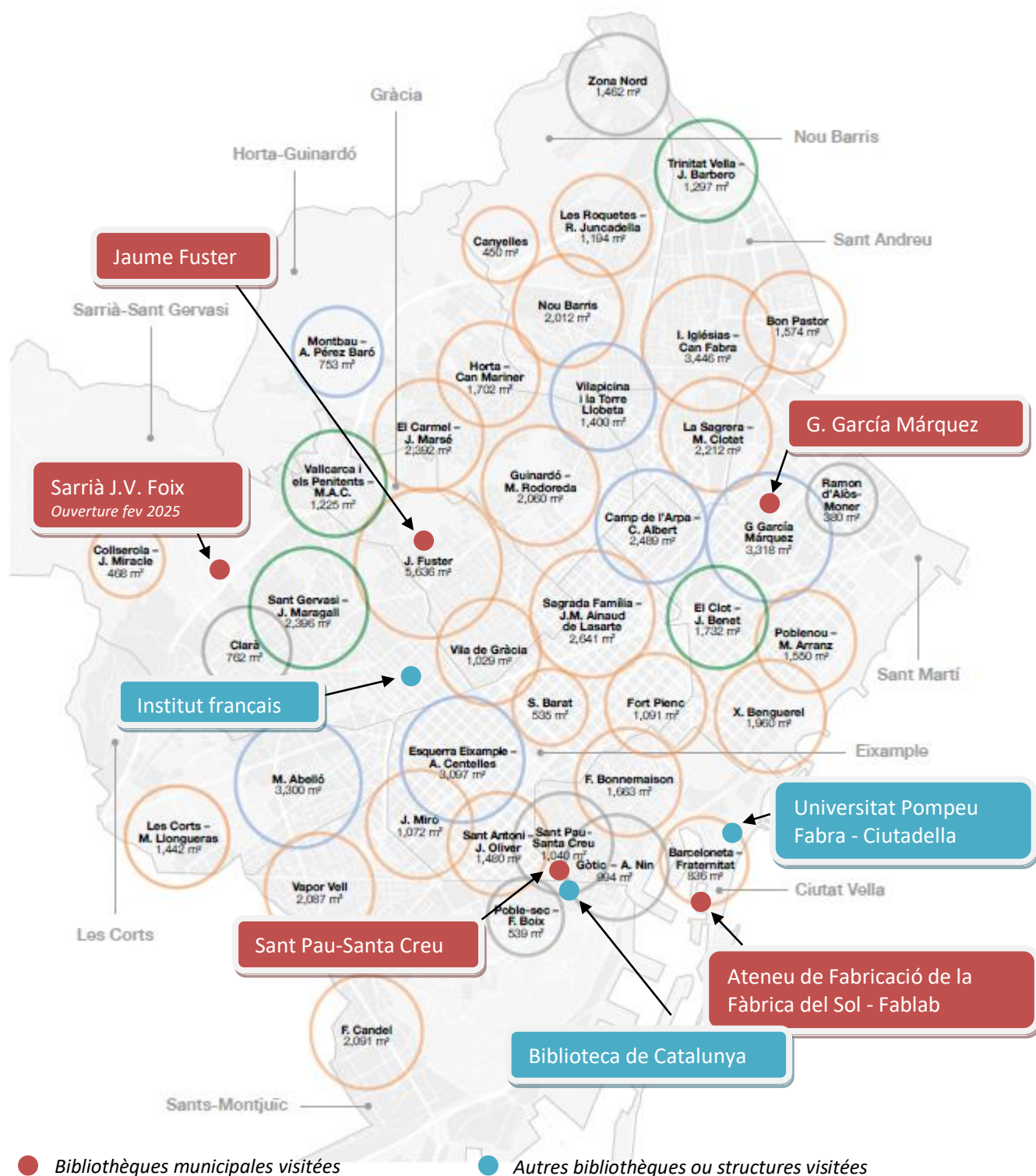
⁶ <https://bibliotecaimaginada.com/2025/02/01/ha-llegado-una-nueva-biblioteca-al-barrio/>

⁷ <https://ajuntament.barcelona.cat/ateneusdefabricacio/en/ateneus-de-fabricacio/ateneu-la-fabrica-del-sol>

⁸ <https://www.institutfrancais.es/barcelona/>

⁹ <https://www.upf.edu/web/guest>

¹⁰ <https://www.bnc.cat/eng>



Cartographie personnelle sur la base du schéma de développement 2030
 (Source : <https://ajuntament.barcelona.cat/biblioteques/en/who-we-are/biblioteques-de-barcelona-master-plan>)

3. La notion d'hospitalité

Selon le CNRTL¹¹, la notion d'hospitalité se définit d'abord par une tradition d'accueil et d'hébergement des voyageurs ou pèlerins, d'un droit voire une obligation de les recevoir notamment par des conventions

¹¹ <https://www.cnrtl.fr/definition/hospitalit%C3%A9>

établies ou dans un principe lié à l'aspect religieux. La notion de don et de convivialité est également soulignée. La notion peut également être entendue comme une assistance à l'étranger au réfugié qui trouverait un asile ou une protection dans un lieu sûr et ouvert à toute personne quelle qu'elle soit. Parmi ces définitions, nous pouvons retenir l'idée d'un accueil non conditionnel au sein d'une structure qui mettrait à disposition différents espaces et services voire d'un refuge momentané pour des personnes en transit ou en difficulté.

Hybridation entre accueil / inclusion / convivialité

Dans le cadre des bibliothèques, la notion d'accueil est la première interaction/lien avec un personnel ou une structure, un principe ouvert et réceptif face avec une mise à disposition de locaux, collections, propositions culturelles,... La pluralité et l'ouverture sont les piliers de l'accueil. La "neutralité" de l'agent dans le sens "non jugement" vis à vis du public fait partie intégrante de ses missions d'accueil.

L'inclusion (antonyme : exclusif) est un principe plus proactif que l'accueil avec un mouvement de l'extérieur vers l'intérieur qui signifie clairement des dispositifs d'accueil vis à vis de certains types d'usagers spécifiques (PMR, handicaps, étrangers, publics éloignés de la culture...).

L'hospitalité pourrait se situer entre les deux comme un échange, une rencontre à mi-chemin entre le récepteur et l'émetteur, avec une possibilité d'échange ou de rencontre entre les usagers et la structure. Cette rencontre peut permettre une évolution/transformation du regard que les deux parties portent l'une sur l'autre et amener des propositions différentes d'accueil ou d'inclusion voire une co-construction des conditions d'accueil. La convivialité dont l'idée principale est le "bien vivre ensemble" au sein d'une structure et de son environnement peut également enrichir la notion d'hospitalité.

La médiathèque est par essence une structure ouverte à tous les publics sans conditions (ressources, âge, provenance,...). L'avantage : une pluralité des publics. Inconvénient : comment faire cohabiter des publics extrêmement différents au niveau fonctionnement, attentes,... L'inclusion demande une structuration précise et définie avec un cadre à respecter. L'hospitalité peut s'inscrire dans ce cadre proposant une dynamique différente de l'accueil inconditionnel tous azimut avec des règles implicites (ou explicites ?) de respect et "comportement" des différentes parties. En tant qu'espace culturel aux missions clairement définies, la médiathèque peut endosser ce rôle de pivot en corrélation avec d'autres structures d'accueil (administrations, associations,...). Le substantif *hospitalier* vient également du terme *hôpital* souvent lié à des ordres militaires ou religieux qui inclut en plus de la dimension d'accueil celle de soin ou de réparation. La bibliothèque peut s'en emparer dans une acception plus large afin de « prendre soin » d'une population fragile en difficulté et/ou avec des besoins particuliers.

A mon sens, l'hospitalité est une notion qui se doit d'être clairement définie tellement les entrées sémantiques peuvent être diversement comprises et appliquées comme on l'a vu plus haut. Pour une médiathèque et en fonction de la population du territoire, il sera donc intéressant de mettre en place une politique d'accueil réfléchie avec des missions bien définies ; poser un cadre et une coopération clairement explicite avec les usagers mais également avec les autres acteurs institutionnels notamment les associations d'aide et d'accueil des personnes fragiles ou les services sociaux institutionnels. Il est intéressant de s'interroger sur la finalité de l'accompagnement des usagers. L'accueil en bibliothèque dont c'est une des missions principales peut être vu par des populations fragiles comme le dernier refuge. De fait le glissement progressif vers une structure culturelle d'accueil un peu fourre-tout est un risque à considérer et peut éventuellement dans certains cas engendrer des risques psycho-sociaux autant pour les usagers que pour les professionnels comme notamment la problématique des *séjourners*¹². Dans ce cas se pose bien évidemment autour de cette notion d'hospitalité, l'évolution du métier et la formation des personnels.

Nous verrons qu'à Barcelone, les structures sont très diverses autant en terme d'équipement que de population. En cas concret, nous verrons plus précisément en partie III-3 les problématiques auxquelles la bibliothèque de quartier Sant Pau-Santa Creu est confrontée du fait d'une population spécifique de migrants allophones aux difficultés sociales et culturelles inhérentes à ce public.

¹² <https://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/notices/72434-les-publics-sejourners-en-bibliotheque-mieux-comprendre-les-usagers-dont-les-pratiques-multiples-questionnent-le-role-des-bibliotheques>

II. Les items pédagogiques choisis

Durant cette semaine d'immersion très chargée, j'ai pu aborder de très nombreux points. J'ai choisi plus particulièrement trois des vingt items proposés qui me semblaient se répondre parfaitement dans la notion d'hospitalité. Du fait de certaines problématiques rencontrées dans le cadre de ma pratique professionnelle, j'ai eu envie de les explorer autrement et je développerai plus précisément l'*hospitalité pratique* en partie III. En préparation de la mobilité, j'ai élaboré des trames de questions ciblées pour consigner mes différentes observations. Lors des visites sur place et des échanges, d'autres questions auxquelles je n'avais pas pensé ont évidemment été posées en fonction de la découverte des lieux.

1. L'accueil des publics

Les publics empêchés

ACQUIS D'APPRENTISSAGE 5 : Les publics empêchés

En tant qu'allophone, le participant va se heurter à un certain nombre d'obstacles lors de sa découverte de la bibliothèque. Éprouver un besoin d'hospitalité l'amènera à mieux appréhender les ressentis des publics empêchés et de décrire plus précisément les contraintes qu'ils rencontrent. Le participant pourra étendre ses recherches aux conditions d'accueil de l'ensemble des publics empêchés et détailler les services qui y sont associés. A la suite de ses observations, il proposera des actions concrètes en rapport avec la notion d'inclusion et les appliquera à sa structure de rattachement

ACTIVITE / TÂCHES 5 : ANALYSER LES CONDITIONS D'ACCUEIL DES PUBLICS ALLOPHONES OU EN SITUATION DE HANDICAP

Avant le stage, la participant rédigera une série de questions dont il devra trouver des réponses pendant son activité de mobilité, sans parler le catalan et sans être accompagné (ex : où trouver des livres français ? Comment s'inscrire à la bibliothèque ? Existe-t-il une permanence des services sociaux ? Où trouver un plan de la ville ?...). Il essaiera de s'orienter dans la bibliothèque, listera les éventuels obstacles rencontrés. Il tentera de trouver les solutions simples et concrètes aux difficultés auxquelles il aura été confronté. Il élargira ses recherches aux conditions d'accueil des publics en situation de handicap et les moyens que la bibliothèque emploie pour faciliter leur accueil, leur accès aux collections et aux actions culturelles.

Cet item m'a permis une exploration de la notion d'hospitalité vis-à-vis de publics rencontrant des difficultés d'accessibilité aux structures. A l'instar des bibliothèques françaises, les différentes problématiques sociales ou culturelles sont également très présentes dans la pratique de nos collègues barcelonais.

Concernant mon expérience personnelle de public allophone, elle a été assez ambivalente. Autant les architectures extérieures sont très agréables et donnent envie d'entrer¹³ autant une fois passé la porte je ne me suis pas forcément sentie accueillie. La première personne que l'on voit est souvent le vigile en uniforme ce qui m'a mis un peu mal à l'aise. Il est à noter que du fait de nombreuses incivilités et agressions, la plupart des bibliothèques barcelonaises petites ou grandes ont mis en place un service de sécurité, celui-ci étant diversement appliqué ou « mis en valeur » selon les endroits. A **Jame Fuster**, le vigile dans une entrée assez peu engageante est très présent. A **Sarrià**, le hall plus feutré atténue sa présence et le vigile finit par se faire oublier. **Sant Pau-Santa Creu** dont je parlerai plus loin privilégie la présence de deux gardiens à l'extérieur de l'accès proprement dit. **García Márquez** où je n'ai pas remarqué de présence de vigile à la porte présente une entrée avec un immense avec un comptoir presque disproportionné où les postes des bibliothécaires semblent un peu perdus. Dans aucune des bibliothèques, les modalités de fonctionnement et services afin de faciliter l'accessibilité (inscription, plan de l'espace, etc...) ne sont affichées ou mises à disposition par un guide pratique des usages. Si ce document existait, je ne l'ai pas remarqué. Peut être faut-il le demander à l'accueil. Le personnel très occupé derrière des ordinateurs est souvent retranché derrière des comptoirs, aucun bibliothécaire n'a

¹³ Voir partie III-2 : *Environnement des bâtiments*

De cette observation, j'ai été frappée de constater la diversité des moyens engagés et des solutions expérimentées. Deux orientations sont particulièrement discernables entre **Sant Pau-Santa Creu (1)** dans un quartier populaire et **García Márquez (2)**, bibliothèque dernier cri dans un quartier résidentiel ; la médiation avec outils technologiques de type tables numériques, automates ou les bricolages fait avec les moyens du bord. Cela m'a interrogée sur le fait que les différentes réponses données à la notion d'hospitalité s'inscrivent souvent en fonction de l'environnement dans lequel baigne la structure.

Le + : Me mettre dans la peau d'un primo-arrivant étranger et découvrir des problématiques dans des districts très divers de Barcelone où chaque bibliothèque a sa particularité en fonction de la population inhérente à chaque territoire avec quelques innovations très intéressantes comme l'espace sensoriel.

Le - : Une approche resserrée sur la médiation ce qui nécessite l'intervention d'un intervenant ou bibliothécaire sans développer beaucoup de propositions accessibles en autonomie pour certaines typologies de publics éloignés.

Projet d'actions dans ma bibliothèque de rattachement

Dans la médiathèque où je travaille un public allophone de toutes nationalités est assez présent. Nous avons entrepris en 2025 des partenariats avec des associations d'intégration à l'apprentissage de la langue française par des ateliers de conversations au sein de l'établissement. L'objectif est double ; faire découvrir la structure aux personnes et aux familles et ouvrir vers la culture du pays d'accueil. Il me semble que les conditions d'hospitalité pourraient être améliorées au-delà du principe d'apprentissage de la langue vers une réelle rencontre culturelle entre populations ; celle du territoire et les nouveaux entrants. Créer des ateliers autour d'échanges de lectures, d'idées ou encore de rencontres sur des thématiques de type recettes de cuisine pourrait permettre une interaction entre ces deux typologies de populations. La médiathèque serait ainsi un espace libre de médiation interpersonnelle dont pourraient s'emparer les usagers et les bénévoles.

La même démarche peut être engagée auprès des publics en situation de handicap. Actuellement les structures type EMI viennent de manière volontaire et autonome. A mon sens la dimension de ce public n'est pas suffisamment travaillée. Ne serait-il pas intéressant qu'il y ait rencontre autour de la notion de handicap par de la lecture dédiée, ou des ateliers de langage des signes en partenariat notamment avec la médiathèque José Cabanis de Toulouse qui est en pointe sur le sujet.

2. Les collections

Le pluralisme des collections

ACQUIS D'APPRENTISSAGE 17: Le pluralisme des collections

La loi Robert du 21 décembre 2021 relative aux bibliothèques et au développement de la lecture publique l'affirme clairement :

«les collections des bibliothèques des collectivités territoriales ou de leurs groupements sont pluralistes et diversifiées». Elle stipule également que les bibliothèques «élaborent les orientations générales de leur politique documentaire, qu'elles présentent devant l'organe délibérant de la collectivité territoriale ou du groupement et qu'elles actualisent régulièrement ». Lors de son activité de mobilité, le participant s'interrogera sur la diversité des collections et leur éventuelle approche intersectionnelle. A son retour de mobilité, il pourra aborder la thématique du pluralisme des collections, de l'esprit critique, de l'inclusion, et intégrer ces concepts à la politique documentaire de son établissement de rattachement.

ACTIVITÉ / TÂCHE 17 / ANALYSE DU PLURALISME DES COLLECTIONS

En entrant dans une bibliothèque, chaque usager devrait pouvoir reconnaître un élément familier et s'y sentir instantanément accueilli. Le pluralisme des collections devient alors un véritable enjeu d'hospitalité. Lors de son

activité de mobilité, le participant étudiera les outils développés par la bibliothèque pour assurer le pluralisme des collections, (formations, réunions de service, participation à des journées d'étude, partenariats avec des associations, réflexions collectives avec les usagers, organisation de débats, mise en place d'outils collaboratifs...)

Le livre et la lecture restent au cœur du métier mais la problématique de la pluralité des collections est diversement appréhendée et exploitée selon les lieux. La particularité des bibliothèques de Catalogne est la gestion de l'ensemble collections par la Diputació pour toutes les structures du territoire. C'est elle qui centralise, gère les acquisitions et l'équipement des documents qu'elle répartie sur le territoire avec un système de navette très conséquent. A Barcelone, une ligne budgétaire est allouée à chaque bibliothèque selon son statut tête de district ou bibliothèque de quartier.

Dans les bibliothèques que nous avons visitées, il est apparu que contrairement aux bibliothèques françaises les fonds documentaires ne sont pas très étoffés et pas toujours en très bon état (1). Par exemple à **García Márquez**, bibliothèque neuve de 3300 m2 tête de district, il est répertorié 40 000 documents ce qui paraît peu pour un établissement de cette taille. Pour **Jaume Fuster** la plus grande bibliothèque en terme de superficie (5000 m2) tête de district également, c'est autour de 104 000 documents¹⁶. En comparaison, la médiathèque où je travaille (moins de 1000 m2) possède plus de 50 000 documents.

Les rayons presse - revistes en espagnol - sont également des enjeux d'accueil et de cohésion sociale, ce sont souvent les collections les plus accessibles proches du hall d'entrée. A **García Márquez** (2) le rayon assez étendu est étoffé par quelques publications étrangères en langue native comme par exemple *Le Monde*, *le Nouvel Obs*, ou encore *Les cahiers du cinéma* en français mais également le *Time* en anglais ou encore *Der spiegel* en allemand. On peut regretter que cela ne concerne que les langues européennes et orienté vers des publics CSP+.

A **Jaume Fuster**, le rayon presse très maigre géré par la Diputació va être totalement repensé et restructuré dans une optique d'ouverture et de diversité. Chaque bibliothèque a une spécificité concernant ses fonds et de nombreux partenariats sont établis avec les associations culturelles du quartier. A **Sant Pau-Santa Creu**, le fonds est orienté culture arabe et moyen orient en rapport avec la richesse culturelle du quartier. A **Sarrià**, c'est un fond patrimonial sur le poète catalan J.V. Foix (1893-1987) tandis qu'à **García Márquez** c'est un fonds spécifique Amérique latine en hommage à l'écrivain colombien ayant vécu à Barcelone dans les années 70 et à l'auteur de BD barcelonais Francisco Ibáñez. A **Jaume Fuster**, les fonds spécifiques sont orientés sur les voyages et le sport comme par exemple cette table thématique sur le Japon(4). Lors de notre passage, c'est la seule bibliothèque qui a valorisé ses collections spécifiques par une vraie table thématique.



¹⁶ <https://www.meet.barcelona/fr/visitez-la-et-aimez-la/points-dinteret-de-la-ville/biblioteca-jaume-fuster-99400143851>

Cette approche de fonds thématique permet une certaine diversité documentaire mais un biais demeure. Sachant que ces types de collections ne sont pas particulièrement mis en valeur au sein de la bibliothèque, on peut très bien passer à côté. Cela implique donc un usager déjà informé qui aura eu la possibilité de consulter les sites internet ou se renseigner aux banques d'accueil. Même si il existe certains fonds flottants visiblement des navettes de réservation il devra se déplacer s'il veut pouvoir consulter des documents d'un domaine particulier, cela requiert une certaine autonomie et mobilité.

Dans chaque bibliothèque, des réflexions collectives sont donc menées concernant des projets d'inclusion ou des besoins d'usagers spécifiques. Au vu de la pluralité des publics migrants, **Sant Pau-Santa Creu** propose des collections conséquentes multilingues dans les domaines adultes mais surtout en jeunesse afin d'accrocher et fidéliser un public familial ne parlant pas la langue (3). En revanche, j'ai constaté en parcourant les rayonnages qu'il n'y avait de fonds dédié Dys, Facile à Lire (FAL) ou gros caractères mis en avant dans aucune des bibliothèques visitées. En terme d'hospitalité, ce segment n'est pas du tout investi vers les publics en difficulté. Ces collections peu fournies en fonds flottants disséminés au sein du réseau ne sont pas faciles à trouver, il faut aller demander à l'accueil pour se les faire indiquer. On peut cependant noter qu'à **García Márquez** du fait de l'*espace sensoriel* que j'ai évoqué plus haut, certains éditeurs jeunesse n'hésitent pas à céder leurs droits afin de contribuer à une pluralité de collections adaptables aux différentes propositions de médiation pour publics dit « empêchés » au niveau cognitif.

Le + : Le mélange entre circuit du document institutionnel et circuit complémentaire géré par chaque bibliothèque est une façon intéressante de multiplier les accès aux livres selon les spécificités de territoire tout en assurant la plupart des collections communes.

Le - : Collections assez peu étoffées et quelquefois en mauvais état. Un système de navette visiblement laborieux avec pas mal de doublons entre collections propres et collections communes. Des collections spécifiques disséminées et un manque flagrant de collections dédiées aux publics en difficulté.

Projet d'actions dans ma bibliothèque de rattachement

Dans ma médiathèque de rattachement, un fond Facile à Lire (FAL) tous publics a été initié il y a deux ans avec une commission dédiée à laquelle je participe. Il existe également un fonds de fiction en *Gros caractères* et *Textes lus* pour les adultes en difficulté visuelle, ces documents ont un code couleur au niveau de la cote pour faciliter leur repérage. Il pourrait être envisagé d'étendre ce principe de large vision aux collections jeunesse qui n'en sont pas pourvues et l'inclure dans le fonds FAL.

Dans le cadre de mon poste, je suis également en charge de la gestion du fonds littérature adulte étrangère. Actuellement, seul un fonds en langue anglaise est disponible. Comme évoqué en partie I, la médiathèque accueille un public de personnes allophones. J'aimerais développer ce fonds en proposant de la fiction en différentes langues autant des nouveautés que des classiques de tous niveaux Et pourquoi pas faire des passerelles de ce segment de collection avec celui de l'apprentissage des langues. Et bien entendu proposer aux personnes allophones de faire des suggestions d'achat lors des ateliers de conversations : ce qu'elles aimeraient trouver dans leur médiathèque qui pourraient les aider dans leur démarche d'intégration.

Concernant l'intersectionnalité, il existe quelques ouvrages liés au féminisme dans les collections. Une collection dédiée ouverte à la discrimination (raciale, LGBT+...) pourrait être mise en place que je pourrai agrémenter de romans, beaucoup d'auteurs ayant écrits sur le sujet ce qui permettrait de les valoriser. Proposer également des tables thématiques lors des journées nationales annuelles sur le racisme ou encore le droit des femmes, inviter des auteurs de fiction, intégrer les usagers dans la réflexion d'acquisition par des ateliers d'écriture sur le sujet...Les idées de médiation ne manquent pas.

III. Hospitalité pratique

1. Choix de l’item pour la problématique

Comme mentionné plus haut, en tant qu’ancienne designer d’espace, il me semble très important de ne pas négliger l’approche spatiale de l’hospitalité. On peut faire tous les efforts possibles sur les collections, la médiation ou l’action culturelle, si le bâtiment de la bibliothèque ne donne pas envie au public d’entrer il manque clairement une dimension essentielle de l’hospitalité.

L’hospitalité pratique

ACQUIS D’APPRENTISSAGE 13 : L’hospitalité pratique : mobilier, aménagement des espaces, signalétique

L’hospitalité de la bibliothèque dépend de son environnement extérieur, mais également de son aménagement intérieur. En séjournant hors et dans la bibliothèque, le participant aura l’opportunité d’observer l’architecture du bâtiment, la délimitation des espaces, la pertinence des éléments de signalétique. Suite à son activité de mobilité, il pourra proposer une réorganisation des espaces de sa bibliothèque de rattachement en privilégiant des éléments d’accessibilité.

ACTIVITES / TÂCHES 13 : OBSERVER L’AMÉNAGEMENT DE LA MÉDIATHÈQUE

Lors de la découverte de la bibliothèque, le participant aura pour tâche de répertorier les éléments d’accessibilité des différents espaces de la bibliothèque, à l’intérieur et à l’extérieur de l’équipement. Il listera tous les balisages et les panneaux signalétiques rencontrés, et notera la pertinence de leur emploi. Il aura également l’opportunité de détailler le mobilier proposé aux usagers, la configuration des espaces, l’accès «logistique» aux services. Il s’appuiera sur des plans, des photos, éventuellement des capsules vidéo pour illustrer ses observations.

Cette problématique s’est imposée du fait de mon appétence pour le sujet en tant qu’ancienne décoratrice et designer d’espace mais également par sa prise en compte effective dans les différentes bibliothèques de Barcelone que nous avons visitées. L’accessibilité/visibilité extérieure et l’organisation spatiale intérieure est visiblement un vrai sujet de réflexion. Malgré mon immersion courte mais intense au sein de chaque structure, j’ai pu néanmoins aborder et observer de nombreux points concernant les espaces. J’ai également choisi de les articuler avec la problématique des publics empêchés, autre point saillant sur lequel je vais m’interroger plus longuement.

2. Mon analyse des différents lieux

Nos visites nous ont permis de découvrir des bibliothèques à l’environnement et l’architecture très diverses où chaque district « revendique » sa bibliothèque.

Environnement des bâtiments

Dans tout ce que nous avons visité, l’environnement des bâtiments pourrait se classer en trois catégories :

- inclus dans un bâtiment administratif
- inclus dans un environnement patrimonial
- bâtiment autonome plus ou moins récent avec esplanade et inscrit dans le tissu urbain

L’**Institut français (1)** au sein d’un complexe administratif fait clairement partie de la première catégorie peu reconnaissable de l’extérieur uniquement pour un public averti.

Hormis les bibliothèques incluses dans de l’architecture historique patrimoniale comme **Sant Pau-Santa Creu (2)** qui s’inscrit au sein d’un complexe patrimonial classé proche de la Biblioteca Nacional de Catalunya, il est à noter que beaucoup de propositions sont des constructions assez récentes voire neuves, une façon de permettre une découverte des dernières réalisations en matière d’équipements de lecture publique à Barcelone. Les derniers projets **Sarrià -J.V. Foix (3)** et **García Márquez (4)** sont très marqués par des gestes architecturaux autant dans la structure externe que dans les espaces internes. La

bibliothèque de **Jaume Fuster (5)** qui fait un peu plus datée dans l'esthétique générale intérieure fonctionne sur le même principe.

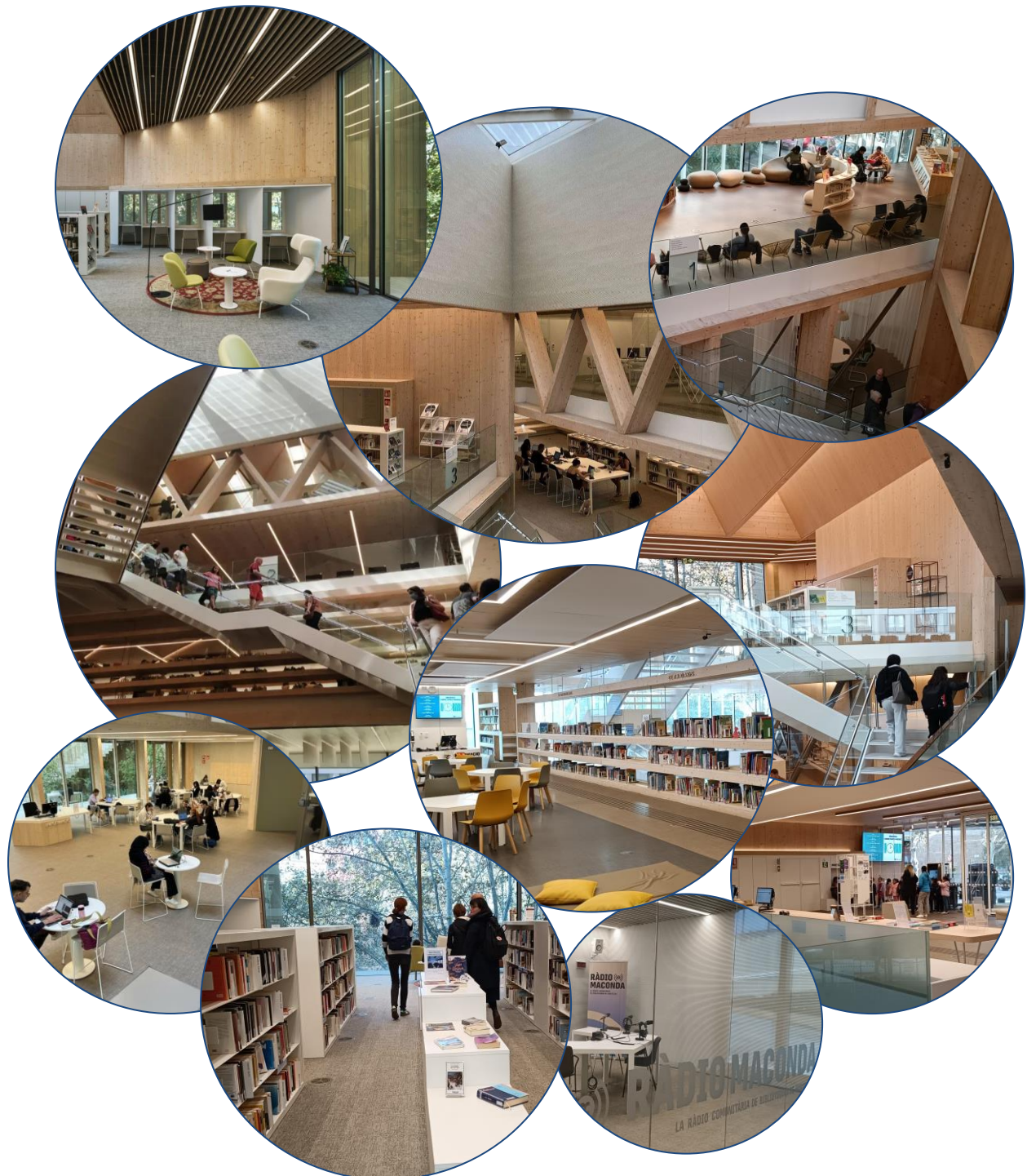
Il est également intéressant de voir que les trois architectures les plus récentes des bâtiments récents sont fortement inscrites au cœur de chaque quartier mais sont bâties sur un modèle très contemporain en totale rupture stylistique avec l'habitat, ce qui permet de les repérer assez facilement malgré une signalétique d'orientation assez peu visible. **Jaume Fuster** se situe sur un ancien terrain vague avec une esplanade très ouverte et une terrasse de café attenante. **Sarrià-J. V. Foix** ou **García Márquez** se glissent plus discrètement au sein de l'architecture existante au détour d'une rue et fond office de balise dans leur quartier. Par exemple avec son espace extérieur en contrebas facilement accessible, le cabinet d'architecture *Suma Arquitectura*¹⁷ de la bibliothèque **García Márquez** avait une réelle volonté de donner la sensation de s'inscrire dans un système urbain végétalisé protégé et accueillant.



¹⁷ <https://www.sumaarquitectura.eu/>

Architecture intérieure

Pour les nouvelles bibliothèques la notion dedans/dehors et la diversité des espaces et des matériaux est très présente. A **García Márquez** qui a reçu le prix IFLA 2023 l'utilisation de l'espace est particulièrement remarquable et architecturalement c'est une réussite. C'est une des trois bibliothèques les plus visitées de Barcelone. Les matériaux utilisés sont essentiellement le béton, le bois, le métal et le vitrage sur structures qui allient confort, esthétique et écologie avec des systèmes de récupération d'eau ou d'un toit munis de panneaux photovoltaïques. Il est à noter que le projet était d'abord destiné à la Norvège et qu'il a ensuite été transposé à Barcelone sans tenir compte des différences climatiques, ce qui a posé quelques problèmes de réactions de matériaux face à la chaleur. L'espace étant particulièrement ouvert au regard, l'interpénétration des espaces et la notion de transparence sont très présentes, tout doit être accessible par le regard. Y compris pour les espaces professionnels devant lesquels peut passer le public même si des stores occultant sont prévus. Des espaces un peu atypiques ont été proposés comme une cuisine ou l'*espace sensoriel* dont j'ai parlé en partie II.1. Les locaux des studios de *Radio Maconda* du réseau des bibliothèques de Barcelone ont également été inclus dans le projet.



A **Sarrià J. V. Foix** ouverte en février 2025, l'idée était d'apercevoir l'intérieur de l'extérieur afin de donner envie de rentrer et permettre aux usagers de percevoir également l'extérieur, principe de transparence dedans-dehors que l'on retrouve à García Márquez. L'ambiance est agréable, l'impression générale paraît adaptée à une bibliothèque de quartier où il fait bon vivre, Sarrià étant un district assez favorisé. Les matériaux utilisés sont liés à l'architecture contemporaine, bois, murs blancs-beiges, structure métallique donnant un aspect technologique et un mobilier confortable. La spécificité de la bibliothèque étant la culture digitale, son code couleur principal correspond à la couleur verte liée au fond d'incrustation numérique, notamment déclinée sur le mobilier, les cubes modulables de l'espace animation jeunesse et l'escalier qui descend vers l'auditorium entièrement peint en vert. Il est intéressant de noter que certains sols de l'étage sont recouverts de moquette accentuant l'effet cosy de l'ensemble.



Concernant **Jaume Fuster** la plus grande bibliothèque de Barcelone, l'espace intérieur est clairement dans une esthétique fonctionnelle nettement plus datée. Autant le bâtiment a été pensé comme un appel architectural accueillant avec sa large place très aérée et son café attenant autant l'architecture intérieure n'a pas été pensée comme un espace d'accueil, notamment le hall un peu fermé qui ne permet pas d'appréhender la diversité des espaces. Les volumes sont très géométriques avec beaucoup d'angles et de piliers. Soutenu majoritairement de murs blancs, le bois de type chêne clair est très présent y compris dans l'espace enfant avec peu de couleurs, où une ambiance vivante liée à l'enfance serait attendue. L'éclairage également très classique et impersonnel « façon administration » avec enfilades de néons ou spots de plafond en douche se veut fonctionnel et n'aide pas à la convivialité. L'ensemble manque singulièrement de chaleur malgré le matériau bois, tout est organisé pour que cela soit un espace de travail et non de détente ou de divertissement, visiblement vécu comme tel par les usagers.



Sant Pau-Santa Creu est un cas à part se situant dans un bâtiment patrimonial du XVe siècle avec toute la singularité de ce type d'architecture. La bibliothèque se compose de deux parties totalement séparées adulte et jeunesse ce qui n'est pas sans poser problème niveau type de fréquentation. Chaque grande salle est ouverte et ce sont les étagères qui font office de clostras et induisent la circulation. Un petit espace clos vitré coloré initialement prévu comme espace de consultation est devenu une sorte de réserve par manque de place fonctionnelle. Du fait de l'éclairage donnant une ambiance un peu blafarde malgré la belle mise en valeur des arches de pierre par un éclairage indirect, et un lieu un peu exigu et encombré, on peut se sentir un peu oppressé par le manque d'espace et de lumière du jour.



Concernant l'**Institut français**, l'architecture intérieure très « administrative » qui n'a visiblement pas été conçue pour être une bibliothèque, ressemble plus à un grand CDI amélioré d'établissement scolaire. L'hospitalité se fait clairement par les projets menés et la très grande qualité d'accueil des bibliothécaires.



Mobilier

A **Sarrià J.V. Foix (1)** ou **García Márquez (2)**, les bibliothèques les plus récentes, un travail important de design a été fait pour agrémenter les espaces de mobilier à différents usages ; organisation de poufs où d'assises basses ou tabouret haut de consultation rapide, tables de travail, sièges de repos, matelas au sol. Beaucoup d'assises sont proposées disséminées dans les différents espaces travail ou détente avec sièges individuels ou banquettes confortables agrémentés de tables basses. Avec l'inclusion de nombreuses assises individuelles comme par exemple des fauteuils tournants très design agrémenté de petits luminaires, des banquettes isolantes ou même de plusieurs hamacs voire quelques plantes vertes, l'idée est de mettre l'usager dans une sorte de cocon personnel « comme à la maison ». Cependant à certaines heures toutes ces assises confortables peuvent être squattées par la population étudiante qui n'a pas assez d'endroits pour travailler notamment à **Sarrià J.V. Foix** et perdent ainsi l'aspect convivial de leur fonction première de détente pour qui voudrait juste s'installer et lire. Ces personnes se retrouvent à se positionner sur les sièges de l'entrée ou dans les endroits de passage.



Pour les bibliothèques plus anciennes, le mobilier d'accueil est assez classique bois ou plastique avec beaucoup de chaises et tables de travail longues ou en ilot qui n'a pas beaucoup de caractère propre sauf éventuellement dans l'aire du conte. À **Sant Pau-Santa Creu (3)**, l'ensemble du mobilier et du sol est d'un gris chaud qui se veut sans doute assez neutre afin de mettre en valeur la pierre de l'architecture. Seules les assises en plastique du même modèle sont d'une tonalité orange/rouge et sont repérables de loin. On peut regretter qu'il n'y ait pas de coin détente à proprement parler avec des sièges dédiés plus confortables près de la presse et un espace détente jeunesse plus étendu avec une seule table, des chauffeuses en plastique et quatre matelas au sol. Malgré la beauté du lieu, le manque de moyens paraît assez criant. A **Jaume Fuster (4)** il faut monter à l'étage pour bénéficier d'un vrai coin lecture un peu intime avec quelques sièges bas, au rez-de-chaussée les sièges près de la presse étant disséminés au sein des différents espaces de travail.



A peu de choses près, dans toutes les bibliothèques l'ensemble des mobiliers des collections sont des étagères bois ou blanches très classiques plus ou moins hautes avec quelquefois un peu de fantaisie dans les espaces jeunesse à **Sarrià J. V. Foix (5)** et **García Márquez (6)**. On peut noter les bouts de rangs comme espaces de valorisation par des ouvrages en *facing*. A **Sant Pau-Santa Creu (7)** dont la surface est petite, les étagères en métal se placent le long des murs avec quelques ilots mais dans l'espace adulte certaines sont sur roulettes ce qui permet d'aménager la salle selon les besoins d'animation.



Balisages et signalétiques

La signalétique extérieure n'est pas le point fort des bibliothèques de Barcelone, le fléchage à partir du métro est quelquefois compliqué à suivre, les pancartes étant petites. A **García Márquez (1)** il faut arriver du bon côté du bâtiment pour apercevoir ensuite le nom de la bibliothèque sur la façade. De même que pour **Sant Pau-Santa Creu (2)** car si on arrive par le cloître la présence de la bibliothèque se fait par des éléments de médiation dont je reparlerai plus loin. Seule **Jaume Fuster (3)** est visible de loin du fait de sa situation sur une large place. Le B rouge indiquant une bibliothèque est présent et reconnaissable sur toutes façades mais il faut s'approcher suffisamment pour le voir. Le panneau des horaires est diversement mis en valeur selon les structures. A **Sarrià J.V. Foix (4)** et **García Márquez** elles sont indiquées à plusieurs endroits derrière le vitrage de l'entrée. A **Jaume Fuster**, il est plus que discret et il faut rentrer pour se renseigner, tandis qu'à **Sant Pau-Santa Creu**, c'est un panneau caché derrière une grille. Dans l'ensemble, les automates extérieurs ou boîtes de retours si elles existent ne sont pas toujours bien visibles.

Concernant la signalétique intérieure, elle a été plus travaillée notamment dans les bibliothèques les plus récentes, Sant Pau-Santa Creu restant le parent pauvre de toutes les bibliothèques. La signalétique d'accueil concernant l'accès aux services notamment de prêts/retours et de circulation est assez présente. On les trouve sur les murs et près des banques d'information de l'accueil du bâtiment et aux endroits stratégiques de passage. Les étages sont bien indiqués ainsi que les différents grands pôles des collections au niveau des points de circulation. De même les automates de prêt/retour dans l'entrée sont facilement repérables.



En revanche, la signalétique concernant les thématiques des collections peut être difficile à appréhender du premier coup d'œil. A **Jaume Fuster** et **Sarrià J.V. Foix (5)** elles sont relativement claires et suffisamment informatives, Le rappel des grands pôles n'est pas forcément indiqués au dessus des étagères concernées mais très souvent près des ascenseurs ou escaliers. A **García Márquez (6)**, la sensation que j'ai eue en tant que primo-arrivant c'est qu'il faut chercher les informations du regard et que leur taille n'est pas adaptée au gigantisme du lieu. On sent très nettement qu'au niveau du design des typos et des encarts pourtant faisant partie du cahier des charges du bâtiment, le principe esthétique prime sur l'information à transmettre et nuit à la lisibilité voire quelquefois à l'information elle-même par une signalétique plus que minimale. De manière générale les segments de collections n'ont droit qu'à un petit cartel très peu visible sur le bord de l'étagère. Cela peut mettre en difficulté les personnes malvoyantes ou ne lisant pas bien la langue. Le contraste est assez saisissant avec celle très efficace employée avec des codes couleur à **l'Institut français (7)**.



J'ai remarqué que l'espace jeunesse est souvent identifié par un bandeau *Àrea infantil*¹⁸. Celui-ci n'est pas toujours très visible comme à **Jaume Fuster** sur une vitre ou encore en néon vert à **Sarrià J.V. Foix** que l'on ne remarque pas forcément de prime abord. A **Sant Pau-Santa Creu**, adultes et enfants sont séparés, l'espace réservé des moins de 14 ans est même signalé par une affiche façon *trigger warning*.



¹⁸ Aire ou espace enfant. Trad. Wordreference.com

Il est à noter que l'ensemble des bibliothèques respectent une part de signalétique commune. Toutes proposent le dispositif institutionnel d'un espace climatisé « refuge climatique » signalétique indiquée sur l'entrée du sas d'accueil. Ce qui est un élément intéressant pour inciter les personnes à entrer et renforcer la sensation d'hospitalité face à des conditions climatiques difficiles notamment en cas de fortes chaleurs ce qui est fréquent en été à Barcelone. La différence de traitement entre les panneaux informatifs de la médiathèque et le macaron refuge climatique n'est pas du tout le même selon les bibliothèques et les districts favorisés ou défavorisés. A **García Márquez**, le macaron plus petit que le reste est positionné en bas de la colonne d'informations alors qu'à **Sant Pau-Santa Creu (1)** il est fortement mis en avant et même positionné sur le pan d'une banque d'accueil.

Concernant la signalétique des usages le principe des pictogrammes est le même un peu partout notamment pour les toilettes (2). En déambulant, les normes d'usages des espaces étant très encadrées, j'ai pu remarquer de nombreux panneaux d'interdiction ou de vigilance plaqués sur les parois des différents espaces ce qui ne donne pas forcément un sentiment de bienvenue (3).



Délimitation des espaces et usages

L'articulation des différents espaces, leur disposition et la répartition des services influe évidemment sur la façon dont les usagers prennent possession des lieux et se sentent rapidement à l'aise non seulement avec les bibliothécaires mais aussi avec les collections. Excepté **Sant Pau-Santa Creu** qui possède deux espaces distincts de chaque côté d'un porche extérieur, l'organisation est assez similaire entre les

bibliothèques barcelonaises avec un sas d'entrée de plein pied. L'accueil se fait directement avec une banque d'information ou dans un espace intermédiaire pour ensuite ouvrir et dispatcher sur les différents niveaux par des escaliers et ascenseurs. Pour **García Márquez** et **Jaume Fuster** du fait de leur grande superficie bénéficient de banques d'accueil dans les étages, le reste des espaces étant laissé au gré des usagers.

L'organisation des services proposés conditionne évidemment la circulation des publics et la création de certains usages. Pour **García Márquez**, l'accent a été mis sur la dimension visuelle. La plupart des espaces sont repérables à partir du point central comme un immense patio avec l'articulation de tous les accès par de nombreux escaliers. L'espace de circulation particulièrement imposant voire disproportionné rappelle l'esthétique de certains centres commerciaux luxueux. Je remarque qu'excepté du côté de la presse, les espaces de détente un peu cosy semblent un peu perdus dans l'immensité du lieu.

A contrario, à **Sarrià J. V. Foix**, bien que la notion de transparence soit présente, l'espace nettement plus petit est assez compartimenté avec des couloirs et quelques mini-espaces accolés les uns aux autres permettant de nombreux recoins. L'avantage étant des espaces à dimension humaine et la possibilité de s'isoler du reste des usagers, l'inconvénient étant un manque d'ergonomie dans la circulation qui peut se révéler un peu labyrinthique ou encombrée du fait de sièges disséminés un peu partout.

Jaume Fuster se situe un peu entre les deux sachant que l'architecture est assez ouverte sur plusieurs étages mais délimitée en aires moyennes organisées notamment autour des accès, les ascenseurs étant le point nodal qui distribue les espaces.

Et excepté **Sant Pau-Santa Creu** et l'**Institut français** du fait de leurs particularités respectives déjà évoquées, toutes possèdent en annexe plus ou moins visibles et accessibles des espaces type salles de travail ou informatiques ainsi qu'un auditorium gradiné (1). **Jaume Fuster** (2) bénéficie également d'un double espace d'exposition connexe à l'accueil au rez-de-chaussée.



A **Sarrià J. Voix** (3) ou **Jaume Fuster** (4) l'espace jeunesse est clairement délimité dans un espace à part voire fermé du reste de la bibliothèque. A **Sant Pau-Santa Creu**, les espaces adultes et jeunesse sont carrément dans deux bâtiments différents l'un en face l'un de l'autre séparé par un porche extérieur. J'y reviendrai plus loin car c'est une vraie problématique par rapport aux usagers de cette bibliothèque. Il est important de noter que dans beaucoup de bibliothèques visitées cette partie jeunesse n'a pas de véritable identité particulière qui permette de l'identifier hormis la signalétique, l'isoler par un espace clos ou à part a été une des réponses. Cette séparation entre cette typologie de public adulte/jeunesse est visiblement assumée par ces différents espaces très cloisonnés, ce qui à mon sens ne favorise pas la mixité des publics.





Dans le même ordre d'idée, la problématique du bruit est une question récurrente dans les bibliothèques de Barcelone. Afin de préserver une qualité de silence entre les usagers, un dispositif de contrôle sonore sous forme de feu de circulation (rouge = trop fort/vert = correct) est même présent dans l'espace jeunesse de **Jaume Fuster (4)**. Suite à cette question, il a été répondu qu'il était important de canaliser le bruit que pourraient éventuellement faire les enfants - individuels ou accueil de classe par rapport aux autres usagers. Étant un espace dédié où à priori seules les familles, enseignants ou bibliothécaires sont présents, il me semble que c'est plus une question d'habitude d'usage et de pratique. Les choses sont en train d'évoluer selon les organisations d'espaces. En effet, à **García Márquez (5)** du fait de la très grande ouverture des espaces, il s'agit à l'inverse d'« isoler le silence » par une salle fermée pour les personnes désirant une forte concentration. Il a également été expérimenté des espaces semi-clos que les usagers peuvent occuper à leur guise de par le fait de la configuration particulière de l'espace. Notamment les box personnels et les espaces modulables encadrées par des rideaux semis transparents qui permettent une sensation de *bulle personnelle* où le silence se fait assez naturellement.

Dans ma pratique et ma connaissance des bibliothèques françaises les choses s'avèrent un peu similaires dans l'articulation des espaces selon les lieux et les surfaces allouées mais la notion de silence est beaucoup moins marquée. Quand les espaces s'interpénètrent dans les petites bibliothèques c'est plus souvent par manque de place que par réelle volonté. Mais cela permet une porosité des différentes typologies de publics permettant une hospitalité renforcée non compartimentée et un lieu de vie plus élargi. Il est intéressant de se poser la question si ce sont les espaces qui conditionnent les usages ou si ce sont les usagers qui s'en emparent et de quelle façon en fonction de leurs attentes.

3. Les publics fragiles et l'hospitalité matérielle

Ce point double me semblait essentiel à explorer au vu de mes observations sur place et de mes ressentis personnels notamment en tant qu'allophone.

Les jeunes et adolescents un public à part

Il est intéressant de noter qu'à Barcelone, le public adolescent fréquente beaucoup les bibliothèques. Cette population n'est pas à proprement parler considérée comme un public fragile ou éloigné bien qu'il soit quelquefois difficile en France de les attirer en bibliothèque. Cependant l'exiguïté des logements de Barcelone est un problème récurrent et les bibliothèques deviennent un peu malgré elles des espaces d'étude que les jeunes ne peuvent trouver chez eux ou au sein de leur établissement scolaire. Au moment où nous avons visité en matinée la bibliothèque de l'université **Pompeu Fabra**, les espaces disponibles d'assises et salles d'études étaient totalement saturés. Et il n'était pas rare de voir des adolescents assis au sol ou investir les espaces les plus reculés ou improbables. De même à **Jaume Fuster**, la quasi totalité des espaces de travail et la grande salle d'étude du rez-de-chaussée étaient occupés par des étudiants. Quand nous avons visité **Sarrià J. V. Foix**, de très nombreux jeunes faisaient la queue attendant

l'ouverture à 15h et se sont rués pour avoir non seulement les meilleures assises mais juste une place pour pouvoir s'asseoir et étudier. Par la force des choses, une salle polyvalente a dû être transformée en salle d'étude par manque de place au vu de cette affluence très régulière. La grande salle vitrée dédiée aux animations jeunesse au rez-de-chaussée est également transformée en salle d'étude pour les plus jeunes à la sortie des classes. De fait, l'espace d'accueil de l'entrée agrémenté de nombreux fauteuils mais endroit de passage assez bruyant s'est peu à peu rempli d'usagers individuels ne trouvant plus d'autres assises dans les étages pour lire. La présence récente d'une bibliothèque aux amplitudes horaires étendues au sein d'un quartier a donc été perçue comme une sorte de *refuge* pour permettre l'étude dans de meilleures conditions. Quelquefois au détriment d'un autre public fréquentant également la bibliothèque pour d'autres usages. Maintenir l'équilibre entre les typologies de publics afin que tout le monde y retrouve son compte est une problématique de tous les lieux d'accueil et particulièrement celle des bibliothèques.

L'organisation des espaces et les fonctionnalités proposées pour les publics empêchés

Dans la plupart des bibliothèques, la circulation spatiale entre les différents pôles de collections a été pensée large et fluide afin d'optimiser l'accès physique aux documents et un certain nombre de fonctionnalités sont mises à disposition des usagers en difficulté physique et motrice. Les ascenseurs sont nombreux et très accessibles aux PMR à l'instar de nombreuses bibliothèques de taille moyenne ou importante en France. Dans les constructions récentes il y a souvent un guide tactile au sol de l'entrée à la banque d'accueil ainsi qu'en bord d'escaliers permettant aux personnes malvoyantes de se repérer (1). Des panneaux de circulation en braille sont également disposés près des ascendeurs (2).

Cependant l'articulation de certains espaces communs est assez peu lisible en terme d'accessibilité d'usage. L'imbrication et la multiplicité des finalités d'usages peuvent être assez complexes à appréhender surtout en ne parlant pas la langue. En tant que nouvel entrant étranger, il n'a pas toujours été simple de me repérer au sein des différentes collections lesquelles étant organisées autour d'espaces de travail et d'assises aux usages plus ou moins détournés. A **García Márquez** où il est question de « casser les codes usuels », il a été compliqué d'appréhender les possibilités d'usage des espaces isolés derrière les grands rideaux blancs translucides : un espace de détente pour petit groupe ? Il n'y a pas sièges profonds, l'espace presse est loin. Une « loge » de travail ? Les tables rondes sans prise électrique et fauteuils tubulaires ne sont pas le mobilier le plus adapté. Possible ou non d'ouvrir les rideaux à sa guise ? Il serait nécessaire d'y passer un peu de temps pour bien en comprendre le fonctionnement implicite et demander aux bibliothécaires comment il est possible d'utiliser ces espaces. Vouloir « casser » les usages comme le revendique la directrice peut être intéressant pour les publics déjà habitués aux bibliothèques, il convient de s'interroger si cela convient aux publics plus éloignés qui auront besoin de cadres définis et accessibles voire de guides pour se sentir à l'aise.



J'ai également pu remarquer que certains espaces jeunesse n'étaient pas toujours très ergonomiques quelquefois faisant preuve d'une certaine rigidité dans leur accessibilité (pas de réel espace de détente, assises pas toujours adaptées, silence souvent requis...). C'est un point compliqué en terme d'accueil pour des enfants en difficulté avec qui le contact des adultes n'est pas forcément simple surtout face à un bibliothécaire derrière son bureau. Cela induit que l'enfant vienne guidé et encadré par une personne de

son entourage et amoindrit non seulement le plaisir de venir mais également la volonté d'essayer de s'approprier la bibliothèque plus en autonomie. L'exemple flagrant est l'accès aux toilettes à **Jaume Fuster** qui n'est possible qu'avec une clé qu'il faut demander à l'accueil **(3)**. Cela peut être gênant quand on sait que les tous petits n'attendent pas si le bibliothécaire n'est pas disponible. De même les « blocs » de collections dédiées aux publics empêchés en jeunesse sont quasi inexistantes ou faits sans grande conviction et peu repérables **(4)**. Ne sachant pas trop différencier quel est l'espace de collection dédié par rapport aux collections « classiques » cela peut donc décourager les personnes qui en ont le plus besoin à l'instar de la littérature en gros caractères dont j'ai parlé plus haut.

Comme mentionné plus haut, chaque bibliothèque dispose d'un vigile de sécurité. À **Sant Pau-Santa Creu**, dont l'espace est scindé en deux parties distinctes (adulte et jeunesse), la politique est de permettre et favoriser un accueil inconditionnel pour attirer les populations du quartier, le positionnement de vigiles dans l'enceinte de la bibliothèque serait donc improductif, cela pourrait avoir un effet dissuasif ou filtrant pour certains types de publics. En effet, vis-à-vis d'un public aléatoire difficile (migrants, sdf, drogués, dealers...) il est donc privilégié la présence de deux gardiens à l'extérieur du bâtiment qui se positionnent dans le cloître attendant avec tout un dispositif de médiation d'accueil, jeux de plein air, bornes avec fascicules explicatifs, journaux et périodiques, espace de tables et chaises de jardin sous les orangers, ceci dans l'optique de faire de la pédagogie tout en assurant la sécurité¹⁹**(5)**.

Dans la section adulte la fréquentation est celle d'une population masculine étrangère à majorité musulmane qui utilise de manière récurrente l'accès au numérique au détriment d'autres usagers notamment les épouses et les enfants, le deuxième espace leur étant de fait réservée (partie jeunesse). Du fait de la différenciation des espaces, la mixité des usages entre les segments d'une même population (parents/enfants, natifs/étrangers,...) s'avère un peu difficile à opérer. En revanche l'accent est mis sur différents services facilitateurs par des encarts disposés sur les étagères basses donc assez visibles notamment sur l'utilisation du Smartphone pour les services numériques ou sur la notion de solidarité **(6)**.



L'importance des partenariats

La proposition de fonctionnalités et espaces spécifiques ne seraient pas efficaces sans leur utilisation en médiation. Comme déjà mentionné les bibliothèques barcelonaises fonctionnent surtout par district (quartier administratif) la Diputació s'occupant essentiellement de la partie investissement. Elles s'appuient donc beaucoup sur le tissu associatif socioculturel. Les bibliothèques sont pensées comme des lieux de vie sociale et la plupart des projets sont menés avec un partenariat culturel et social local ou international : services éducatifs et culturels, structures scolaires ou périscolaires, fondations culturelles privées ou publiques (Institut européen de Méditerranée, Maison américaine de Catalogne, Fondation Tres Culturas, Casa Asia, Fondation J. Voix...)

¹⁹ Pour des raisons de discrétion et confidentialité, je n'ai pas photographié l'ensemble de l'espace de médiation où se trouvaient les vigiles et les personnes présentes notamment les personnes sous stupéfiant.

La problématique de l'hospitalité cœur de notre voyage d'étude est là encore particulièrement questionnée par les équipes de **Sant Pau-Santa Creu** de manière à favoriser l'ouverture et la mise à disposition des locaux et des collections à un public éloigné essentiellement allophone du quartier défavorisé du Raval. De nombreuses actions et médiations sont proposées en interagissant étroitement avec les partenaires sociaux-éducatifs et associations proches des habitants susceptibles de nourrir la diversité et les besoins spécifiques de la population : associations de femmes, LGBT+ ou d'aide aux migrants, collectifs de citoyens, médiateurs sociaux, partenaires éducatifs... Le « aller vers » est une composante structurelle du quartier afin de toucher tous les publics quels qu'ils soient et la bibliothèque y a toute sa place pour proposer un espace d'accueil et de *refuge* ouvert à tous. La bibliothèque, du fait de la problématique d'une tradition très ancrée au sein de ces populations de séparer hommes et femmes et de son usage dans l'espace public a fait le choix de proposer deux espaces : femmes et enfants jusqu'à 14 ans d'un côté et adultes de l'autre. Les associations travaillent fortement pour sensibiliser cette population que les coutumes culturelles de leur pays ne sont pas forcément induites ni transposables telles quelles dans leur pays d'accueil. Et qu'il est important d'essayer de respecter certains usages locaux afin de mieux pouvoir s'intégrer mais aussi de faire partager sa culture propre.

Les propositions que j'ai retenues

L'architecture et l'organisation des espaces peut permettre d'ouvrir et connecter visuellement un maximum d'espaces afin d'inciter l'utilisateur à circuler et à s'approprier le lieu ce qui est visiblement bien accueilli. Distinguer des zones, non seulement par leur nom et leur fonction, mais aussi via des partis pris d'aménagements qui vont différencier les usages : choix du mobilier, éclairage, ambiance, niveau sonore, matériaux, mise à disposition d'espaces dédiés ou modulables, etc. Le fait d'utiliser du mobilier cosy pour créer une ambiance « comme à la maison » (fauteuils confortables, mobilier de jardin, tapis, poufs...) se rapproche du principe du tiers-lieu. Cela permet également une ergonomie diversifiée en variant les postures d'assises ; étude, lecture, détente... afin de démultiplier les façons de s'approprier et de vivre le lieu. Dans ce cadre, le principe est de varier au maximum les typologies d'espaces et de fonctionnalités pour accueillir des usages individuels ou collectifs, solitaires ou sociaux, calmes ou bruyants, dynamiques ou apaisés, connectés ou déconnectés... Et savoir s'adapter en tant que professionnel afin d'accueillir un détournement de l'usage premier. La multiplicité des propositions doit à mon sens s'appuyer sur une connaissance très fine de chaque bassin de vie.

Projet d'actions dans ma bibliothèque de rattachement

Il est intéressant de voir que plusieurs projets de bibliothèques ont été initiés par des demandes pressantes de collectifs d'utilisateurs comme à Sarrià J. Voix. Tout ce travail entre usagers du quartier et institutions participe à mon sens à l'évolution de la place de la lecture publique.

Il me paraît indispensable qu'une réflexion de type design thinking¹ avec les parties prenantes des différentes typologies de public, les usagers et les bénévoles serait un préalable à l'élaboration d'actions qui pourraient être ponctuelles ou se pérenniser selon les envies et appétences. Faire une enquête qualitative et une évaluation des besoins des usagers actifs ou potentiels que l'on veut attirer par une cartographie des usages pourrait être un bon départ.

Repenser l'espace de certains segments de collections ou la mise à disposition de guides spécifiques à l'aune des populations concernées comme par exemple les publics allophones que nous accueillons pour des ateliers ou encore plus d'assises pour le public sénior pour qu'il puisse consulter les documents plus facilement serait également une invitation intéressante vers la notion de *refuge* au sens large. Le ministère de la culture propose un guide assez complet concernant l'accessibilité². Il me paraît important d'y inclure la notion d'*hospitalité*, aussi informelle ou diffuse soit-elle en faisant lien avec tous les dispositifs présentés.

1. <https://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/66044-le-design-thinking-en-bibliotheque.pdf>

2. <https://www.culture.gouv.fr/thematiques/livre-et-lecture/actualites/accessibilite-en-bibliotheques-et-en-cdi.-guide-a-l-attention-des-professionnels-des-bibliotheques-et-des-cdi>

Conclusion

Expérience éminemment riche et passionnante, cette semaine de mobilité à Barcelone nous a donné l'opportunité de visiter de nombreuses structures dans différents districts, rencontrer des équipes de professionnels sur la façon dont chacun envisage ce métier pluriel et polyvalent de bibliothécaire, leurs missions respectives et leur implication.

Vivre ces quelques jours au cœur d'un fonctionnement différent m'a apporté autant d'interrogations que de réponses sur la place qu'une médiathèque réserve à l'accueil des publics. Les échanges fructueux avec nos collègues catalans directrices ou bibliothécaires m'ont permis de bien saisir les objectifs de chaque structure et pouvoir ainsi les questionner. Un des conseils qui nous a été prodigué par nos collègues est de savoir proposer et mettre en place de nombreuses expérimentations mais aussi de les abandonner si elles n'ont pas marché et ce pour de multiples raisons (offre inadaptée, temporalité inadéquate, partenaires peu ou pas investis, etc.). Chaque expérimentation est de toute manière riche en enseignements et peut être reconduite à une autre période et/ou d'une autre manière après une réflexion active. Cela nécessite évidemment au sein des équipes une grande interactivité et un questionnement permanent sur la pratique professionnelle de bibliothécaire, de la part des tutelles ainsi qu'une écoute des usagers dans tous leurs besoins avec des objectifs clairs de quel public on veut attirer. Et de bien comprendre les spécificités du territoire où sont implantés la médiathèque et le réseau. Les directions de chaque bibliothèque visitée ont parfaitement cernés leurs problématiques, leurs objectifs et les politiques mises en œuvre en matière de fonctionnement et d'accessibilité.

Aborder les rencontres avec nos collègues catalans sous le prisme particulier de la notion d'hospitalité a interrogé autant nos pratiques que les leurs mais également plus largement les missions des bibliothèques autour de cette notion dans sa dimension européenne. Le fait de sortir de nos pratiques courantes et habitus du métier en France et se mettre dans la peau d'un étranger ne parlant pas ou peu la langue m'a permis de ressentir et vivre le cœur de cette hospitalité proche de celle d'un usager primo-arrivant. A ce titre, j'ai pu constater que la notion d'hospitalité est très diversement traitée selon les lieux ; il s'avère que dans beaucoup de structures l'accent ait été mis sur l'accueil d'un certain type de population où la notion d'hospitalité est favorable à un public qui va y trouver son compte. Une bibliothèque sera considérée comme hospitalière par certains public car à leur image et correspondant à leurs besoins propres. Quand les places sont chères ou pas forcément adaptées qu'en est-il de celles et ceux qui souhaitent profiter des mêmes espaces notamment les publics éloignés ou différents qui n'oseront pas forcément se mêler à la foule des usagers coutumiers ? Faut-il réguler en fonction des heures d'affluence ? Proposer des espaces dédiés ou réserver des places à la pluralité des publics notamment les plus fragiles ? La question mérite d'être posée si l'équilibre entre les usagers est rompu et les usages réservés de fait à une typologie de population qui investit massivement les lieux sans laisser suffisamment d'espace à l'altérité. Le rôle des bibliothécaires est primordial dans le maintien de cet équilibre et dans sa mission d'accueil pour tous. Et la bibliothèque est un laboratoire particulièrement propice à cette réflexion tissant un fil dans la diversité des publics par le biais d'un espace culturel.

Quoiqu'il en soit, proposer un espace agréable, attractif et convivial dont on s'empare pour créer des multi-modalités d'usage et se faire se côtoyer toutes les typologies d'usagers fait partie intégrante de la notion d'hospitalité et les expérimentations des différentes bibliothèques barcelonaises ont été largement à la hauteur de mes attentes. Ce voyage d'étude dans le cadre de la mobilité Erasmus+ à Barcelone aura donc été particulièrement instructif afin d'ouvrir des espaces de réflexions et perspectives concernant la pratique de mon métier de bibliothécaire.