

# **Hospitalité en bibliothèque : réflexions et recommandations pour la nouvelle Infothèque de la Haute école de gestion**

**Travail de Bachelor réalisé par :  
Youri HANNE**

Sous la direction de :  
**Prof. René SCHNEIDER, responsable de la filière Information  
Science**

**Genève, 07.09.2022**

**Information documentaire  
Haute École de Gestion de Genève (HEG-GE)**

## Déclaration

Ce Travail de Bachelor est réalisé dans le cadre de l'examen final de la Haute école de gestion de Genève, en vue de l'obtention du titre Bachelor of Science HES-SO (BSc).

L'étudiant atteste que son travail a été vérifié par un logiciel de détection de plagiat.

L'étudiant accepte, le cas échéant, la clause de confidentialité. L'utilisation des conclusions et recommandations formulées dans le Travail de Bachelor, sans préjuger de leur valeur, n'engage ni la responsabilité de l'auteur, ni celle du conseiller au Travail de Bachelor, du juré et de la HEG.

« J'atteste avoir réalisé seule le présent travail, sans avoir utilisé des sources autres que celles citées dans la bibliographie. »

Fait à Genève, le 07.09.2022

Youri HANNE

Dans ce document, la forme masculine est utilisée pour alléger le texte, sans préjudice du genre féminin.

## Remerciements

Mes remerciements s'adressent à celles et ceux auprès desquels j'ai puisé des ressources essentielles à la réalisation de ce travail.

J'ai une pensée émue pour ma compagne de « l'école ludique » et pour Mrs Dalloway que je remercie pour leur patience, leur tendresse et la déferlante florale des moments passés à leurs côtés.

Je remercie Mira Buzanszky, ma fidèle camarade d'étude, de joies et de peines, pour avoir entretenu la foi nécessaire à la réalisation de mes études et à la rédaction de ce travail.

Je tiens à saluer et à remercier les enseignants, les assistants et les étudiants avec lesquels j'ai échangé au cours de ma formation et qui m'ont encouragé dans les moments de doute comme dans mes accès d'enthousiasme. Je pense particulièrement à mes camarades de la filière bilingue, alias les *Spice Girls*.

Merci au professeur René Schneider pour son aide, sa passion contagieuse pour les sciences de l'information et ses méthodes originales d'enseignement.

Je remercie toute l'équipe de l'Infothèque de la HEG pour le temps précieux et le soutien dont j'ai bénéficié tout au long de mes études, et particulièrement pour réaliser ce travail : Gwenola Dos Santos, Valérie Kim, Virginie Keller, Sandrine Vinçonneau, Thierry Bersier et Raphaël Grolimund. Un grand merci également aux auxiliaires et aux apprenties pour leur travail.

Une mention toute particulière s'adresse à Bettina Wormuth, amie et relectrice de la version allemande de ce travail, pour son implication, son sérieux et sa disponibilité.

Un grand merci à toutes celles et tous ceux qui ont participé, de près ou de loin, à ce Travail de Bachelor. Je pense tout particulièrement à Elise Point pour nos discussions et ses suggestions, à Audrey Beucher et à toute l'équipe de *La Bulle* à Annemasse pour leur temps et leur accueil, à Achille Wagnières et à Ivo Bongo pour leur disponibilité et le partage de la vie du quartier de la Tambourine, à Halima et Mathieu de la *Barje* pour leurs réflexions.

Une mention spéciale s'adresse à Lara Jovignot pour son enthousiasme débordant en tant que collègue, enseignante et jurée de ce mémoire de fin d'études.

J'ai une pensée pour mes collègues bibliothécaires à l'Université de Genève que je salue et remercie pour leur temps et leur soutien.

Enfin, ma profonde gratitude va à mes proches pour leur soutien indéfectible durant le périple qu'ont constitué mes études à la Haute école de gestion. Ils se reconnaîtront.

## Résumé

Qu'est-ce que l'hospitalité ? Comment cette notion ancestrale peut-elle prendre forme dans une bibliothèque académique et comment se traduit-elle aujourd'hui ? S'agit-il d'un moyen pour améliorer la vie d'une communauté ou est-ce une fin en soi, qui justifie d'adapter la vision et les missions d'une bibliothèque comme de ceux qui la font vivre ? Ce travail aborde ces questions sous un angle philosophique et ambitionne ensuite de leur trouver un écho dans un contexte particulier. La Haute école de gestion de Genève va se doter d'une nouvelle Infothèque en 2024. Ce projet est une opportunité pour questionner la place et le rôle de l'institution dans son environnement social et géographique. Située dans le quartier de la Tambourine de la Ville de Carouge (GE), la Haute école de gestion possède sa propre communauté d'étudiants et de collaborateurs, lesquels côtoient une communauté de résidents sur un même territoire. En observant et en s'inspirant d'autres lieux d'hospitalité et en donnant la parole à divers interlocuteurs (bibliothécaires, habitants du quartier, associations), ce travail propose des pistes de réflexion et des recommandations pour les parties prenantes du projet. L'éventualité d'élargir le public est analysée et encouragée pour inclure la population du quartier dans le projet de nouvelle Infothèque. Un modèle original est esquissé pour l'institution en tant que tiers-lieu d'hospitalité. De nombreux aspects pratiques liés à l'accueil des publics sont abordés pour tenter de définir une « éthique de l'accueil ». Parmi les critères observés et discutés dans ce travail, on trouve notamment l'accessibilité et la convivialité des lieux, la disponibilité des professionnels et la participation des publics.

**Mots-clés** : hospitalité, tiers-lieu, communauté, inclusion, bibliothèque, autonomie, bar à services, accueil, HoReCa, participation citoyenne

*Come as you are, as you were*

*As I want you to be*

*As a friend, as a friend*

*As an old enemy*

Nirvana, *Come as You Are*, 1991

*« Hallâj sur le gibet disait encore à un de ses disciples : “Ton Moi, si tu ne l’asservis pas, il t’asservira.” Découpé en morceaux en 922 à Bagdad pour avoir atteint le point de non-retour du non Moi, Hallâj soutenait qu’il n’était plus lui-même. Se vider comme un lapin de sa personnalité et laisser place à Dieu au point qu’Il se trouve chez Lui chez soi. “Faites comme chez Vous !” semble dire Hallâj à Allah. Quelle hospitalité ! »*

Marc-Édouard Nabe, *L’Âge du Christ*, 1992

*“... and by the way, we lend books”*

Anonyme



*Icône de la Trinité d'Andreï Roublev, montrant les trois anges accueillis par Abraham à Mambré. Début du XVe siècle. [CC0](#) Domaine public.*

# Table des matières

<b>Déclaration</b> .....	<b>i</b>
<b>Remerciements</b> .....	<b>ii</b>
<b>Résumé</b> .....	<b>iii</b>
<b>Liste des tableaux</b> .....	<b>ix</b>
<b>Liste des figures</b> .....	<b>x</b>
<b>1. Introduction</b> .....	<b>1</b>
<b>1.1 Remarque préliminaire</b> .....	<b>1</b>
<b>1.2 Cadre et contexte</b> .....	<b>1</b>
<b>1.3 Origine</b> .....	<b>1</b>
<b>1.4 Objectifs du mandat et méthodologie</b> .....	<b>1</b>
1.4.1 Mandat .....	1
1.4.2 Méthodologie .....	2
1.4.2.1 État de l'art .....	2
1.4.2.2 Observations .....	2
1.4.2.3 Entretiens avec les bibliothécaires de la HEG .....	3
1.4.2.4 Entretiens avec des habitants du quartier de la Tambourine, Carouge (GE) .....	3
<b>2. État de l'art</b> .....	<b>4</b>
<b>2.1 Hospitalité</b> .....	<b>4</b>
2.1.1 L'accueil : responsabilité vis-à-vis de l'Autre .....	4
2.1.2 Accueil inconditionnel .....	4
2.1.3 La libération dans l'abandon à l'Autre .....	6
2.1.4 Enjeux de l'hospitalité .....	6
2.1.5 Définition .....	7
<b>2.2 Communauté et sentiment d'appartenance</b> .....	<b>7</b>
<b>2.3 Tiers-lieu, neutralité et participation</b> .....	<b>9</b>
2.3.1 Tiers-lieu: sans cesse à réinventer .....	9
2.3.2 Neutralité : une fausse bonne idée .....	9
2.3.2.1 Accessibilité .....	9
2.3.2.2 Inclusion .....	10
2.3.3 Participation : outil ou fin en soi ? .....	10
2.3.3.1 Démocratie participative ou participation démocratique ? .....	11
<b>2.4 New Librarianship</b> .....	<b>13</b>
<b>2.5 Convivialité : vers l'autonomisation des usagers ?</b> .....	<b>14</b>
<b>2.6 Le modèle des quatre espaces</b> .....	<b>15</b>
<b>2.7 Le cercle de l'hospitalité</b> .....	<b>15</b>
<b>2.8 SWOT : la bibliothèque sur le modèle du <i>Hospitality Circle</i></b> .....	<b>16</b>
<b>3. Visites et observations de lieux d'hospitalité</b> .....	<b>18</b>
<b>3.1 Bibliothèques et tiers-lieux</b> .....	<b>18</b>
3.1.1 <i>La Bulle</i> , tiers-lieu participatif dans le quartier du Perrier, Annemasse (F) .....	18
3.1.1.1 Observations .....	19

3.1.2	HEAD, Bibliothèque HES-SO.....	21
3.1.2.1	Observations .....	21
3.1.3	Bibliothèque universitaire de Bâle, l'excellence académique comme priorité 22	
3.1.3.1	Observations .....	23
<b>3.2</b>	<b>Le secteur HoReCa .....</b>	<b>24</b>
3.2.1	<i>The Barista Lab</i> , café « branché » dans le quartier de la Jonction, Genève 24	
3.2.1.1	Observations .....	25
3.2.2	<i>La Barje</i> , trois buvettes associatives pour la promotion socioculturelle ...	25
3.2.3	<i>Volkshaus Basel</i> , élégant hébergement au bord du Rhin .....	27
3.2.3.1	Observations .....	28
<b>3.3</b>	<b>Synthèse .....</b>	<b>29</b>
<b>4.</b>	<b>Application de l'hospitalité dans la nouvelle Infothèque .....</b>	<b>30</b>
<b>4.1</b>	<b>Compétences et posture des bibliothécaires.....</b>	<b>30</b>
4.1.1	Intégrité .....	30
4.1.2	Disponibilité .....	30
4.1.3	Lâcher prise : admettre l'imprévu et l'imperfection .....	31
4.1.4	Autonomisation : Accompagner, laisser faire, compléter .....	31
4.1.5	Signalétique : « j'ai vu de la lumière, alors je suis entré ».....	31
<b>4.2</b>	<b>Espace d'entrée, bureau d'accueil et « bar à services ».....</b>	<b>32</b>
4.2.1	Bar à services : lisibilité et disponibilité .....	32
4.2.2	Le bureau de prêt : cet incontournable qui fait partie des meubles .....	33
4.2.3	Incarnier et s'approprier le lieu : un nouveau nom pour l'Infothèque .....	34
4.2.4	<i>L'Escale</i> .....	36
<b>5.</b>	<b>Implémentation dans le quartier de la Tambourine à Carouge (GE) ...</b>	<b>37</b>
<b>5.1</b>	<b>Entretiens avec des habitants.....</b>	<b>37</b>
5.1.1	<i>La Ruche</i> , une buvette associative qui crée du lien social .....	37
5.1.1.1	Aménagement du territoire.....	37
5.1.1.2	L'hospitalité, une certaine idée de la cohabitation .....	38
5.1.2	Un concierge très social .....	38
<b>5.2</b>	<b>Vers une communauté élargie ? .....</b>	<b>39</b>
<b>6.</b>	<b>Recommandations et conclusion .....</b>	<b>40</b>
	<b>Bibliographie .....</b>	<b>42</b>
	<b>Annexe 1 : <i>The Hospitality Tree</i> .....</b>	<b>51</b>
	<b>Annexe 2 : Échelle de participation culturelle.....</b>	<b>52</b>
	<b>Annexe 3 : <i>The Hospitality Circle</i>.....</b>	<b>53</b>
	<b>Annexe 4 : Analyse SWOT du modèle.....</b>	<b>54</b>
	<b>Annexe 5 : Tiers-lieu <i>La Bulle</i>, Annemasse (F) .....</b>	<b>55</b>
	<b>Annexe 6: Bibliothèque de la HEAD .....</b>	<b>59</b>
	<b>Annexe 7 : UB Basel .....</b>	<b>62</b>
	<b>Annexe 8: UB Basel – Hauptbibliothek – places de travail.....</b>	<b>66</b>

<b>Annexe 9 : La Barje .....</b>	<b>71</b>
<b>Annexe 10 : Volkshaus Basel .....</b>	<b>75</b>
<b>Annexe 11 : <i>Freischänkfläche im Hof</i>.....</b>	<b>76</b>
<b>Annexe 12 : Namensvorschlägen von Mitarbeitern der HEG .....</b>	<b>77</b>
<b>Annexe 13: <i>Primavera</i>, Sandro Botticelli .....</b>	<b>78</b>
<b>Annexe 14: Tableau d’observation (Bibliothèques).....</b>	<b>79</b>
<b>Annexe 15: Tableau d’observation (HoReCa).....</b>	<b>82</b>
<b>Annexe 16: QCM Infothèque (<i>focus group</i>) .....</b>	<b>85</b>

## Liste des tableaux

Tableau 1 – Noms suggérés par les usagers (mars-mai 2022) .....	35
---	----

## Liste des figures

Figure 1 – Carte heuristique réalisée par l'auteur– mai 2022 – Annexe 1 .....	2
Figure 2 – Échelle de participation culturelle – Annexe 2.....	13
Figure 3 – Infographie créée à l'aide de draw.io. Sous licence CC-BY. Annexe 3.....	16
Figure 4 – Analyse SWOT du modèle. Schéma créé à l'aide de Canva. Annexe 4 .....	17
Figure 5 – <i>La Bulle</i> , Annemasse (F) 2022 CC-BY. Annexe 5 .....	19
Figure 6 – Bibliothèque de la HEAD – 2022 CC-BY. Annexe 6 .....	21
Figure 7 – UB Basel - Photos de l'auteur - 2022 - CC-BY. Annexe 7 .....	23
Figure 8 – UB Basel - Places de travail – 2022 CC-BY – Annexe 8 .....	23
Figure 9 – <i>La Barje</i> 2022 – CC-BY – Annexe 9.....	26
Figure 10 – Volkshaus Basel 2022 – CC-BY – Annexe 10 .....	27
Figure 11 – Volkshaus Basel – Cour intérieure - Mattes 2012 - CCBY DE Annexe 11.....	28
Figure 12 – Noms suggérés par la communauté HEG. Mars 2022. Annexe 12.....	34
Figure 13 – <i>Primavera</i> , Sandro Botticelli, 1478-1482 – CC0 Domaine public Annexe 13.....	41

## Liste des abréviations

HEG	Haute école de gestion (Genf)
HoReCa	Hotel/Restaurant/Café
PLQ	Plan localisé de quartier

# 1. Introduction

## 1.1 Remarque préliminaire

Dans ce travail, les termes « bibliothèque » et « Infothèque » seront employés de façon synonyme. L'institution qui nous intéresse se nomme pour l'heure « Infothèque » ; elle est néanmoins appréhendée par tout un chacun comme une bibliothèque et les professionnels du domaine la classeront sans peine parmi les services d'information documentaire. Il existe des nuances entre ces termes que nous nous autoriserons à ignorer ici par souci de fluidité.

## 1.2 Cadre et contexte

Ce mandat s'inscrit dans le cadre du déménagement de l'Infothèque de la Haute école de gestion (HEG) dans de futurs locaux. Les travaux ont débuté au printemps 2022 et doivent se terminer courant 2024 pour permettre l'emménagement de l'Infothèque dans le bâtiment E (voisin du bât. F où elle se trouve actuellement), toujours sur le site de l'école. Ce projet d'un nouvel espace pour l'Infothèque nous donne l'opportunité de réfléchir à son évolution. Notre réflexion s'articule autour d'une dimension de la culture d'une bibliothèque qui nous paraît essentielle : l'hospitalité. Cette réflexion s'adresse d'abord et avant tout à Madame Elise Point, collaboratrice scientifique à la HEG et responsable de la dimension « usagers » pour le projet de la nouvelle Infothèque. Il s'adresse aussi aux bibliothécaires et à toutes les parties impliquées dans le projet de la nouvelle Infothèque. Enfin, ce travail s'adresse aux habitants du quartier de la Tambourine où se trouve la HEG, dans la Ville de Carouge (GE).

## 1.3 Origine

Au cours de nos études, nous avons fait part à notre conseiller pédagogique, le Prof. René Schneider, de notre intérêt et de notre expérience de l'hospitalité. En tant qu'ancien gérant d'un restaurant genevois, il nous semble que l'hospitalité est une dimension à la fois philosophique et commerciale qui peut inspirer les bibliothèques. Nous l'observerons lors de l'état de l'art de ce travail, le concept d'hospitalité peut mêler des dimensions humaines et des aspirations sociales, ainsi que des éléments de marketing et de management. C'est un concept rarement abordé pendant le cursus *Information science* (anciennement : Information documentaire) à la Haute école de gestion. Cette formation fait pourtant la part belle à l'avenir des bibliothèques et à leurs nouvelles formes, comme le *tiers-lieu*. Le déménagement de l'Infothèque nous semble dès lors une formidable opportunité de réfléchir au concept de l'hospitalité.

## 1.4 Objectifs du mandat et méthodologie

### 1.4.1 Mandat

Il s'agit d'offrir aux bibliothécaires de la HEG des pistes de réflexion pour le nouvel espace qui verra le jour en 2024. Nous chercherons dans un premier temps à définir philosophiquement le concept d'hospitalité. Ensuite, nous verrons comment l'hospitalité peut s'appliquer à une bibliothèque académique. Enfin, nous verrons comment elle peut servir à appréhender une nouvelle communauté sur un territoire donné – le quartier de la Tambourine à Carouge (GE) –, après avoir mis notre état de l'art en perspective avec des observations « de terrain ». Nous discuterons plusieurs notions, dont celles de *communauté* et de *participation*, et nous observerons différents modèles pour les bibliothèques ou lieux d'hospitalité. En outre, nous proposerons notre propre modèle axé sur la notion d'hospitalité.

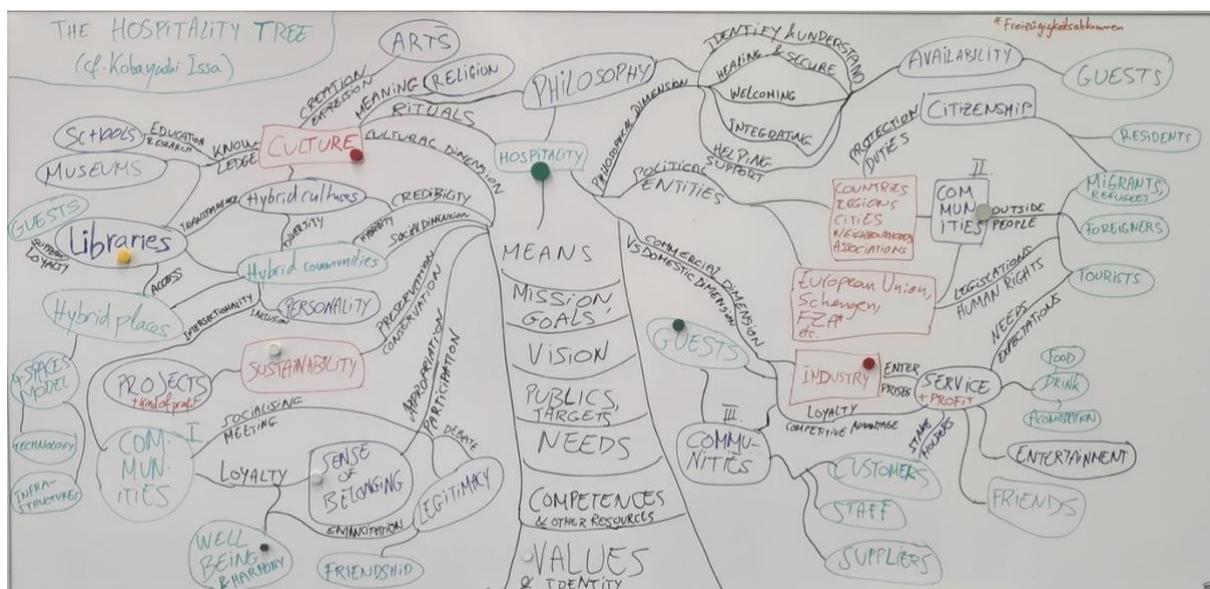
Nous réfléchissons aussi au nom que pourrait porter la nouvelle Infothèque de la HEG. Ainsi, ce travail sera un outil pour penser et mettre en œuvre une évolution du lieu vers un modèle plus inclusif, notamment en termes de publics. Gageons qu'il servira aussi à d'autres membres de la profession et à ceux du corps étudiant qui la peupleront bientôt.

## 1.4.2 Méthodologie

### 1.4.2.1 État de l'art

Pour l'état de l'art, de nombreux ouvrages, articles scientifiques et sites web ont été consultés en allemand, anglais et français. Ces textes étaient tantôt issus de la bibliothéconomie, tantôt d'un domaine plus large mêlant sciences sociales et philosophie. Au cours de nos recherches, nous avons par ailleurs réalisé une carte heuristique nommée *Arbre de l'hospitalité* inspirée par le poète japonais Kobayashi Issa (1763-1828). Cet auteur est à l'honneur d'un ouvrage collectif foisonnant : *The Routledge Handbook of Hospitality Studies* (Lashley 2017). Dans ce travail, nous proposons un modèle pour représenter l'expérience de l'hospitalité effectuée par un usager dans un « lieu d'hospitalité » comme une bibliothèque. Nous distinguons les principales forces, faiblesses, les risques et les opportunités d'un tel modèle dans le contexte académique.

Figure 1 – Carte heuristique réalisée par l'auteur – mai 2022 – Annexe 1



### 1.4.2.2 Observations

Une fois l'état de l'art effectué, nous avons visité différents lieux d'hospitalité. Ces lieux sont d'une part des bibliothèques ou *tiers-lieux*, d'autre part des établissements du secteur de l'hôtellerie, de la restauration et des cafés (HoReCa). Nous avons observé des critères pour rendre compte de l'hospitalité de ces lieux en identifiant des « signaux faibles » (signes avant-coureurs d'une tendance). Pour l'observation de terrain, nous avons réalisé des tableaux d'observation (annexes 14-15) que nous avons systématiquement remplis, lors de chaque visite des six lieux d'hospitalité choisis : trois lieux de type « bibliothèque » et trois lieux de type HoReCa. L'observation s'est déroulée sur le mode *fly-on-the-wall*. Nous l'avons ensuite complétée par un « parcours usager » dans chacun des lieux et, la plupart du temps, par des discussions avec des professionnels ou des visiteurs sur place.

### 1.4.2.3 Entretiens avec les bibliothécaires de la HEG

Une fois les observations de terrain effectuées, nous avons donné la parole à plusieurs professionnels du monde des bibliothèques, dont l'équipe de l'Infothèque de la HEG. Nous avons discuté de l'hospitalité, mais aussi d'autres notions comme la disponibilité des bibliothécaires, leur « cœur de métier », ainsi que l'autonomisation des usagers. Ensemble, nous avons abordé la question de l'aménagement de la nouvelle Infothèque, en particulier du « bureau de prêt » à l'accueil de celle-ci. Lors de nos entretiens en *focus group* et individuels avec le personnel de l'Infothèque de la HEG, nous avons distribué un questionnaire à choix multiple (annexe 16) qui a servi à introduire la réflexion sur l'hospitalité<sup>1</sup>. Ces quelques questions interrogeaient aussi le rôle du bibliothécaire dans la communauté. La première rencontre fut l'occasion d'un tour de table de présentations, puis d'une discussion sur le projet de nouvelle Infothèque et sur les enjeux liés à ce changement de lieu. D'emblée, nous avons soulevé la question de l'élargissement éventuel de la communauté de l'Infothèque. L'appréhension d'un nouveau type de public nous paraissait alors non seulement probable mais aussi souhaitable. En effet, ce positionnement d'une bibliothèque académique par-delà sa communauté *stricto sensu* nous semblait, en tant qu'étudiant, une perspective enthousiasmante. Le *focus group* nous a permis de tenir compte du point de vue de chaque collaborateur. Globalement, nos interlocuteurs ont tenu à réaffirmer la priorité de leurs missions, à savoir d'accompagner la communauté de la HEG.

### 1.4.2.4 Entretiens avec des habitants du quartier de la Tambourine, Carouge (GE)

Enfin, nous avons réfléchi à l'opportunité pour l'Infothèque de constituer un lieu d'hospitalité dans pour les habitants de la Tambourine. Autrement dit, nous avons évoqué la possibilité d'un élargissement communautaire pour l'Infothèque de la HEG avec des habitants du quartier. Nous avons mené ces entretiens *semi-directifs*, mais aussi informels, sur le campus de l'école.

---

1 Cinq collaboratrices et collaborateurs étaient présents lors du focus group. Par la suite, nous avons rencontré chaque bibliothécaire de l'équipe lors d'un entretien formel, puis lors de plusieurs discussions informelles entre mars et juin 2022.

## 2. État de l'art

### 2.1 Hospitalité

La philosophie de l'hospitalité occupe de grands esprits depuis la nuit des temps. Dans la tradition abrahamique comme dans l'épopée homérique et la Grèce antique, l'hospitalité se sent comme expérience vécue<sup>2</sup>, avant même de se penser comme une norme, un idéal ou l'expression de valeurs morales conscientisées. Afin de déterminer, dans un second temps, ce que l'hospitalité peut vouloir dire en bibliothèque et comment elle s'y manifeste, nous convions d'emblée quelques penseurs qui prolongent ces pensées traditionnelles de l'hospitalité, en lui reconnaissant une dimension éthique et sociale. L'hospitalité, nous enseignent-ils, c'est la société<sup>3</sup> ; le début de l'humanité<sup>4</sup>.

#### 2.1.1 L'accueil : responsabilité vis-à-vis de l'Autre

Dans son essai majeur sur l'hospitalité, *Totalité et infini* (1961), Emmanuel Lévinas (1906-1995) écrit *Au-trui* avec une majuscule. Tout est là, ou presque. Ce penseur juif franco-lituanien inscrit sa pensée de l'hospitalité dans la tradition biblique qui découle de la figure d'Abraham, « grand modèle de l'hospitalité », qui va bien au-delà du « cosmopolitisme kantien » (Leroux, 2021)<sup>5</sup>, soit l'hospitalité comme philanthropie davantage que comme un droit (Peraldi 2003). Lévinas voit la possibilité de l'accueil se réaliser dans la *substitution* à l'autre (Marion 2007). Autrement dit, c'est en me substituant à l'Autre (l'étranger, l'inconnu, le réfugié) que je peux l'accueillir, inconditionnellement (Lévinas 1961). L'hospitalité intéresse Lévinas en tant qu'éthique « non pas [comme] un ensemble prescriptif de règles, [mais comme] la priorité accordée à l'autre sur le soi-même, l'interruption de l'égoïsme ontologique par lequel tout être cherche à persévérer dans son être et dans le souci accordé à l'étant autre que soi » (Raffoul 2012)<sup>6</sup>.

#### 2.1.2 Accueil inconditionnel

Dans son ouvrage *Hospitalité. Volume I. Séminaire (1995-1996)*, Jacques Derrida prolonge la pensée de Lévinas, puis s'approprie progressivement celle de la tradition islamique et de Louis Massignon (Derrida 2021, cité dans Leroux 2021). L'occasion pour nous d'examiner une première définition de l'hospitalité selon Massignon formulée par Souâd Ayada :

---

<sup>2</sup> « Philoxenia is a soul mood, it is the affectionate behavior for others. It is not taught with words; it is experienced instead. » (F. Ramantanakis 2011, cité dans Christou 2017), cf. Philoxénie, p. 5 de ce travail.

<sup>3</sup> Nous aurons maintes fois l'occasion de puiser dans l'ouvrage foisonnant *The Routledge handbook of hospitality studies*, édité par Conrad Lashley, qui paraphrase ici Jacques Derrida (Derrida 1999, cité dans Lashley 2017).

<sup>4</sup> Derrida (1930-2004) prolonge d'ailleurs la pensée de Lévinas, qui voit dans la rencontre et l'accueil de l'autre, la condition-même de l'éthique, autrement dit de l'humanité (Lévinas 1961 ; Meijer-van Wijk 2017).

<sup>5</sup> À ce propos, le voyageur cosmopolite vu par Kant et qui jouit d'un droit de visite n'équivaut pas au réfugié qui prétend au droit d'asile (Peraldi 2003).

<sup>6</sup> Dans cette conception heideggerienne, c'est dans la rencontre avec l'autre que prend naissance une communauté faite de diversité : « Dans la liberté de son être, le Dasein [un être ouvert à soi et aux autres] ne choisit pas seulement d'être soi, mais choisit aussi du même coup le rapport qu'il ouvre avec les autres. Non pas que Dasein décide en lui-même de qui et de comment sont les autres, mais, étant soi-même ouvert, il déploie la possibilité d'une communauté d'êtres qui sont soi-même en leur diversité » (France-Lanord 2011). Heidegger parle d'ailleurs d'une « entente *überhaupt* (avant tout et au premier chef) » entre le moi et l'autre et du *Fürsorge*, que Lévinas traduit par « sollicitude » (Marion 2007).

« [L'hospitalité] c'est l'accueil inconditionnel de l'autre, au mépris des lois de la réciprocité et de l'échange, dans une relation hors la loi qui excède le système des normes »  
(Ayada 2020, p. 110)

Massignon tire cet enseignement d'Abraham<sup>7</sup> :

« N'a-t-il pas fait de la philoxénie la seule politique à la mesure de la proximité vécue avec Dieu? Pour Abraham, c'est la face de Dieu qui se manifeste dans la face de l'Étranger. C'est pourquoi celui-ci m'oblige tandis qu'il n'est, lui, obligé à rien. »  
(Ayada 2020, p. 110)

Ici, Massignon introduit le concept antique de *philoxénie* déjà présent chez Homère<sup>8</sup>, qui semble pourtant y inclure l'idée de *réciprocité* (Christou 2017). Prokopis Christou nous apprend d'ailleurs qu'étymologiquement, le terme grec *xenos* signifiait invité (*guest*), et qu'il ne signifiait étranger (*foreigner*) que par la suite (Christou 2017). Dans la Grèce antique, la notion de *Xenia* impliquait par ailleurs trois niveaux (Christou 2017, p. 339, notre traduction) :

1. Le *xenos* entre dans la maison de l'hôte et, au nom de Xenios Zeus, demande protection.
2. Le propriétaire offre des cadeaux (*xenia*) au *xeno* [l'étranger], de la nourriture et un endroit pour se reposer/dormir.
3. Le *xéno* s'en va en échangeant des cadeaux (i.e. du linge et des bijoux).

Nous relevons ici la notion de demeure/maison que l'on retrouve chez Lévinas (1961) ; celle de l'hébergement et de la restauration de l'étranger que l'on trouve aussi dans la Bible, notamment dans l'épisode de l'hospitalité d'Abraham (Segond 2002) ; et celle de l'échange, développée par le père de l'anthropologie française Marcel Mauss (1872-1950), dans son *Essai sur le don* (Mauss 1923, cité dans Benedini Brusadin 2017).

Alors que Marcel Mauss fait de la réciprocité un corollaire du don, l'idée de l'hospitalité inconditionnelle pensée par Lévinas et par Massignon est un concept absolu, qui échappe à tout système normatif :

« L'hospitalité est infinie ou elle n'est pas ; elle est accordée à l'accueil de l'idée de l'infini, donc de l'inconditionnel, [...] l'hospitalité est inconditionnelle et sans limite ou elle n'est pas. »

(Derrida 1999, cité dans Raffoul 2012)

Là encore, la philoxénie homérique inclut la réciprocité, quand l'hospitalité abrahamique pensée par Massignon ou Lévinas la réfute en tant qu'impératif. Pour Lévinas, l'hospitalité absolue est la condition même, l'origine de l'éthique et de la philosophie, en tant qu'elle repose sur la rencontre et l'accueil de l'Autre (Meijer-van Wijk 2017). Contemporains l'un de l'autre, Massignon et Lévinas ont pensé la nécessaire substitution de soi à l'autre, qui permet « l'hospitalité sacrée » (Leroux 2021). Massignon puise cette substitution non seulement chez

---

<sup>7</sup> Dans la Genèse, verset 18 (Segond 2002), Abraham recueille chez lui trois voyageurs étrangers. Il s'empresse de leur offrir gîte et couvert, avant que ceux-ci ne se révèlent être des anges, une manifestation du divin. Une scène représentée notamment par le peintre russe Andreï Roublev (1360-1428 ca.) cf. *Icône de la Trinité* (1417 ca.).

<sup>8</sup> À propos de la philoxénie, soit lorsque l'hospitalité prend le pas sur l'hostilité, voir notamment l'*Illiade* d'Homère où Deomidis et Glavkos, censés se battre en duel mais liés par des liens xénoniens, ne peuvent pas s'affronter (Christou 2017). Ou encore l'opéra de Richard Wagner (1813-1883), *La Walkyrie* (1870), dans laquelle Hunding, le mari jaloux, ne peut se résoudre à tuer son ennemi Siegmund tant que celui-ci est son invité (Telfer 2017).

Abraham et sa filiation ismaélienne<sup>9</sup>, mais aussi et surtout chez al-Hallâj (858-922), mystique et poète persan qui ira jusqu'à l'anéantissement du *moi* pour faire place à l'autre, autrement dit à Dieu (Ayada 2020).

### 2.1.3 La libération dans l'abandon à l'Autre

Dans la relation asymétrique qui fonde sa philosophie de l'hospitalité, Lévinas suggère que l'Autre jouit d'une primauté sur moi (Meijer-van Wijk 2017). Lévinas reconnaît et accepte la « nature invasive » de la rencontre avec Autrui, celle que suggère par exemple la formule de courtoisie « Après vous » (Poirié 2001, cité dans Meijer-van Wijk 2017). Une relation au caractère inhabituel, voire inadmissible, pour nos sociétés hautement individualistes ; une relation où l'Autre a l'ascendant sur moi et dont je suis le subordonné, à l'image de l'adage « the guest is king » (Meijer-van Wijk 2017)<sup>10</sup>. Lévinas considère même le sujet comme otage<sup>11</sup> d'Autrui, et paradoxalement, c'est dans cet abandon à l'Autre que le sujet se libère (Lévinas, 1961). Dans cette relation à Autrui, l'hospitalité est émancipatrice (Coutel 2018). Lévinas répond ainsi à l'angoisse ontologique d'Heidegger par une libération extra-ordinaire ;

*« une libération dans le quotidien extraordinaire de l'être-avec-les-autres dans lequel "l'être-avec" s'entend comme responsabilité et substitution »*

*(Kosky 2006).*

### 2.1.4 Enjeux de l'hospitalité

Nous nous limiterons ici à ces considérations préliminaires sur la fonction ontologique et sociale de l'hospitalité, sans entrer davantage dans les détails du « néoplatonisme mystique » d'un al-Hallâj (Leroux 2021) ou la complexité de la pensée des auteurs précédemment évoqués. D'ores et déjà, nous percevons les contours moraux des défis auxquels l'humanité tout entière fait face en termes d'hospitalité. Chaque institution civile, à l'instar des bibliothèques, peut en prendre la mesure. Face aux vagues successives de migrations de populations, Derrida emploie des mots forts qui peuvent résonner en chacun de nous : « les terrifiantes urgences qui nous assaillent »<sup>12</sup> (Derrida 2021, cité dans Leroux 2021). Penser l'hospitalité et notre responsabilité « vis-à-vis de ceux qui frappent à notre porte » (Leroux 2021) doit nous permettre de penser son application dans un contexte précis, dans une bibliothèque académique en l'occurrence. L'hospitalité ainsi conscientisée doit nous permettre de justifier et d'assumer nos choix en la matière, comme pour tout autre positionnement, dans le contexte actuel de multiplication des crises (politiques, climatiques, sanitaires, économiques...). Penser le rapport à l'autre et son accueil nous paraît à la fois nécessaire et salutaire pour les bibliothèques, quels que soient leurs missions et leurs moyens. Et ce afin d'offrir à celui qui s'y trouve un semblant de *refuge* (Lévinas 1961), de « petits coins de paradis » (Ferreira et Fratucci 2017).

---

<sup>9</sup> Voir à ce propos les deux gravures de Rembrandt (1606-1669 ca.) représentant Abraham avec Isaac (père de la tradition sémitique) et Abraham avec Ismaël (père de la tradition islamique). Georges Leroux convoque Jacques Derrida et sa vision de l'hospitalité (2021) qui puise sa pensée dans la « fusion originelle » des deux traditions abrahamiques, même s'il arrive aujourd'hui qu'elles se témoignent une « hostilité atavique » mutuelle (Leroux 2021).

<sup>10</sup> L'équivalent en français est curieusement « le client est roi », ce qui semble refléter l'importance qu'ont pris « l'industrie de l'accueil » (Fraenkel et Lunus 2008) et sa forme commerciale à notre époque.

<sup>11</sup> Les termes anglais *host* et *hostage* rappellent la proximité sémantique entre ces notions. En latin, *hospēs* veut dire hôte (qu'il donne ou qu'il reçoive l'hospitalité), mais aussi étranger, voyageur (Hospes 2022). En anglais, *hostile* illustre la proximité entre hospitalité et hostilité.

<sup>12</sup> Derrida emploie ces mots au milieu des années 1990.

## 2.1.5 Définition

Pour l'heure, nous nous proposons d'esquisser une nouvelle définition, laquelle pourra être confrontée aux contextes qui nous occupent : bibliothèques, tiers-lieux, lieux d'hospitalité.

*L'hospitalité naît de mon rapport d'ouverture à l'autre, d'où qu'il vienne, et avant-même qu'il fasse état de ses besoins immédiats. Ainsi, l'hospitalité est une expérience vécue par chacune des parties, dans l'acceptation de la totalité de l'autre comme de l'inconfort qu'il génère chez soi. Elle nous lie avant-même que ne germent la confiance mutuelle et la familiarité. Autrement dit, son absence est hostilité.*

Dans cette définition, le lecteur attentif aura remarqué que la notion de *demeure* persiste : « chez moi », impliquant étonnamment un *chacun chez soi*. Or, dès lors que l'autre frappe à ma porte, mon *chez moi* est en jeu et le choix qui m'incombe est celui de l'hospitalité ou de l'hostilité, soit de ma reconnaissance en l'autre d'une « commune humanité » (Kant, cité dans Peraldi 2003). De façon pragmatique, nous aborderons dans ce travail les manières dont l'hospitalité peut se manifester, plus ou moins consciemment selon les cas. Nous proposerons des pistes d'amélioration de ces expressions hospitalières constitutives de l'hospitalité, laquelle, au quotidien, se traduit tantôt par une ambiance ou un sourire, tantôt, même si c'est plus rare, par le sentiment d'être chez soi (Brotherton 1999).

## 2.2 Communauté et sentiment d'appartenance

Aborder la notion d'hospitalité en bibliothèque, *a fortiori* en bibliothèque académique qui s'adresse prioritairement à un public restreint<sup>13</sup>, c'est nécessairement poser la question de la communauté. Penser la communauté implique de penser ses limites, et par la même occasion, l'inclusion et l'exclusion vis-à-vis de la communauté (Ferreira et Fratucci 2017). Dans des lieux identifiés comme « fournisseurs » d'hospitalité comme des hôpitaux ou des hôtels<sup>14</sup>, la dimension hospitalière représente, au-delà du service brut (soigner, loger), une plus-value. Celle-ci génère chez les visiteurs satisfaction et loyauté dans leur expérience en tant qu'hôtes (Lashley 2017)<sup>15</sup>. Certains auteurs font par ailleurs la distinction, de même qu'ils établissent une gradation entre ces termes anglais *hospitable*, *hospitableness* et *hospitality*, dont la subtilité se reflète également dans la langue de Goethe (Brotherton 2017).

*gastfreundlich < Gastfreundlichkeit < Gastfreundschaft*

Ainsi, la loyauté (ou la fidélité) des visiteurs envers un lieu d'hospitalité est possible comme conséquence de l'hospitalité qu'offre ce lieu. Pour Ferreira et Fratucci, l'hospitalité engendre une asymétrie temporaire<sup>16</sup> « quelque part entre appartenance et altérité », y compris au sein d'une communauté donnée ; c'est de l'altérité et de la diversité au sein même de la communauté que naît l'hospitalité (Ferreira et Fratucci 2017, notre traduction).

---

<sup>13</sup> À ce propos : « L'Infothèque de la Haute école de gestion (HEG) de Genève est une bibliothèque académique qui s'adresse *prioritairement* [nous soulignons] aux étudiant-e-s, enseignant-e-s et chercheurs-euses de l'école et à la communauté universitaire genevoise. Elle est également accessible à toute personne intéressée [...] » (Infothèque 2012).

<sup>14</sup> Pour prolonger la proximité sémantique, on peut notamment penser aux Hospices de Beaune (F), établissement emblématique de l'accueil des démunis depuis le XVe siècle.

<sup>15</sup> Le terme « expérience » est largement répandu dans l'industrie de l'hospitalité, parfois nommée industrie de l'accueil (Fraenkel et Lunus 2008). Nous y reviendrons chap. 2.6.

<sup>16</sup> Nous faisons l'hypothèse que cette asymétrie prend fin lorsque l'étranger quitte la communauté qui lui a offert l'hospitalité, ou lorsque celui-là devient membre à part entière de la communauté.

La question de l'appartenance repose sur le fait que l'étranger qui rejoint un groupe y trouve une place à part entière, qu'il se conforme aux codes et aux règles du groupe et qu'il y jouisse de droits reconnus par la communauté (Manzi et Toudoire-Surlapierre 2004, cité dans Garcia Spolon 2017).

Les membres de la communauté éprouvent par ailleurs un sentiment d'appartenance, lorsqu'ils sont en mesure d'expérimenter « familiarité, confort, sécurité, et attachement émotionnel » (Antonsich 2010, cité dans Chodock 2021). Ce sentiment d'appartenance (*sense of belonging*) nous semble faire écho, en négatif, au sentiment d'anxiété (*library anxiety*) observé en bibliothèque académique et développé par Constance A. Mellon, dans son fameux article (1986)<sup>17</sup>. Ce sentiment nous semble en outre la condition d'une loyauté et d'une fidélité des membres envers la communauté dans son ensemble ; une sentiment envers un lieu ou une institution, que l'on pourrait simplement décrire comme l'envie d'y revenir. À ce propos, il faut admettre que la « dimension émotionnelle » joue un rôle essentiel dans le développement d'une communauté loyale, dont le rapport d'attachement au lieu tient à quelque chose d'énigmatique (Christou 2017, p. 338).

*«[...] genuine hospitality is not a concept but a feeling that makes a stranger think he or she is included»*

*(Suleri 2017, p. 329)*

En étudiant les relations sociales dans le contexte d'un village touristique brésilien éprouvé par des vagues successives de visiteurs, les auteurs du chapitre « Hospitality, territory and identity » nous rappellent que la relation sociale de l'hospitalité est multilatérale (Ferreira et Fratucci 2017). Les auteurs lient par ailleurs la communauté à un territoire donné et estiment que celle-ci est toujours le théâtre de hiérarchisations et de négociations (2017: 265). Franchir des frontières sociales et culturelles sans violence implique l'autorisation, ou l'invitation par le groupe, à expérimenter l'hospitalité ; en négatif, l'absence d'autorisation ou d'invitation équivaut à l'inhospitalité, voire à l'hostilité. Lorsqu'elle se manifeste, l'hospitalité vise à « assurer aux plus faibles un minimum d'autonomie dans un environnement difficile » (Ferreira et Fratucci 2017). Les limites de cette hospitalité sont atteintes lorsque l'invité envahit l'espace vital ou domestique des membres de la communauté, ce qui pose, selon les auteurs, la nécessité de définir préalablement des espaces symboliques (Ferreira et Fratucci 2017).

En résumé, gardons à l'esprit que la communauté, telle qu'elle nous paraît faire sens en bibliothèque, même académique, rappelle la notion de refuge déjà évoquée (2.1.4).

*«a warm and cozy place [while] all we miss and need [is] to live safely and confidently»*

*(Bauman 2003, cité dans Ferreira et Fratucci 2017)*

Quant aux espaces symboliques et à la notion de communauté en bibliothèque, nous y reviendrons au chapitre 2.6 avec le *four-space model* (Jochumsen et al. 2012) et celui de bibliothèque-plateforme (Weinberger 2012 ; Ravedoni 2018).

---

<sup>17</sup> Les observations de Mellon mériteraient une comparaison aujourd'hui. En tant que bibliothécaire auxiliaire assurant l'accueil et le prêt de documents en bibliothèque académique, il nous est courant d'observer des comportements de la part d'utilisateurs traduisant une « crainte de déranger » le bibliothécaire ; l'idée que le solliciter n'est pas entièrement légitime. « Pardon de vous déranger » est une phrase que nous entendons régulièrement au guichet de l'accueil. Ce « signal faible », qui pourrait faire l'objet d'une étude en soi, peut être compensé par l'hospitalité. Voir chapitre « bar à services » 4.2.1.

## 2.3 Tiers-lieu, neutralité et participation

### 2.3.1 Tiers-lieu: sans cesse à réinventer

En 2013, déjà, Antoine Burret préconisait une « simplification de vocabulaire » afin de favoriser la compréhension du concept de tiers-lieu alors émergent (Burret 2013). Nous y reviendrons au chapitre 4.2.3 consacré au nouveau nom que pourrait porter la future Infothèque de la HEG. Les tiers-lieux (*third places*) imaginés et observés par Ray Oldenburg (1999) dans son fameux livre paru en 1989, réédité en 1999, possèdent certaines caractéristiques d'un lieu d'hospitalité. Ce lieu, informel à l'origine, s'inscrit quelque part entre le lieu de travail et celui d'habitation ; à ce titre, il est un lieu privilégié pour la rencontre sociale et l'émergence de communautés. Le lieu est censé être *neutre* (cf. 2.3.2) ; « les relations hiérarchiques de travail sont abolies » (Moeckli et Genoud 2010) ; les publics sont constitués d'habitues et tissent des liens communautaires ; ils s'adonnent à la *conversation* (Lankes 2018) et aux échanges libres et bienveillants (Servet 2009) ; ce sont des lieux *accessibles* et d'*inclusion* sociale (Oldenburg 1999), des notions que nous abordons au chapitre suivant.

### 2.3.2 Neutralité : une fausse bonne idée

Dans sa mise au goût du jour du concept de tiers-lieu pour les bibliothèques, avec le concept de troisième lieu, Mathilde Servet évoque la notion de neutralité, caractéristique du tiers-lieu d'Oldenburg, et suggère d'y ajouter l'impartialité (Servet 2009, p. 27). Or ces deux notions, si elles sont censées garantir à chacun une « absence de contraintes, la possibilité d'aller et venir à sa guise », nous semblent relever d'une lecture incomplète de l'idée d'Oldenburg. En prônant les tiers-lieux comme une *nécessité* pour la cohésion sociale, Oldenburg nous semblait davantage ambitieux. Or, même couplée à l'impartialité, la prétention à la neutralité nous paraît une illusion autant qu'une impasse. Souvenons-nous ce que Lévinas dit de notre rencontre avec l'autre : elle n'est « jamais neutre ». La présence de l'autre et de sa totale altérité bouleversent mon ordre. Lorsque j'assume ma responsabilité vis-à-vis de l'autre, là commence l'humanité (Meijer-van Wijk 2017, p. 49).

Le simple fait de choisir d'ouvrir ma porte à l'autre, à l'étranger, relève d'un acte éthique et politique. Si face à l'autre, en quête de refuge, je me prétends neutre, je m'en tire à bon compte comme spectateur de son désespoir. Dans le Manifeste de l'IFLA/UNESCO sur la Bibliothèque Publique (1994) comme dans la Déclaration de Lyon sur l'accès à l'Information et au Développement (2014), il n'est nulle part question de neutralité. Aussi, nous reprenons ici la réflexion de R. David Lankes, lequel revendique le modèle de *stewardship* où les bibliothécaires – accompagnateurs et *facilitateurs* de la communauté – partagent des valeurs et une vision (Lankes 2016, pp. 19-20). Défendre des grands principes comme la liberté d'expression ou « participer à la prise de décision et à la vie d'une société civile active et engagée », comme le plaident les signataires de la Déclaration de Lyon (2014), reflète et implique des choix politiques forts. Dès lors, revendiquer la neutralité nous semble une chimère, dont les bibliothèques feraient bien de s'éloigner une fois pour toutes.

#### 2.3.2.1 Accessibilité

Ce qui peut avoir du sens, dans la vision d'Oldenburg, c'est la volonté d'améliorer son *accessibilité*, afin que se rendre dans un lieu et profiter de ce qu'il a à offrir soit *facilité*. Pour Jean-Philippe Poupard, « la facilitation est une discipline regroupant des pratiques qui permettent à chaque membre d'un groupe de s'impliquer dans la construction d'une solution acceptable par tous, face à un enjeu commun et de s'engager dans la mise en œuvre des actions qui en découlent » (Poupard 2012).

Ce concept permet selon lui d'utiliser de façon efficiente l'intelligence collective d'un groupe donné dans des conditions données. Cette définition nous semble correspondre aux défis d'une bibliothèque participative. On retrouve dans cette vision de la facilitation les notions d'inspiration (*inspiration*) d'implication (*involvement*), de participation (*participation*), de communauté (*community*) et d'innovation (*innovation*). Des notions auxquelles nous consacrons les prochains chapitres et qui sont mises en pratiques par certaines institutions que nous avons observées (chap. 3).

### 2.3.2.2 Inclusion

Œuvrer à une meilleure *inclusion* et à une représentativité dans ses collections, mais aussi de ses publics, nous paraît s'inscrire dans la vision d'Oldenburg (1999) des tiers-lieux. C'est aussi faire écho aux propos de Suleri (2017, p. 329), selon lesquels se sentir inclus est la condition-même de l'hospitalité véritable. Pour Aurélie Bertrand, l'inclusion va plus loin que l'intégration, car elle ne reconnaît pas « de groupes de personnes stéréotypés par leurs différences, mais des individus qui présentent des besoins communs et d'autres personnels ». Ici, il est davantage question de diversité active que de différenciation subie (Bertrand 2020)<sup>18</sup>. Du fait de cette inclusion permanente et de la diversité des profils et des besoins, les tiers-lieux sont un concept en perpétuelle évolution. Dans ce prolongement de l'hospitalité, il nous faut poser la question de la *participation*.

### 2.3.3 Participation : outil ou fin en soi ?

Depuis la sortie du livre *Great good place* (1999) de Ray Oldenburg<sup>19</sup>, la notion de participation a pris de l'ampleur – au point d'occuper une place centrale en bibliothèque (Nicholson 2019 ; Lee 2020) lorsque celle-ci tend à s'inscrire dans une logique de tiers-lieu<sup>20</sup>. Pour illustrer la tendance à la participation citoyenne, considérons un instant la crise mondiale liée à la pandémie de covid-19 et la méfiance éprouvée par une partie de la population envers les autorités politiques, mais aussi scientifiques (Palamenghi *et al.* 2020). Dans un article paru en 2019, soit avant la crise du covid-19, une équipe de chercheurs de l'EPFL s'interrogeait sur la science dite citoyenne (*citizen science*), soit sur le fait de permettre et d'encourager la participation du public dans différents domaines, comme celui de la recherche scientifique :

*« dans quelle mesure le soutien aux projets de "science citoyenne" [...] vise réellement à responsabiliser et autonomiser les profanes par rapport à la science. [...] on peut se demander si l'enrôlement de profanes dans la recherche participative ne représente pas encore un autre effort pour gouverner la critique de la science, plutôt que de produire des citoyens ayant une compréhension critique de la science et de son rôle dans société. »*

(Strasser *et al.* 2019)<sup>21</sup>

---

<sup>18</sup> Cf. 3.1.1.

<sup>19</sup> Parution en 1989 ; réédition en 1999.

<sup>20</sup> Cette tendance dépasse largement le cadre des bibliothèques. On expérimente aujourd'hui la médiation culturelle participative, le web participatif, la science participative et citoyenne, le management participatif, la participation citoyenne et même la ville participative, à l'instar de la Ville de Lausanne (VD) ou celle d'Annemasse en Haute-Savoie (F). (Bureau de la communication 2022 ; Ville d'Annemasse 2022).

<sup>21</sup> Traduction libre à l'aide de DeepL. Citation originale : «the extent to which the support for "citizen science" projects, mainly originating from science funding agencies and academic institutions, really aims at empowering lay people in relation to science. [...] one might ask if the enrolment of lay people in participatory research does not represent yet another effort at governing the critique of science, rather than producing citizens with a critical understanding of science and its role in society.» (Strasser *et al.* 2019)

La question que les chercheurs soulèvent ensuite est celle de l'autonomie<sup>22</sup> et de l'esprit critique des citoyens :

*« S'agit-il d'habiliter un public à utiliser de manière critique les outils de la science pour résoudre certains de ses problèmes, tout en résistant également à l'hégémonie de l'encadrement scientifique d'autres problèmes? Ou s'agit-il d'encourager les modes de raisonnement scientifiques parmi les citoyens, une condition pour une démocratie délibérative robuste ? »*

*(Strasser et al. 2019)<sup>23</sup>*

Ces interrogations nous semblent totalement d'actualité. La crise liée au covid-19 les a peut-être même rendues essentielles et urgentes. La question de la participation est légitime et nécessaire mais elle en soulève d'autres. Au sein même d'une communauté, pour autant que celle-ci soit clairement définissable, qui participe ? Quelle participation ? Dans quel but ? À quelle fréquence ? Selon quelles modalités ?<sup>24</sup> Nous aurons l'occasion d'aborder à nouveau ces questions au chapitre 3.1.1 consacré à un tiers-lieu innovant, qui a fait de la gouvernance tripartite son cheval de bataille. Pour l'heure, deux questions au moins nous semblent importantes.

1. Dans quelle mesure l'hospitalité peut-elle être un outil (un atout) d'une bibliothèque participative ? Ici, l'hospitalité est un moyen pour atteindre un but supérieur<sup>25</sup>.
2. Une bibliothèque participative est-elle un lieu où l'hospitalité est meilleure que dans une bibliothèque plus traditionnelle ? Ici, l'hospitalité est une fin en soi.

Répondre à ces questions demande une réflexion approfondie. Ce travail propose (chap. 6) des suggestions qui devront être confrontées à d'autres et complétées. Les réponses aux questions soulevées dépendent d'un choix de paradigme, autrement dit des valeurs, de la vision, des missions et des priorités d'une institution, en l'occurrence de l'Infothèque de la Haute école de gestion.

### **2.3.3.1 Démocratie participative ou participation démocratique ?**

À propos de paradigme, Donzelot et Epstein (2006) distinguent la démocratie participative de la participation démocratique. Deux façons d'impliquer les citoyens en vertu d'un grand principe, respectivement le « bien commun » dans son acception anglo-saxonne, et « l'intérêt général », plus français. Le premier s'inscrit dans une recherche concrète au nom d'un présupposé plus ou moins métaphysique ; le bien commun « n'efface pas la distinction entre ceux qui ont les moyens de décider [...] et ceux qui sont concernés par l'action projetée ». Quant à l'intérêt général, il « constitue [...] une sorte de substitut de la volonté générale chère à Rousseau » ; c'est le ciment du contrat social (Donzelot et Epstein 2006, p. 32-33).

---

<sup>22</sup> Voir aussi Convivialité, chap. 2.5.

<sup>23</sup> Traduction libre à l'aide de DeepL. Citation originale : « Is it about empowering a public to critically use the tools of science for solving some of its problems, while also resisting the hegemony of the scientific framing of others? Or is it about fostering scientific modes of reasoning among citizens, a condition for a robust deliberative democracy? » (Strasser et al. 2019).

<sup>24</sup> Voir le chapitre 4.2.1 consacré à la participation en bibliothèque du mémoire de fin d'études de Kiara Lee, notamment l'échelle de participation (Arnstein 1969, cité dans Lee 2020).

<sup>25</sup> En 2007, Lankes, Joanne et Nicholson suggéraient déjà qu'en conversant entre-elles, les bibliothèques s'inscrivaient dans une démarche holistique, où le tout est supérieur à l'ensemble de ses parties (*Libraries as participatory conversations*, dans Lankes et al. 2007).

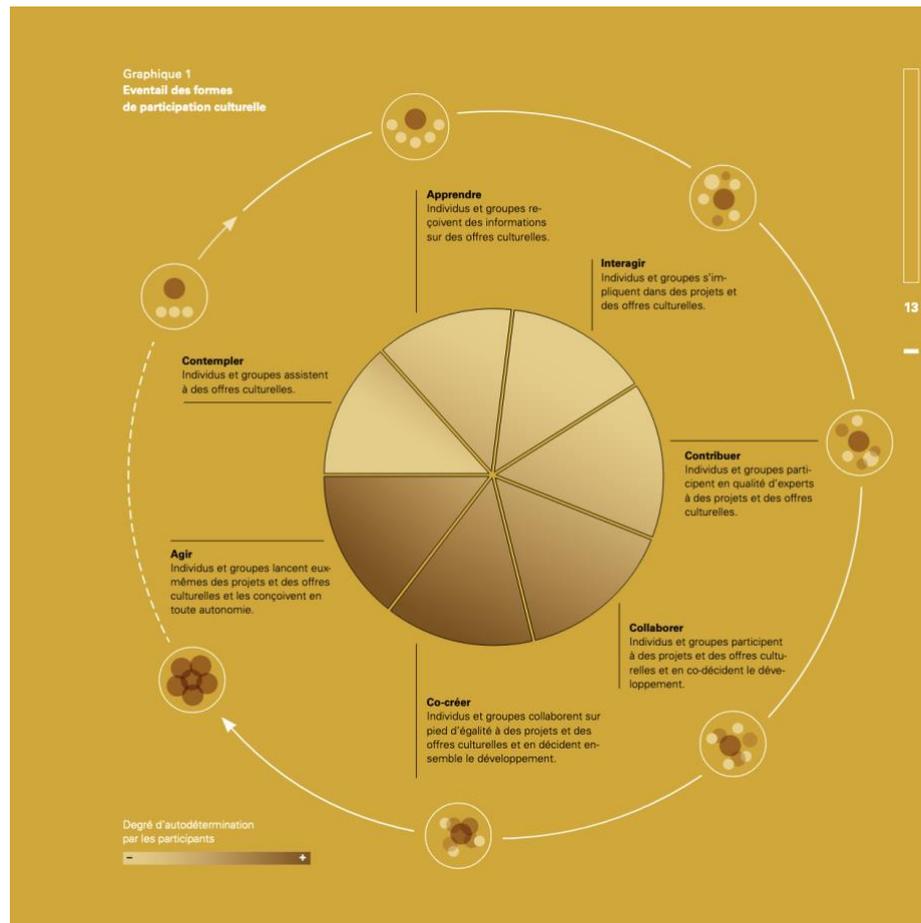
Les auteurs estiment par ailleurs que la faible participation des citoyens tient au fait que ceux qui veulent réellement *participer* sont forcés de le faire selon les modalités prévues par le Pouvoir, qui cherche avant tout à se légitimer<sup>26</sup>. La participation démocratique « conserve les modalités de mise en œuvre de l'action une fois celle-ci décidée quant à son principe ». Les auteurs déplorent par ailleurs l'impossibilité de tirer le meilleur des deux mondes, du fait de l'obstacle de la temporalité. Selon eux, la participation empêche le nécessaire détachement et l'observation des effets d'une décision sur la durée. Ce qui nous paraît important est de conscientiser le paradigme, afin de pouvoir justifier ses choix ; ceux qui impacteront directement le quotidien des bibliothécaires et de la communauté.

Le Dialogue culturel national – organe de l'Office fédéral de la culture – a publié en 2021 un guide de promotion de la participation culturelle (Dialogue culturel national 2021). L'échelle de participation ci-dessous donne un éventail de possibilités quant à l'implication du public dans le domaine de la culture. Cette échelle nous paraît transposable à une bibliothèque, même académique, notamment pour des activités pédagogiques.

---

<sup>26</sup> Citation originale : « Elle tient à ceci que nous cherchons dans la participation beaucoup plus une légitimation de la décision qu'une mobilisation pour l'action. » (Donzelot et Epstein 2006, p. 34). À ce propos, nous remarquons que les décideurs publics n'ont de cesse d'appeler à voter, une modalité de participation qui garantit, quoiqu'il arrive, la légitimation du système démocratique tel qu'il existe et selon modalités de participation qu'il prévoit et encadre ; ce qui *de facto* légitimise leur rôle dans ce système.

Figure 2 – Échelle de participation culturelle – Annexe 2



(Dialogue culturel national 2021)

## 2.4 New Librarianship

R. David Lankes revendique le qualificatif de « radical » (Lankes 2016). Aux États-Unis, ce terme a parfois une signification étroite, qu'il soit employé pour qualifier un « gauchiste » ou un extrémiste violent. Pour le bibliothécaire créateur du concept de *new librarianship* (2011), que nous traduirons ici par nouvelle bibliothécarité, « la mission des bibliothécaires est d'améliorer la société en facilitant la création de connaissances dans leurs communautés »<sup>27</sup>. En d'autres termes, la nouvelle bibliothécarité revendique d'offrir les outils et les conditions à la communauté, pour un agir positif et radical vers un monde meilleur. L'un de ces outils fondamentaux est la bibliothèque. Dès lors, la bibliothèque se conçoit comme un lieu – physique, virtuel, idéal – de la vie et de l'épanouissement de la communauté. Pour Lankes, les meilleures bibliothèques développent des communautés (Lankes 2018b). Ainsi, les bibliothécaires agissent en tant que *facilitateurs* de la participation ; ils ne travaillent pas *pour* la communauté, mais bien *avec* elle. Nous pouvons d'ailleurs considérer l'hospitalité comme fil rouge de cette participation idéale permanente, où la bibliothèque, *par* et *pour* la communauté, devient ce que la communauté en fait<sup>28</sup>.

<sup>27</sup> Traduction libre. Citation originale : «The mission of librarians is to improve society through facilitating knowledge creation in their communities» (Lankes, 2012)

<sup>28</sup> Dans les années 1990, une marque américaine de vêtements, à l'instar de tant d'autres, jouait la carte de l'appartenance et de l'identification : FUBU, acronyme de For Us By Us (pour nous, par nous). Portés par des icônes du milieu hip-hop comme LL Cook J, les vêtements streetwear étaient des marqueurs d'appartenance à un mouvement culturel. FUBU pourrait bien servir de nom à une bibliothèque communautaire...

## 2.5 Convivialité : vers l'autonomisation des usagers ?

Commençons par une clarification sémantique : la convivialité n'est pas l'hospitalité. La richesse de nos langues établit des frontières parfois subtiles, voire floues, entre les termes. Pour le *Larousse*, la convivialité est la « capacité d'une société à favoriser la tolérance et les échanges réciproques des personnes et des groupes qui la composent » (Larousse 2022). Favoriser la tolérance et les échanges n'est pas l'exact équivalent d'accueillir l'Autre dans sa totalité et de façon inconditionnelle (Lévinas 1961), mais cela peut y mener. Dans la pratique, le principe de l'hospitalité peut être un idéal vers lequel tendre, mais on peut aussi admettre que des étapes précèdent cette ouverture au quotidien. Nous faisons ici l'hypothèse que la convivialité peut mener à l'hospitalité, pour autant que cette dernière soit conscientisée comme un principe fondamental. Aussi nous proposons la gradation suivante :

Cordialité/courtoisie < convivialité/amicalité < hospitalité

Par ailleurs, il nous semble qu'un bibliothécaire peut remplir sa mission et incarner l'hospitalité sans que faire preuve de cordialité et de convivialité à chaque instant ne joue un rôle déterminant. S'inscrire dans une démarche d'hospitalité ne devrait pas impliquer des attentes insensées, irréalistes voire inhumaines à l'endroit des bibliothécaires, ni du reste de la communauté. Pourtant, c'est peu ou prou l'ambition que développe Carol A. King dans son étude sur les hôpitaux américains en tant que lieux d'hospitalité :

*« L'hôte comprend et anticipe les désirs et les attentes de l'invité et possède les compétences professionnelles pour les satisfaire »<sup>29</sup>*

*(King 1995)*

À ce propos, Johnson et Kazmer (2011) rappellent que les besoins des publics évoluent avec le temps. Ils estiment par ailleurs que l'hospitalité doit s'inscrire dans la mission et la culture d'une organisation dans son ensemble et qu'elle ne devrait pas être imposée depuis le haut<sup>30</sup>.

L'hospitalité comme valeur peut donc servir de référence à l'action quotidienne de l'organisation et le fait d'expérimenter personnellement l'hospitalité peut, dans le même temps, conserver une part énigmatique, comme le suggère Prokopis Christou (2017). Enfin, nous remarquons que la convivialité n'est pas éloignée de la commensalité (le partage d'un repas) et qu'elle possède, elle aussi, une saveur biblique (Convive 2022; Pollock 2015).

Pour Kozubaev et DiSalvo (2020), la convivialité se conçoit davantage comme un rapport entre individus *autonomes* les uns des autres et vis-à-vis de leur environnement. Ainsi, ils imaginent les bibliothèques du futur en tant qu'espaces de convivialité. Ils reprennent le plaidoyer d'Ivan Illich pour une société conviviale, conçue *par* et *pour* l'autonomisation de ses membres (Illich 1973, cité dans Kozubaev et DiSalvo 2020).

---

<sup>29</sup> Traduction libre. Citation originale : « The host understands and anticipates the guest's wants and expectations, and has the job skills to provide it ».

<sup>30</sup> Citation originale : «It is critical that hospitality is an integral part of the entire organization's mission and culture rather than being something imposed "on top" [...]. King sees hospitality as a useful metaphor, away for non hospitality organizations to adopt a complex service model that permeates all levels of the institution. "Non-hospitality organizations that call their customers 'guests' are using hospitality as a metaphor [...] to describe (or prescribe) for their employees a type of relationship with those customers."» (King 1995; Johnson et Kazmer 2011).

Dans ce type de société ou de communauté, la convivialité doit permettre de réaliser « des espaces de conception futurs pour de nouveaux types d'interactions entre les usagers de la bibliothèque et le monde qui les entoure »<sup>31</sup>. En ce sens, nous considérons que les espaces de convivialité sont quasiment des espaces d'hospitalité, et qu'ils doivent permettre la participation *radicale* et *facilitée* que R. David Lankes appelle de ses vœux (Lankes 2018).

## 2.6 Le modèle des quatre espaces

D'après le modèle proposé par Henrik Jochumsen et ses collègues (Jochumsen *et al.* 2012), la bibliothèque devrait mettre en place les conditions de la réalisation de quatre objectifs : l'expérience, l'implication, l'autonomisation et l'innovation (*experience, involvement, empowerment, innovation*)<sup>32</sup>. De ces objectifs découle la proposition de créer quatre espaces, lesquels s'entendent ici au sens symbolique<sup>33</sup>. Autrement dit, chaque objectif peut se réaliser dans un espace, physiquement distinct ou non, d'une même bibliothèque. Ce qui compte n'est pas tant la délimitation spatiale – même si elle peut faciliter leur réalisation – mais bien la poursuite concomitante de ces quatre objectifs.

Les quatre espaces du modèle sont : l'espace d'inspiration (*inspiration*), l'espace d'apprentissage (*learning space*), l'espace de rencontre (*meeting space*) et l'espace performatif (*performative space*). Du point de vue de l'hospitalité, le cheminement à travers les quatre espaces prend tout son sens.

## 2.7 Le cercle de l'hospitalité

Aussi, nous proposons ci-dessous un modèle inspiré de ceux de Jochumsen (et al. 2012) et de Ravedoni (2018). Les phases représentent le parcours d'un usager, d'individu atomisé à membre de la communauté.

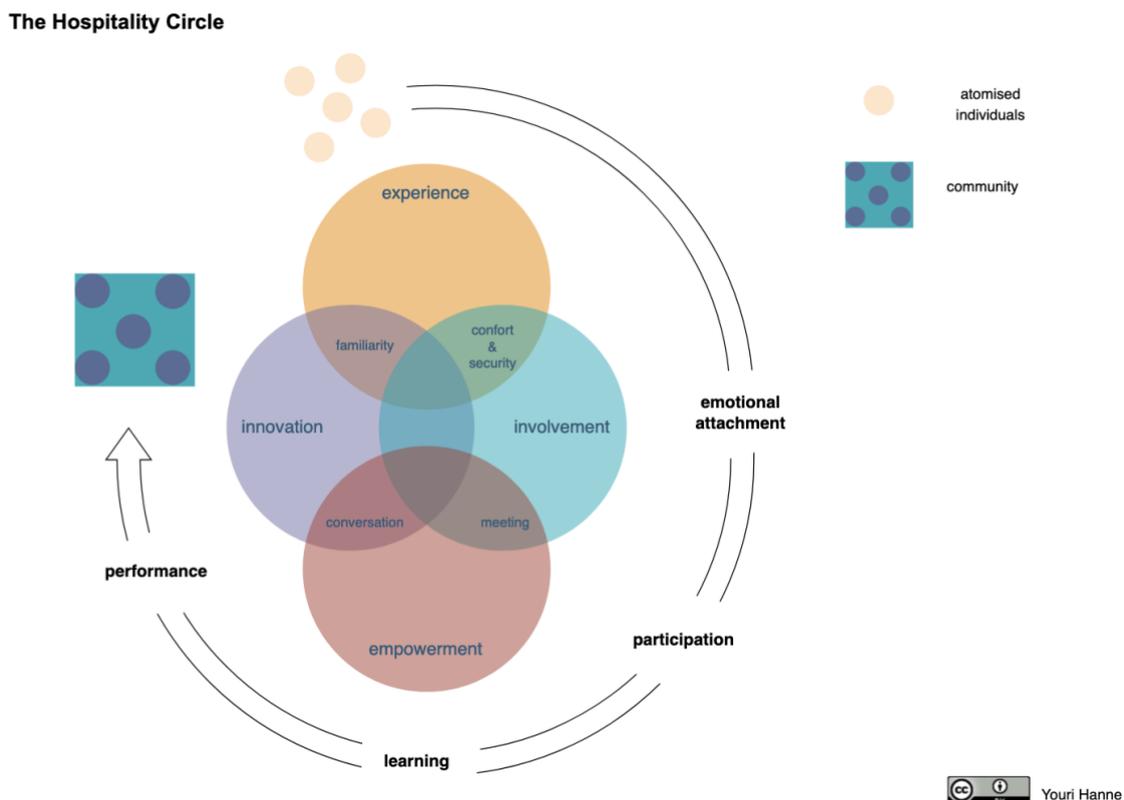
---

<sup>31</sup> Traduction libre. Citation originale : « The design fiction focuses on the concept of conviviality to propose future design spaces for new kinds of interactions between library patrons and the world around them. » (Kozubaev et DiSalvo 2020)

<sup>32</sup> Cette traduction de Michaël Ravedoni (2018) nous semble adéquate.

<sup>33</sup> Rappelons la nécessité soulevée par Ferreira et Fratucci (2017) de créer des espaces symboliques dans un souci de préserver l'hospitalité de l'ensemble de la communauté (chap. 2.2.).

Figure 3 – Infographie créée à l'aide de draw.io. Sous licence CC-BY. Annexe 3



1. L'utilisateur entre dans un lieu d'hospitalité en tant qu'individu *atomisé* ; il y fait progressivement l'*expérience* de l'hospitalité. Il développe un sentiment d'appartenance à mesure que sont assurés pour lui familiarité, confort, sécurité, et attachement émotionnel (cf. 2.2), des conditions pouvant faciliter l'*inspiration* ;
2. l'utilisateur *s'implique* et expérimente la *participation* à divers degrés et selon des modalités variées ;
3. l'utilisateur gagne en *autonomie* par l'*apprentissage* et la *rencontre* avec d'autres membres de la communauté ;
4. l'utilisateur est de plus en plus *autonome* et peut progressivement *innover* et *performer* ; l'individu devient membre à part entière d'une communauté supérieure à l'ensemble de ses membres (Lankes 2007).

## 2.8 SWOT : la bibliothèque sur le modèle du *Hospitality Circle*

Le schéma qui suit présente les principales forces, faiblesses, opportunités et menaces (*strengths, weaknesses, opportunities, threats*) pour une bibliothèque basée sur le Cercle de l'hospitalité (chap. 2.7, Fig 3).

Figure 4 – Analyse SWOT du modèle. Schéma créé à l'aide de Canva. Annexe 4



- La principale force de ce modèle est de reposer sur une communauté forte et soudée. Les membres de la communauté expérimentent ensemble l'hospitalité et s'inspirent mutuellement. La communauté permet l'innovation et la bibliothèque offre l'espace (l'outil) adéquat. L'hospitalité joue autant un rôle de carburant que d'horizon à atteindre ; elle permet l'inclusion et l'autonomisation des membres de la communauté.
- Le manque de ressources constitue sans doute la principale faiblesse du modèle. L'espace, les bibliothécaires, les moyens à disposition et les services qu'offre la bibliothèque ne sont pas illimités. Remplir des missions sensiblement différentes que celles d'accompagner la communauté académique peut s'avérer complexe, voire irréaliste.
- L'opportunité d'élargir la communauté peut être bénéfique pour l'institution lorsque les nouveaux membres dynamisent et vitalisent la communauté existante, tant par leur vision que par leurs besoins et leur diversité. L'élargissement de la communauté peut servir dans le plaidoyer de l'institution pour davantage de moyens qui lui permettront de croître.
- Les nouveaux entrants peuvent menacer l'harmonie en envahissant les espaces symboliques existant ; des conflits peuvent émerger avec les membres de la communauté.

Au chapitre suivant, nous verrons des exemples de lieux d'hospitalité dans lesquels nous avons réalisé des observations et où l'hospitalité a été évaluée selon plusieurs critères.

### 3. Visites et observations de lieux d'hospitalité

Une fois l'état de l'art effectué, nous nous sommes rendus sur le terrain, autrement dit dans des lieux identifiés comme lieux d'hospitalité. Les trois premiers lieux peuvent être considérés comme des bibliothèques, même si c'est un terme quelque peu limitant, car leurs missions et leurs publics divergent. Les trois autres lieux appartiennent au secteur HoReCa et divergent par leur offre et par leurs missions. Une fois ces lieux présentés, nous nous occuperons à identifier des « signaux faibles », c'est-à-dire les signes avant-coureurs de tendances, basées sur nos observations. Ces éléments isolés nous serviront à faire des hypothèses sur un lieu d'hospitalité pour les intégrer à notre réflexion. L'idée n'étant pas de livrer un diagnostic définitif sur ces lieux, ni même une étude quantitative, mais bien de repérer des éléments liés à l'hospitalité et proposer des pistes de réflexion et des suggestions. Les observations dans leur totalité se trouvent en annexe de ce travail (fichier Excel).

#### 3.1 Bibliothèques et tiers-lieux

D'après Johnson et Kazmer (2011) trois éléments fondamentaux nous permettent d'évaluer l'hospitalité d'une bibliothèque : les **produits** (ou services), le **comportement** des employés – qu'on les nomme bibliothécaires ou différemment – et l'**environnement** physique, auquel il convient aujourd'hui d'ajouter l'environnement numérique et virtuel. Pour Johnson et Kazmer, les usagers virtuels ont les mêmes besoins que les usagers physiques ; la nature de leurs interactions implique simplement que ces besoins sont satisfaits différemment. En 2011, ces chercheurs en sciences de l'information suggéraient déjà d'étudier les parallèles entre les bibliothèques et d'autres lieux d'hospitalité (restaurants, hôtels, etc.) afin de dégager des synergies (*overlapping practices*) et de développer l'étude de l'hospitalité. Ils pointaient des besoins du public en constante évolution. Et ajoutaient que le premier devoir de ceux qui travaillent dans une bibliothèque est « de faire gagner du temps à ceux qui sollicitent ses services »<sup>34</sup> (Johnson et Kazmer 2011). Dans ce sens, nous parlerons ici de *facilitation*.

##### 3.1.1 La Bulle, tiers-lieu participatif dans le quartier du Perrier, Annemasse (F)

*La Bulle* a vu le jour en mars 2020. C'est un tiers-lieu participatif et culturel situé dans le quartier du Perrier à Annemasse, en Haute-Savoie. Annemasse se trouve littéralement à la frontière franco-suisse et fait partie de l'agglomération du Grand-Genève desservie par les transports en commun transfrontaliers. *La Bulle* ne se présente pas comme une bibliothèque – même si certains de ses services en sont proches (prêt de documents, offre culturelle, presse quotidienne et revues spécialisées, liseuses, jeux et jouets, musique en streaming, espace de travail...). C'est donc une sorte d'« hybridation entre une médiathèque, une ludothèque et un espace citoyen » ; « un laboratoire de terrain pour la collectivité » qui revendique une posture de *facilitation* (Bertrand 2020). Le tiers-lieu fait d'ailleurs partie du réseau Intermède qui relie les bibliothèques communales d'Annemasse Agglo (Bibliothèques Intermède 2019). *La Bulle* revendique un esprit « pétillant et léger », comme l'eau gazeuse dont le quartier partage le nom. En ce sens, elle se positionne clairement comme lieu d'hospitalité. Son mode de fonctionnement est singulier car il repose sur la réunion tripartite des bibliothécaires et *facilitateurs* de *La Bulle*, d'élus communaux et d'usagers. Ce mode de gouvernance réunit les trois parties mensuellement. Les collections, la programmation culturelle et les horaires

---

<sup>34</sup> Traduction libre. Citation originale : « his primary duty being, in the widest possible sense of the phrase, to save the time of those who seek his services ».

d'ouverture du lieu font notamment l'objet de discussion et de décisions tripartites<sup>35</sup>. Le projet et le concept du tiers-lieu, ainsi que ses valeurs et sa construction ont aussi impliqué les habitants (Bertrand 2020). *La Bulle* incarne donc plusieurs notions que nous avons identifiées dans la logique du tiers-lieu théorisé par Oldenburg. Notamment la participation, l'inclusion, et l'innovation. Lieu visité et observé en juillet 2022.

Figure 5 – *La Bulle*, Annemasse (F) 2022 CC-BY. Annexe 5



### 3.1.1.1 Observations

Le silence est une denrée rare à *La Bulle*. Nous avons observé le lieu un mardi après-midi de juillet dès l'heure d'ouverture (12h). Le lieu est animé et particulièrement prisé des enfants et adolescents ainsi que d'habitants du quartier de tout âge. L'ambiance est effervescente, ce qui, à notre avis, en fait davantage un lieu de vie, de rencontre et d'activités sociales qu'un lieu de repos ou d'étude, qui nécessiterait calme et concentration. *La Bulle* est faite d'un seul bloc, ce qui rend la perception des espaces aisée pour le visiteur, car tout se trouve sur le même étage : collections de livres, jeux (y compris des tables et un « coin jeu » pour les plus jeunes), jouets, graines à planter, espace jeu vidéo, PC et une grande table de réunion. Les étagères ne sont pas très hautes et conviennent pour des objets « à portée de main ». Cette simplicité dans la taille modeste, dans le choix des couleurs vives (bleu ciel, rouge) et dans celui du mobilier, se trouve aussi parmi les occupants du lieu.

Le personnel affiche une attitude enthousiaste et une posture d'ouverture claire qui nous rappelle davantage celle d'animateurs socioculturels que celle de bibliothécaires académiques, parfois plus réservés. D'ailleurs, ceux que nous avons rencontrés ne se présentent pas comme bibliothécaires<sup>36</sup>. Autrement dit, la dimension *tiers-lieu* est palpable, même quand on n'a pas encore connaissance de la totalité des services disponibles, ni du mode de fonctionnement de *La Bulle*. C'est un lieu où les échanges sont essentiellement informels ; en ce sens, les « barrières à l'entrée », ou la *library anxiety* déjà évoquée dans ce travail, semblent basses *a priori*<sup>37</sup>.

---

<sup>35</sup> En juin 2022, l'Association des bibliothèques américaines (ALA) a remis son prix international à La Bulle. Cette distinction récompense chaque année une bibliothèque dans le monde qui se démarque par son innovation. C'est la première fois qu'une institution française remporte ce prix (Messenger 2022).

<sup>36</sup> Dans ce travail, nous les nommerons tous facilitateurs, même s'il leur arrive de se présenter autrement.

<sup>37</sup> Nous rendons compte ici d'observations individuelles appuyées par la grille d'observation (annexe 14).

En termes d'hospitalité, plusieurs éléments font pencher la balance. La simplicité des lieux, les couleurs franches et la taille ; la facilité du contact – avec les facilitateurs, justement. Lors de notre arrivée sur les lieux, *La Bulle* venait tout juste d'ouvrir ses portes pour la journée alors qu'une réunion du personnel autour de la grande table semblait y prendre fin. Lors de notre repérage des lieux, plusieurs facilitateurs nous ont adressé la parole et souhaité la bienvenue, se montrant et se déclarant disponibles. L'interpellation par l'un d'eux nous a particulièrement marqués. En brandissant un cadre noir dans lequel semble se trouver un diplôme, un facilitateur nous a apostrophé : « C'est pas la classe ? ». Cette question, posée sur un ton à la fois informel et familier, peut sembler rhétorique prise hors contexte. En l'occurrence, elle nous a semblé une invitation à l'échange<sup>38</sup>. Cette *invitation* à faire l'expérience de l'hospitalité, déjà évoquée au chapitre 2.2 (Ferreira et Fratucci 2017), constitue à elle seule un « signal faible ». L'aspect informel du tiers-lieu est ici un marqueur d'hospitalité car il constitue une *facilitation*. Dans le cas qui nous occupe, le facilitateur pose une question qui implique l'utilisateur (*involvement*). À ce stade, il est peut-être trop tôt pour parler de participation. Cependant, le cercle de l'hospitalité que nous avons proposé comme modèle peut commencer à se mettre en place. Les étapes vers une possible inclusion à la communauté débutent dès l'entrée de l'utilisateur dans le lieu, mais cet échange informel avec un membre de la communauté est une invitation, une proposition pour que l'utilisateur se familiarise avec les lieux et ses occupants.

C'est le soir-même que nous avons fait l'expérience de la *participation*. Lors de la séance mensuelle tripartite avec des élus locaux, des habitants et des facilitateurs de *La Bulle*, nous avons pris part à plusieurs discussions (*conversation*). Aucune formalité ou condition préalable n'était à remplir pour y prendre part, hormis celle de se déplacer. L'une portait sur le renouvellement et la résiliation d'abonnements à des revues. La réflexion portait notamment sur la manière d'impliquer les usagers de *La Bulle* afin de leur donner le choix quant aux titres de presse disponibles. Une discussion sur l'offre culturelle et musicale nous a aussi occupés une partie de la séance. La question d'un partenariat avec le conservatoire de musique en face de *La Bulle* s'est posée pour faciliter l'accès des plus jeunes à des instruments de musique. Un public très jeune (8-12 ans) s'est affairé à formuler des suggestions d'achats sur des post-it, collés par la suite sur un tableau blanc. Une autre discussion a porté sur la manière de demander aux usagers à quel point des liseuses à disposition sont importantes pour eux. S'est aussi posée la question de la communication externe, notamment via les réseaux sociaux<sup>39</sup>. La prise de parole au cours de cette séance était libre et bienveillante. Il nous a semblé que chacun a eu l'occasion de s'exprimer sur chaque sujet et d'être entendu, parmi les sept adultes comptés et autant d'enfants.

Notre observation a permis d'évaluer au moins deux des trois éléments de l'hospitalité soulevés par Johnson et Kazmer. Premièrement, le comportement des occupants des lieux, en l'occurrence, toutes les parties prenantes à cette séance tripartite. Le comportement nous a paru bienveillant et attentif. Deuxièmement, l'environnement était hospitalier ; tous les participants étaient assis à leur guise, sur un même niveau, autour d'une table, puis en petit cercle. Dans ce contexte familier et sécurisant, les premières phases du cercle de l'hospitalité sont entamées (expérience, implication, participation).

---

<sup>38</sup> Il s'agissait du prix de l'innovation de l'ALA récompensant *La Bulle* à Washington quelques jours auparavant. Nous avons pu observer ce facilitateur accrocher le cadre au mur, non loin d'une coupure de presse (Messenger 2022) relatant cet événement.

<sup>39</sup> Le seul réseau social utilisé par *La Bulle* est la page Facebook du réseau Intermède qui regroupe les douze bibliothèques de l'agglomération d'Annemasse.

Concernant les produits selon Johnson et Kazmer, notre observation est restée superficielle, mais la grande diversité de l'offre et l'implication des usagers dans sa sélection nous semblent indiquer que cet aspect est lui aussi satisfaisant.

### 3.1.2 HEAD, Bibliothèque HES-SO

La bibliothèque de la Haute école d'art et design (HEAD) est née en 2006, lors de la fusion de deux écoles bicentennaires, l'École supérieure des Beaux-Arts et la Haute école d'Arts appliqués (HEAD 2018b). C'est une « cousine » de l'Infothèque de la HEG. La HEAD fait partie du réseau des HES-SO au même titre que la HEG. La bibliothèque se trouve au 2<sup>e</sup> étage du bâtiment E, inspiré par Le Corbusier, sur l'un des quatre sites du campus de la HEAD, dans le quartier des Charmilles à Genève. La bibliothèque est aussi membre de SLSP, plateforme de service des bibliothèques académiques et scientifiques suisses<sup>40</sup>. En plus du soutien aux étudiants, la bibliothèque de la HEAD offre des collections spécialisées en art, en design et en architecture ainsi que des espaces de travail, un coin lecture et un espace vidéo. Elle revendique quelques 40'000 livres, plus de 3'000 DVD et des abonnements à 170 revues (HEAD 2018a). En deux mots, il s'agit d'une bibliothèque spécialisée, prioritairement destinée à la communauté de l'école. Bibliothèque visitée et observée en juillet 2022.

Figure 6 – Bibliothèque de la HEAD – 2022 CC-BY. Annexe 6



#### 3.1.2.1 Observations

En termes de produits, l'offre de la bibliothèque de la HEAD est impressionnante. La diversité et la qualité des collections reflètent l'excellence visée par l'école (HEAD 2021). En termes d'environnement physique, l'intérieur de la bibliothèque est agréable. Étant donné les différents espaces semi-cloisonnés qu'elle met à disposition des usagers ; et par le soin apporté à une cohérence visuelle, qui traduit un certain prestige, notamment dans le design et les couleurs du mobilier : simple, élégant et harmonieux.

---

<sup>40</sup> Nous remarquons que la devise de SLSP n'est autre que « Par les bibliothèques pour les bibliothèques » ; cf. chap. 2.4.

En termes de services, leur lisibilité n'est en revanche pas optimale, ni à l'entrée physique de la bibliothèque, ni sur la page web qui lui est consacrée sur le site de l'école (HEAD 2018a)<sup>41</sup>.

En termes d'environnement physique, l'accessibilité au lieu nous paraît insuffisante, tout particulièrement pour un public dit empêché. En observant les toilettes de la bibliothèque, nous avons remarqué qu'il était impossible de s'y rendre en fauteuil roulant, aucune toilette adaptée n'étant mise en place. Nous avons aussi évalué l'accessibilité du lieu pour un usager en fauteuil roulant. Alors que la bibliothèque se trouve au 2<sup>e</sup> étage du bâtiment, nous avons sollicité le personnel de l'école pour aborder la question de l'accès. Lors de cette discussion, nous avons notamment appris que tous les modèles n'entrent pas dans l'ascenseur du bâtiment E où se trouve la bibliothèque. Les modèles manuels sont censés entrer mais les fauteuils roulants électriques seraient probablement trop lourds et dépasseraient la charge maximale de l'ascenseur. Le personnel a en outre attiré notre attention sur le fait que la marche à franchir pour accéder au bâtiment E ne peut être franchie sans l'aide d'un tiers. En ce qui concerne un éventuel prêt de documents, il nous a été assuré qu'il était possible au public empêché de les récupérer à l'accueil du bâtiment E, situé au rez-de chaussée. Cette possibilité n'est qu'une solution très partielle. La question de l'accès au bâtiment reste posée. Par ailleurs, l'accès aux espaces de la bibliothèque reste complexe, voire impossible pour ce type de public qui ne peut pas bénéficier de la bibliothèque comme lieu d'étude, ni donc d'hospitalité. En ce qui concerne le comportement du personnel rencontré ce jour-là, la disponibilité et l'attention dont il a fait preuve sont à souligner et à saluer. Toutefois, la responsabilité ne peut pas incomber uniquement au personnel de combler le déficit d'infrastructures adaptées. Le fait que les bâtiments soient anciens, comme l'a fait remarquer une tierce personne présente lors de notre discussion, n'est pas une réponse satisfaisante à la question de l'accessibilité et de l'inclusion de tous les publics dans une bibliothèque HES-SO. Nous n'avons par ailleurs pas eu d'interactions avec d'autres usagers, ce qui s'explique en partie par le peu de fréquentation du lieu un mercredi de juillet.

### **3.1.3 Bibliothèque universitaire de Bâle, l'excellence académique comme priorité**

La bibliothèque universitaire de Bâle (UB Basel) est l'un des principaux centres d'information publics de la région bâloise. L'institution revendique un fonds de 7,5 millions de livres, ainsi que des livres électroniques, des bases de données spécialisées et des périodiques. C'est l'un de des grandes bibliothèques scientifiques de Suisse. L'institution a une dimension hybride puisqu'elle est dans le même temps la bibliothèque cantonale de Bâle-Ville et est ouverte au public. Fondée en 1470, la UB est la plus ancienne bibliothèque laïque de Suisse. En tant qu'institution patrimoniale, elle conserve son important fonds historique, qui remonte au 8<sup>e</sup> siècle et le rend accessible en ligne grâce à un vaste programme de numérisation. Dans son rôle de médiateur entre la science et la société, elle offre à différents publics un espace d'apprentissage et de rencontre diversifié (UB Basel 2022). Nous avons visité la partie centrale de l'UB Basel *Hauptbibliothek* en juillet 2022 pour nos observations.

---

<sup>41</sup> « L'équipe des bibliothécaires met ses compétences et conseils au service des étudiant-e-x-s, notamment pour les assister dans leurs recherches bibliographiques et iconographiques, et examine toutes les propositions d'acquisition » (HEAD 2018a).

Figure 7 – UB Basel - Photos de l'auteur - 2022 - CC-BY. Annexe 7



### 3.1.3.1 Observations

Ce qui frappe d'emblée le visiteur de la UB Basel, c'est la diversité des espaces d'étude et de travail au sein d'un même bâtiment, soit 900 places assises sur les 1'500 réparties entre les différents sites l'institution. La *Hauptbibliothek* offre un environnement de travail exceptionnel : un grande salle de lecture (*Lesesaal*) ; un espace d'apprentissage baptisé *Lernzentrum* ; une répartition originale de places de travail semi-cloisonnées ; un espace de lecture de la presse ; des boxes individuels ou collectifs, des salles de réunion et une multitude de fauteuils et aménagements de travail répartis sur six étages ; de nombreux ordinateurs PC et MAC pour consultation ; une cafétéria munie d'une terrasse extérieure ; un espace repos et sieste où l'on peut entièrement s'allonger confortablement.

Figure 8 – UB Basel - Places de travail – 2022 CC-BY – Annexe 8



La UB Basel revendique un *Barrierefreier Zugang*, que nous comprenons comme le souci de rendre la bibliothèque accessible à tout public, y compris celui dit « empêché ». À cette fin, la UB Basel exprime sur son site internet la possibilité de solliciter de l'aide en termes d'accessibilité. Un contact par téléphone ou par courrier électronique est possible. L'envoi de document par poste semble aussi envisageable mais le service manque de clarté. Le site web de la UB Basel annonce une rampe d'accès au bâtiment de la *Hauptbibliothek* mais nous ne l'avons pas remarqué sur place. Une place de parking pour les publics « à mobilité réduite » est aussi annoncée (UB Basel 2022).

La *Hauptbibliothek* nous paraît donc relativement accessible sur la base de nos observations. En ce qui concerne l'offre de produits, nous ne nous sommes pas attardés sur l'offre colossale de livres ni sur les nombreux titres de presse germanophone disponibles au coin presse au format papier. En revanche, on peut considérer les espaces et les places de travail d'une bibliothèque que faisant partie intégrante de son offre de services. À ce titre, l'offre de la UB Basel est impressionnante et stimulante pour l'étudiant auteur de ce travail.

Le comportement du personnel observé à la UB Basel est sans surprise. Il semble très conventionnel, avec des bibliothécaires installés derrière un grand desk au premier étage du bâtiment. Il faut donc monter un escalier et marcher une dizaine de mètres pour arriver jusqu'à eux. Nous avons annoncé que nous nous rendions sur les lieux pour la première fois pour laisser l'occasion à notre interlocuteur de répondre par une *invitation*. Cette invitation n'a pas eu lieu, ni verbalement, ni dans la gestuelle. En revanche, le personnel a répondu à toutes nos questions concernant l'utilisation et l'accès aux espaces ainsi qu'au réseau wifi. C'est une attitude que nous considérons comme le reflet d'une tendance en bibliothèque universitaire – encore davantage qu'en bibliothèque HES, où la proximité avec les bibliothécaires est plus immédiate<sup>42</sup>. Dans ce contexte, les bibliothécaires nous semblent incarner des ressources que l'utilisateur peut se sentir légitime de solliciter. Le déficit de légitimité pointé autrefois par Constance Mellon peut être problématique en l'occurrence. C'est la raison pour laquelle nous considérons que l'hospitalité d'une bibliothèque universitaire comme la prestigieuse UB Basel est réalisée, pour autant que toutes les barrières (notamment d'ordre psychologique) soient, au préalable, franchies par l'utilisateur pour en bénéficier.

## 3.2 Le secteur HoReCa

### 3.2.1 *The Barista Lab*, café « branché » dans le quartier de la Jonction, Genève

Le Barista Lab est un café *trendy* situé dans le quartier de la Jonction à Genève depuis 2020. L'établissement revendique une gamme de café de qualité issu de grains de saison ainsi qu'un savoir-faire respectant le cépage et l'origine du café. C'est avant tout la passion pour le café et le décor agréable qui caractérisent le lieu, de même que des choix respectueux de l'environnement, des producteurs et des fournisseurs de l'établissement. Le café est issu du commerce équitable sans intermédiaire « *farm to cup* », cultivé sans pesticides. *The Barista Lab* affirme s'approvisionner avec des produits dits hors calibre chez les maraîchers genevois et des tasses et du packaging écologiques (The Barista Lab 2020). C'est un établissement qui revendique sa convivialité pour les familles avec un espace de jeu pour les enfants. Nous avons choisi cet établissement pour nos observations car il nous paraissait baser son concept tant sur des produits de qualité et un cadre agréable qu'en terme de positionnement *green*, autrement dit avec un marketing « dans l'air du temps » qui vise une clientèle exigeante. Ce positionnement se reflète dans les prix plutôt élevés pour le quartier et des horaires adaptés à un public qui prend son café au bar en milieu de matinée plutôt qu'aux aurores<sup>43</sup>. Ce n'est pas un établissement que l'on qualifierait de café « populaire » au premier coup d'œil, même s'il se trouve au cœur d'un quartier auquel sied ce qualificatif (Ville de Genève 2021). Visite et observations effectuées en juillet 2022.

---

<sup>42</sup> Au cours de nos études à la Haute école de gestion, nous avons visité toutes les bibliothèques universitaires et celles des Hautes écoles spécialisées du canton. Notre réflexion se base sur cette expérience personnelle uniquement.

<sup>43</sup> *The Barista Lab* ouvre à 8h00 du matin en semaine, contre 6h00 pour son voisin *L'Arlequin*.

### 3.2.1.1 Observations

Nous avons effectué notre visite et nos observations un dimanche entre 12h et 16h. Le lieu était animé par un public jeune et familial dont une bonne part pour faire un *brunch*. Ces observations ont révélé une expérience agréable avec des produits et un service de qualité satisfaisante.

En termes d'offre, les produits phare comme le café sont satisfaisants et traduisent un soin particulier accordé à leur confection. Sur le menu, les alternatives (notamment végane) sont à souligner.

En termes d'environnement, le lieu est agréable et offre plusieurs espaces et différentes places assises : la salle du bar, une salle annexe « jardin d'hiver » et une terrasse. Tabourets, banquettes, canapés et chaises sont à disposition. Le décor est soigné et le design épuré. C'est donc un lieu à l'image de tant d'autres et nous n'y avons remarqué aucun élément culturel marquant ; c'est le type d'établissement au décor aseptisé que l'on trouve dans toutes les grandes villes occidentales.

En termes de comportement du personnel, le service est satisfaisant dans la mesure où il correspond à l'atmosphère du lieu. Les échanges étaient simples sans être familiers ni originaux. Ce sont les signaux faibles d'un service commercial standardisé. L'ambiance parmi le personnel derrière le bar était joviale, ce qui est un facteur important de l'hospitalité que nous n'avions pas relevé ni abordé jusqu'à présent. Nous pouvons faire ici l'hypothèse qu'en revenant régulièrement dans ce lieu, un lien pourrait petit à petit se créer entre le staff et la clientèle fidélisée et donner lieu à des rapports dont la dimension commerciale est reléguée au second plan. Nous n'avons pas été en mesure de la vérifier. Vis-à-vis des autres clients-usagers du lieu, notre expérience s'est limitée à quelques timides politesses à proximité des toilettes, malgré l'abondante clientèle ce jour-là. En ce sens, la cohabitation peut être qualifiée de neutre ou lisse entre les occupants du lieu<sup>44</sup>.

C'est donc une expérience positive du point de vue commercial, mais l'hospitalité observée dans le lieu correspond à ce prisme uniquement et ne s'inscrit pas dans la logique d'un tiers-lieu caractérisé par la rencontre, les échanges informels spontanés et l'inclusion.

### 3.2.2 *La Barje*, trois buvettes associatives pour la promotion socioculturelle

*La Barje* est une association genevoise sans but lucratif fondée en 2004 et reconnue d'utilité publique. Signataire de la Charte de l'Économie Sociale et Solidaire (Après Genève 2005), l'association s'est dotée d'un modèle économique durable. *La Barje* revendique un mode de fonctionnement démocratique et transparent et dit veiller à respecter l'environnement en minimisant son empreinte écologique. Sa mission principale est de renforcer les liens sociaux entre les Genevois et de créer du bien social. Pour ce faire, *La Barje* exploite notamment trois buvettes censées permettre à tout un chacun de se réappropriier les lieux publics et de les valoriser, ainsi que de financer ses activités. L'association propose une offre culturelle qui fait la part belle à l'innovation et à la diversité. Le nom de l'association provient de la contraction des termes « bar » et « jeunes » (La Barje 2017). Nous avons visité les trois buvettes en juillet 2022 : la Chaloupe à vapeur, dans le parc de la Perle du Lac, la nouvelle buvette du Jardin des Nations et la plus ancienne, celle de la Promenade des Lavandières au bord du Rhône.

---

<sup>44</sup> N.B. Le lieu était animé mais nous n'avons observé aucun échange marquant entre clients venus séparément.

Figure 9 – La Barje 2022 – CC-BY – Annexe 9



La *Barje* pourrait faire sien le slogan de McDonald's « Venez comme vous êtes »<sup>45</sup>. Nous avons choisi ce lieu pour la dimension associative qui atténue la dimension commerciale de ses buvettes. C'est un endroit qui mériterait sans doute une étude sociologique en soi, pour tenter de rendre compte des comportements qui s'y trouvent. Lors de notre phase d'observation, nous avons toutefois relevé quelques aspects qui nous semblent intéressants.

Commençons cette fois par les aspects à améliorer. L'accessibilité des buvettes de la *Barje* n'est pas optimale. Le plus marquant est probablement le cas de la buvette des Lavandières, auquel l'accès en fauteuil roulant est difficile ; nous avons pu l'observer personnellement. Un usager en fauteuil roulant ne peut y accéder ou s'y déplacer qu'avec l'aide d'un tiers. Si tout le monde est bienvenu *a priori*, l'ergonomie des déplacements demeure un aspect important de l'hospitalité d'un lieu. Plusieurs marches empêchent de s'approcher de la roulotte qui abrite la buvette, puis de se hisser à la hauteur du comptoir surélevé sur d'autres marches. Étant donné que le personnel travaillant à la buvette est généralement cantonné à l'intérieur de la roulotte, on peut imaginer que l'accès spontané au lieu par un public empêché est ardu. Même remarque au Jardin des Nations où le gravier qui entoure la buvette et les marches à franchir sont un obstacle. C'est une barrière physique qui mériterait de l'imagination pour y remédier.

Hormis cet aspect, l'accès à des lieux d'exception est un point fort de la *Barje*. Le bord du Rhône où le public peut littéralement mettre les pieds dans l'eau, la Perle du Lac avec sa vue imprenable sur les Alpes et le pari de revitaliser le *no man's land* du Jardin des Nations soulignent l'importance du décor ; comme une idée de s'approprier l'éphémère<sup>46</sup>. Le choix des couleurs semble refléter un arc-en-ciel et donne l'impression que la *Barje* est un lieu où la diversité est une composante assumée et revendiquée. En termes de produits, le choix limité n'est pas surprenant. Une carte courte est ce à quoi l'on s'attend généralement pour une buvette et l'offre correspond à une ambiance conviviale : planchette de charcuterie et fromage, crêpes, bières, limonade maison, entre autres. C'est de la gastronomie simple, à consommer « sur le pouce » qui traduit la philosophie d'un lieu où la minauderie n'a visiblement pas sa place.

---

<sup>45</sup> En 2010, McDonald's France diffusait un spot publicitaire *gay friendly*, invitant le public dans toute sa diversité à se sentir bienvenu chez McDonald's (2010).

<sup>46</sup> La buvette du Jardin des Nations a vu le jour dans un contexte d'urbanisme transitoire (Jardin des Nations 2021).

En termes de comportement du personnel de la Barje et de ses visiteurs, l'observation nous fournit quelques éléments qui semblent révélateurs de l'esprit du lieu. Le ton du personnel est parfois humoristique (Chaloupe à vapeur) et en tout cas amical la plupart du temps. L'esprit *come as you are* se ressent aussi au niveau de l'apparence en général ; le *dress code* semble inexistant<sup>47</sup>. Quant aux visiteurs, ils semblent plus « proches » que dans un établissement de restauration plus classique. La composante informelle est très présente dans les échanges, le placement des visiteurs et l'appropriation de l'espace. Ici, la notion de « table » comme on l'entend dans la restauration est floue, car le placement est libre et même légèrement anarchique – même si les clients font la queue comme ailleurs pour être servis. La dimension sociale est très présente ; la buvette ne semble qu'une proposition parmi d'autres pour le visiteur. Se détendre, rire, jouer de la musique et faire la fête semblent des activités accessibles hors transaction commerciale, car personne ne vérifie qui consomme ou a consommé. L'externalité visée par le principe même du lieu – créer du lien social et du bien commun –, semble évidente lors de l'observation. Dans un établissement plus classique de la restauration, ou même dans une boîte de nuit, il est plus difficile de profiter de l'ambiance et des échanges humains sans consommer. En ce sens et en dépit de quelques obstacles liés à l'accessibilité, nous considérons la *Barje* comme un lieu d'hospitalité inspirant.

### 3.2.3 *Volkshaus Basel*, élégant hébergement au bord du Rhin

Le *Volkshaus* de Bâle est un établissement fondé en 1925 et entièrement rénové en 2020. Il offre un service d'hôtel, de bar, de brasserie ainsi qu'une salle de fêtes pour l'organisation d'événements tels que dîners de gala, représentations théâtrales, concerts et mariages. Le *Volkshaus* se trouve à deux pas du Rhin, dans la partie *Altstadt* de la cité bâloise. L'établissement se positionne comme une institution mettant à l'honneur les rencontres, le plaisir, l'architecture, l'art et la culture. L'hospitalité, l'ouverture sur le monde, la tradition et l'innovation sont au cœur de ses valeurs. Sa devise est «*Freude schenken, Freude erleben*» (Volkshaus 2017). Nous avons visité ce lieu d'hospitalité en juillet 2022.

Figure 10 – Volkshaus Basel 2022 – CC-BY – Annexe 10



---

<sup>47</sup> Certains affichent même une apparence négligée peu commune dans la restauration.

### 3.2.3.1 Observations

Le Volkshaus Basel est situé dans un immeuble à l'architecture sobre et élégante. Une fois l'entrée principale franchie, le visiteur se retrouve dans une cour intérieure pavée, à la fois simple et coquette et parsemée de platanes. Les guirlandes lumineuses suspendues entre les arbres donnent au lieu des allures de guinguette et un côté « à part », comme un îlot privilégié en dehors du tumulte de la ville. C'est une première impression agréable pour qui s'y rend pour la première fois. Or, le soin apporté à ce décor ne nous dit pas grand-chose des représentations sociales qui s'y déroulent, ni la place qu'occupe l'hospitalité dans ce lieu. Si un lieu peut créer une ambiance, c'est en tant qu'« environnement », comme l'entendent Johnson et Kazmer (2011).

Figure 11 – Volkshaus Basel – Cour intérieure - [Mattes 2012](#) - [CCBY DE](#)



À la réception, de l'eau fraîche et pétillante et des fruits sont à disposition des visiteurs. L'accueil est simple, cordial et sans autre formalité que d'annoncer le nom de la réservation. C'est une entrée en matière appréciable pour le visiteur de ne pas se sentir obligé de se justifier, ni même de s'authentifier. Cela témoigne d'une confiance à l'égard du visiteur qui nous évoque l'hospitalité. Lorsque l'on accède à la chambre, l'harmonie du décor est encore plus marquée. Rien ne semble laissé au hasard dans le choix des couleurs, des matières et de l'ameublement. Le style de la chambre rappelle l'architecture, avec un supplément légèrement cossu.

Le tour d'horizon effectué, les conditions d'un séjour agréable semblent réunies. On sent que l'on est dans un contexte où la discrétion prime sur la richesse des échanges, où l'intimité prévaut sur la rencontre. C'est un parti pris qui correspond aux attentes que l'on peut avoir envers un hôtel urbain et moderne. Un calme helvétique règne. C'est une observation que nous nous faisons lors du petit-déjeuner et qui peut polariser la perception que l'on a du lieu et de son ambiance. Le calme est appréciable dans un établissement offrant l'hébergement, mais il peut aussi se ressentir comme inhospitalier. Les murmures et chuchotements des clients lors du petit-déjeuner ont quelque chose de maniéré et de légèrement anxigène. Pour qui a l'habitude de vivre les repas comme des moments de partage et de vitalité, se faire discret pour se fondre dans la masse peut se révéler inconfortable. Le silence dans ce contexte repose apparemment sur une convention sociale tacite – même si certains établissements le réclament formellement – et nous n'avons pas observé de remise en question de cette convention.

Concernant les produits et services, nous pouvons souligner le grand confort de la chambre, de la literie et le plaisir procuré par le décor de l'hôtel en général. Fait marquant, le petit-déjeuner étant prévu pour être servi à l'intérieur uniquement, nous affichons clairement un air déçu et indécis au personnel présent. Celui-ci prend les devants en nous proposant finalement de nous installer dans la cour à notre aise, laissant entendre que c'est une fleur qui nous est faite. C'est un geste qui s'inscrit selon nous dans la sphère commerciale de l'hospitalité, mais dont l'effet est précisément ce qui rassure le visiteur, dans la reconnaissance de son altérité, de la part individuelle qui le distingue d'un autre (Ferreira et Fratucci 2017).

### 3.3 Synthèse

Il nous paraît important d'être au clair sur ce que l'on recherche en termes d'hospitalité – notamment pour ne pas être déçu, une fois que celle-ci s'offre au visiteur dans un contexte donné. Cela dit, nous pouvons faire l'hypothèse que les attentes d'un visiteur, au moment où il se rend dans un lieu d'hospitalité, ne sont pas toutes conscientisées. C'est une idée que nous avons évoquée avec les bibliothécaires de la HEG<sup>48</sup>. Il se peut qu'un usager se rende dans un lieu d'hospitalité sans savoir précisément ce qu'il y cherche, c'est parfois le cas en bibliothèque. Nous avons alors considéré que le rôle du bibliothécaire, du facilitateur ou du restaurateur peut, le cas échéant, consister à relever ce défi. Autrement dit, aller à la *rencontre* de l'autre, et l'aider à formuler un besoin, à éveiller sa curiosité ou à exprimer une envie. Parfois, le besoin naît en tâtonnant, parfois il est comblé sans que l'on s'y attende. L'important réside sans doute en partie dans la lisibilité et la clarté de ce qu'une communauté et un lieu ont à offrir, afin que le visiteur soit en mesure de s'y projeter (Infothèque 2022).

Ce qui ressort de nos observations est d'une part la multiplicité des façons d'offrir et d'expérimenter l'hospitalité. Cette hospitalité est souvent liée à des contingences contextuelles. Certaines contingences (dimension commerciale, mission d'une institution, conventions sociales, types de publics...) peuvent être vécues favorablement par certains usagers et moins par d'autres. Le silence relatif d'un lieu nous semble symptomatique de cet éventail de perceptions. Selon les attentes, et en fonction du contexte, le silence – ou du moins la tranquillité – pourra être un atout, une contrainte ou même un défaut en termes d'hospitalité. Un même usager peut d'ailleurs visiter, au cours de la même journée, différents lieux à l'égard desquels il aura possiblement des attentes contradictoires.

D'autre part, nous constatons qu'un certain « lâcher prise » peut être la norme<sup>49</sup>, comme aux différentes buvettes de la *Barje* ou dans le tiers-lieu *La Bulle*. Cela permet aussi de valoriser le visiteur et ses attentes, comme lorsqu'une institution et ceux qui y travaillent décident d'assouplir un protocole (petit-déjeuner servi à l'extérieur). Dans les deux cas, cela constitue un atout, car le lâcher prise témoigne d'un sentiment de confiance. Une confiance dans le public et dans le fait que la *rencontre* peut avoir lieu d'une façon surprenante, imprévue, voire inédite. Cela nous semble, au-delà des spécificités propres à chaque lieu, une voie privilégiée vers l'hospitalité.

---

<sup>48</sup> Plusieurs entretiens en groupe et individuels, avec l'équipe de l'Infothèque de la HEG, entre mars et juin 2022.

<sup>49</sup> Idem. Entretiens avec les collaborateurs de l'Infothèque.

## **4. Application de l'hospitalité dans la nouvelle Infothèque**

Les multiples entretiens formels et informels avec les bibliothécaires de la HEG ont été l'occasion de rappeler la priorité de leurs missions : accompagner la communauté de l'école et tenter de répondre à ses besoins en termes de recherche, de documentation et d'espace de travail. Une fois ce cadre posé, la réflexion a pu s'ouvrir sur les enjeux et les perspectives liés à un futur nouveau lieu pour l'Infothèque. La question de l'élargissement éventuel de la communauté a été posée comme postulat pour la réflexion la plupart du temps. Concrètement, nous nous sommes interrogés sur le cœur du métier des bibliothécaires dans ce contexte académique, à l'aune de la notion d'hospitalité, qui nous a semblé trouver un écho favorable, mais tempéré. En clair, l'hospitalité nous a servi de fil conducteur et de prétexte à la discussion, mais lorsque la notion a été évoquée, elle a suscité des réactions inégales et un enthousiasme très relatif. Cette réaction du « terrain » professionnel n'est pas surprenante. Aussi nous tentons par ce travail d'offrir un outil à la disposition des professionnels.

### **4.1 Compétences et posture des bibliothécaires**

#### **4.1.1 Intégrité**

Au cours de nos entretiens, les bibliothécaires de la HEG ont tenu à affirmer l'impératif de l'intégrité dans leur travail. C'est une notion qui ne figure pas, en tant que telle, dans la charte des valeurs de l'institution (2019). Elle a pourtant semblé au cœur de leurs préoccupations. Nous l'avons comprise comme la volonté des bibliothécaires de veiller en tout temps au respect de leurs missions. Dans la réalité, appliquer des valeurs, des missions et mêmes des « bonnes pratiques » concrètes n'est pas toujours évident. Là encore, nos entretiens avec l'équipe de l'Infothèque ont révélé une volonté de définir un cadre le plus clair possible et une déontologie. Pour autant, les bibliothécaires ont admis, tantôt tacitement, tantôt explicitement, que ce cadre doit être évolutif. Il s'agit d'un cap qui permet de naviguer « au plus près » des valeurs de l'institution, au gré des événements. Par exemple, il a été fait état de cas de vols, perpétrés par un usager au cours du semestre où nous préparions ce mémoire. Les bibliothécaires ont admis que ce type de comportement délictueux soulevait des questions complexes et délicates. Nous ne les développerons pas toutes ici, car l'essentiel, au-delà de ce cas d'espèce, est de s'assurer d'être en mesure de « se justifier » auprès de la communauté. Prendre position, définir des services et une ligne de conduite, et assumer cette position est forcément délicat. Chaque décision peut faire l'objet de frustrations, de protestations ou simplement d'incompréhension de la part de la communauté. C'est notamment le cas des horaires d'ouverture de l'institution, particulièrement en tant que lieu d'étude mais aussi d'hospitalité. Au cours de nos entretiens, l'idée a par ailleurs été émise que l'hospitalité se conçoit d'abord à l'égard de la communauté académique. C'est une position qui nous paraît à la fois réaliste et contradictoire avec l'idée de l'hospitalité. Comme nous l'avons souligné au chapitre 2.8 (SWOT), les ressources de l'Infothèque sont limitées au strict exercice de leurs missions.

#### **4.1.2 Disponibilité**

Avec l'équipe de l'Infothèque, nous avons abordé la problématique de la disponibilité des bibliothécaires. Cette réflexion nous a paru importante, notamment dans l'espace d'entrée de l'Infothèque généralement appelé « Accueil ». Il nous est arrivé à plusieurs reprises d'observer les bibliothécaires assis au guichet de l'Infothèque, occupés à d'autres tâches que celles liées à l'accueil des usagers. Parfois, ils se trouvaient un casque sur les oreilles, en visioconférence.

Ce faisant, leur disponibilité et leur attention pour les usagers physiquement présents ne sont pas absolues. Cet absolu n'existe probablement nulle part dans la pratique. L'important nous paraît, d'une part, d'être conscient des enjeux liés à la disponibilité du bibliothécaire installé à l'accueil, en particulier celui de l'hospitalité. D'autre part, la question se pose : une disponibilité absolue est-elle souhaitable ? Au cours de nos entretiens, une remarque nous a paru tout à fait pertinente : avoir des bibliothécaires disponibles et attentifs, qui n'ont absolument rien à faire d'autre que d'attendre et d'observer le chaland, peut aussi être inquiétant pour les usagers. Autrement dit, les bibliothécaires de l'Infothèque s'accordent sur la nécessité d'être disponibles, sans pour autant faire de la disponibilité un impératif absolu.

#### **4.1.3 Lâcher prise : admettre l'imprévu et l'imperfection**

Une autre notion nous paraît essentielle pour un lieu d'hospitalité : le lâcher-prise. C'est une notion que nous avons abordée avec plusieurs bibliothécaires en entretien. Elle nous paraît traduire autant une confiance dans la communauté que dans les ressources à disposition pour accueillir l'imprévu. C'est aussi, sans doute, l'acceptation qu'il y a toujours des « ratés », autrement dit des imperfections, notamment dans l'accueil des usagers et l'expression de l'hospitalité. Pour Aurélie Bertrand, une consœur déjà citée dans ce travail, le lâcher-prise s'instaure par l'autonomisation des usagers (*empowerment*), qu'elle appelle plus généralement « capacitation citoyenne » (2020). La transversalité, autrement dit le fait de compter sur les compétences de la communauté, permet par exemple à un collègue de prendre le relai lorsqu'un usager formule une demande spécifique. Admettre que l'on ne sait pas, que l'on doit se renseigner ou passer le relai, s'inscrit aussi dans une logique de lâcher-prise.

#### **4.1.4 Autonomisation : Accompagner, laisser faire, compléter**

Une fois qu'il a admis – au moins tacitement – qu'il ne maîtrise pas tout, le bibliothécaire laisse aussi entendre à l'utilisateur qu'il ne peut pas répondre à toutes ses demandes. Dans un processus d'autonomisation des usagers et donc de la communauté, un membre de l'équipe nous a proposé la simple méthode suivante : accompagner, laisser faire, compléter. Lorsqu'un usager se présente à l'Infothèque, il peut arriver qu'il ait de nombreuses questions à traiter. Le rôle du bibliothécaire, tel que nous l'avons compris au cours de nos entretiens, est celui d'un guide. L'enjeu est d'identifier un, deux, voire trois besoins de l'utilisateur et les traiter dans un ordre d'importance. Il s'agit ici de « décortiquer » les besoins. Autrement dit, le bibliothécaire-guide connaît le chemin mais pas nécessairement la destination. Une fois que les besoins sont identifiés et que l'utilisateur est mis « sur la piste », l'autonomisation implique de le laisser se débrouiller un temps. Dans un second temps, lorsqu'il aura progressé dans son parcours, le bibliothécaire pourra compléter son apport aux éventuelles questions qui demeurent sans réponse. L'autonomisation, au cours de nos entretiens, apparaît comme le cœur du métier des bibliothécaires.

#### **4.1.5 Signalétique : « j'ai vu de la lumière, alors je suis entré »**

Pour signaler les espaces de la bibliothèque et les activités qui s'y prêtent, on peut avoir recours à une signalétique. Nous avons abordé cette question en entretien et le moins que l'on puisse dire est que cette possibilité a été peu convaincante. En effet, la question demeure posée de savoir si les usagers lisent vraiment les différentes indications affichées dans un lieu d'hospitalité. Une idée soulevée par un membre de l'équipe est de casser les codes visuels, en sortant du carcan *corporate*, autrement dit de la charte graphique de la HEG. Les usages et les espaces pourraient être « signalés » de manière voyante, voire « kitsch ».

Pourquoi ne pas faire place à l'humour ? L'idée a même été suggérée de solliciter la HEAD de réaliser un grand panneau signalant l'Infothèque à l'extérieur du bâtiment. Cette idée nous paraît excellente et s'inscrit dans notre volonté de puiser dans le secteur commercial des postures et des modes de communication innovants et audacieux. Cette idée vaut également pour la communication en ligne, dans une moindre mesure. La bibliothèque comme lieu d'hospitalité nous paraît avant tout un lieu physique qui doit être visible et accueillant. Cette affirmation de son identité et de son hospitalité nous paraît incarner brillamment l'adage « j'ai vu de la lumière, alors je suis entré ». Autrement dit, et comme l'ont souligné plusieurs bibliothécaires en entretien, un usager ne sait pas toujours ce qu'il vient faire ou chercher à l'Infothèque. Le rôle des bibliothécaires est de l'aider, le cas échéant, à trouver réponse à ce besoin non formulé. Une certaine manière de concevoir l'hospitalité.

## **4.2 Espace d'entrée, bureau d'accueil et « bar à services »**

Le Projet d'aménagement des bâtiments C et E de la HEG (Haute école de gestion 2021) prévoit quatre espaces distincts, selon le modèle de Jochumsen (*et al.* 2012) : un espace de rencontre qui comprend un « bar à services », un concept évolutif sur lequel nous reviendrons ; un espace d'apprentissage ; un espace d'inspiration ; un espace de créativité. Le projet « Tiers-lieu » qui correspond au déménagement et à la refonte de l'Infothèque se veut axé sur les services ; hybride (à la fois numérique et physique) ; flexible et évolutif ; conçu par et pour la communauté (Haute école de gestion 2021).

### **4.2.1 Bar à services : lisibilité et disponibilité**

L'idée du « bar à services » apparaît dès 2019 sous l'impulsion d'Elise Point, collaboratrice scientifique à la HEG et chargée du suivi du projet pour la dimension « Utilisateurs »<sup>50</sup>. Le concept du bar à services est évolutif et depuis lors fait l'objet d'apports de la part de plusieurs parties prenantes au projet d'aménagement des bâtiments C et E de la HEG. Le parallèle avec le monde de la restauration est flagrant et c'est justement l'intérêt du concept : lisibilité des services et disponibilité des personnes (Epron 2022). L'idée est que les usagers identifient facilement, d'une part, les ressources humaines à disposition (barman, bibliothécaire, facilitateur...) pour répondre à leurs demandes, et d'autre part les services proposés. La notion de disponibilité – évoquée au chapitre précédant – contrebalance la « peur de déranger » que l'on peut rencontrer en bibliothèque. À l'instar d'un bar, l'usager sait que ses demandes sont légitimes et que quelqu'un se tient disponible pour lui répondre. La notion de visibilité, de lisibilité et de clarté des services fait aussi écho aux établissements de restauration où l'offre est généralement intelligible pour le visiteur. Une carte, un menu, une brève explication clarifient rapidement l'offre pour les clients, afin qu'ils sachent à quelles attentes l'établissement peut répondre. Dans la future Infothèque de la HEG, on peut imaginer qu'un « bar à services » prenne forme à l'entrée, en lieu et place du traditionnel « bureau de prêt », aussi appelé « Accueil ». Notons aussi que dans un bar, le personnel se tient généralement debout, de façon visible, et que l'attention à l'environnement (salle, visiteurs, ambiance) est primordiale. Un bon barman ou un bon serveur sent l'ambiance d'un lieu et peut même anticiper de nombreuses demandes de ses clients. Ceci demande de l'expérience, de la vista – comme un sportif sur le terrain – et de l'observation. Dans le concept du bar à services, la manière dont les services de la bibliothèque sont affichés, explicités ou même proposés verbalement est primordiale.

---

<sup>50</sup> Parmi les personnes qui ont pris part à la réflexion autour du concept de « bar à services », on peut mentionner Elise Point, Benoit Epron, René Schneider, et l'auteur de ce travail.

Dans un lieu d'hospitalité tel que nous le concevons, c'est surtout la disponibilité et d'une certaine manière l'accessibilité des facilitateurs qui est essentielle. Sans nécessairement chambouler les habitudes des bibliothécaires, il nous paraît utile d'avoir ce concept à l'esprit pour faire évoluer leur rôle et leur posture à l'entrée de l'Infothèque.

#### **4.2.2 Le bureau de prêt : cet incontournable qui fait partie des meubles**

Parmi les vestiges hérités des bibliothèques traditionnelles, le bureau de prêt – parfois appelé desk – fait figure d'incontournable. C'est bien plus qu'un simple meuble, puisque c'est généralement l'endroit d'une bibliothèque où l'utilisateur trouve le premier point de contact avec un bibliothécaire. Pour le dire autrement, c'est un « passage obligé » pour le visiteur, même s'il vaque à des occupations de façon autonome. Le ou les bibliothécaires se tiennent généralement assis derrière ce bureau et en tant qu'utilisateur, il n'est pas toujours évident d'en connaître la mission. Certes, ce bibliothécaire gère les transactions liées au prêt de documents et peut fournir des renseignements élémentaires.

Mais que fait-il exactement ? Est-ce qu'il me surveille ? Est-il occupé à quelque chose d'important dont je n'oserais l'extraire pour une question toute bête ? Ce sont quelques-unes des interrogations et des craintes qui peuvent freiner un utilisateur. Elles peuvent l'empêcher de se sentir légitime pour « déranger » c'est-à-dire à solliciter simplement le bibliothécaire. Raison pour laquelle le choix du meuble qui fait office de bureau de prêt et d'accueil des usagers n'est pas anodin. Tantôt minimaliste et bon marché, tantôt superbe et grandiloquent, ce meuble est en quelque sorte la vitrine de l'institution. Lorsque l'on cherche un bar ou un restaurant dans une ville inconnue, l'apparence et la décoration ont une influence sur le choix de l'établissement. Ils donnent une impression, un avant-goût de ce qui attend le visiteur. Forts de nos discussions avec des professionnels dans le cadre de ce travail, nous prétendons que c'est aussi, dans une certaine mesure, ce qui se joue à l'accueil d'une bibliothèque. Ainsi, le mobilier, dont fait partie le bureau de prêt – qu'on l'appelle desk, bar à services ou différemment –, doit refléter l'identité d'une bibliothèque. Le mobilier « donne le ton », il préfigure l'ambiance du lieu. Si l'on considère une bibliothèque patrimoniale par exemple, un meuble prestigieux peut avoir du sens. Le beau, le grand, le prestigieux peut aussi intimider, c'est ce que l'on souhaite éviter pour un lieu d'hospitalité.

Pour Barbara Bay (2017), il importe de développer une « esthétique de l'accueil ». Dans une bibliothèque, comme dans un hôpital, elle considère la fabrique de l'hospitalité comme « une œuvre collective » qui reflète la « cohésion interne » de l'institution. Dans cette conception de l'accueil, les usagers sont des contributeurs : on récolte « le récit de leur expérience et de leur ressenti » pour créer des relations privilégiées. Les « accompagnants » (ou facilitateurs) ont un rôle bienveillant et rassurant (Bay 2017). On peut considérer que cette relation de confiance et de transparence débute dès l'entrée dans un lieu d'hospitalité, notamment au bureau de prêt d'une bibliothèque. Dès lors, il s'agit de faire de l'accueil physique d'une bibliothèque un passage qui met le visiteur en confiance, qui ne génère pas chez lui l'angoisse de ne pas être à sa place lorsqu'il en franchit le seuil.

Pour Françoise Sarnowski (2017), le visiteur en confiance est « en mode flânerie ». C'est probablement davantage le cas depuis que la bibliothèque n'est plus nécessairement un lieu austère et élitaire, mais devient ludique et accessible à tous les publics. Nouveaux goûts, nouveaux usages, nous dit Christine Soulas (2017). Ainsi, il paraît judicieux de partir des besoins de la communauté pour « (ré)aménager » ou même réinventer une bibliothèque.

« Adieu les certitudes », bonjour le changement ! Si le bibliothécaire aspire à devenir un être « familier » (Soulas 2017, p. 12), son environnement de travail doit le devenir aussi.

Le meuble massif du bureau de prêt des origines faisait figure de « rempart, une frontière entre le professionnel et le public ». Comme si le bibliothécaire et l'utilisateur se craignaient mutuellement. Par conséquent, aménager c'est aussi se présenter (Soulas 2017, p. 13). Dans l'ouvrage collectif et passionnant *(Ré)aménager une bibliothèque* (Soulas 2017), l'accent est mis sur ce qui fait de la bibliothèque un lieu « rassurant » et « familier » (Sarnowski 2017), autrement dit un lieu d'hospitalité. Le choix du mobilier, la place et la posture du bibliothécaire – parfois nomade –, la participation des publics à l'aménagement des espaces ou encore le choix du nom du lieu semblent tous découler d'un même postulat : « s'autoriser à rêver » (Pélegrin-Genel 2017).

#### 4.2.3 Incarner et s'approprier le lieu : un nouveau nom pour l'Infothèque

Au printemps 2022, l'équipe de l'Infothèque a réalisé une mini-exposition sur le projet de nouveau lieu, afin de l'exposer aux publics. Dans ce cadre, un panneau a été affiché pour inviter les usagers à suggérer des noms pour la future Infothèque. L'équipe avait aussi suggéré aux membres du personnel de l'école de proposer des noms, lors de la « visite des locaux avant travaux » effectuée en mars (Keller 2022).

Figure 12 – Noms suggérés par la communauté HEG. Mars 2022. Annexe 12

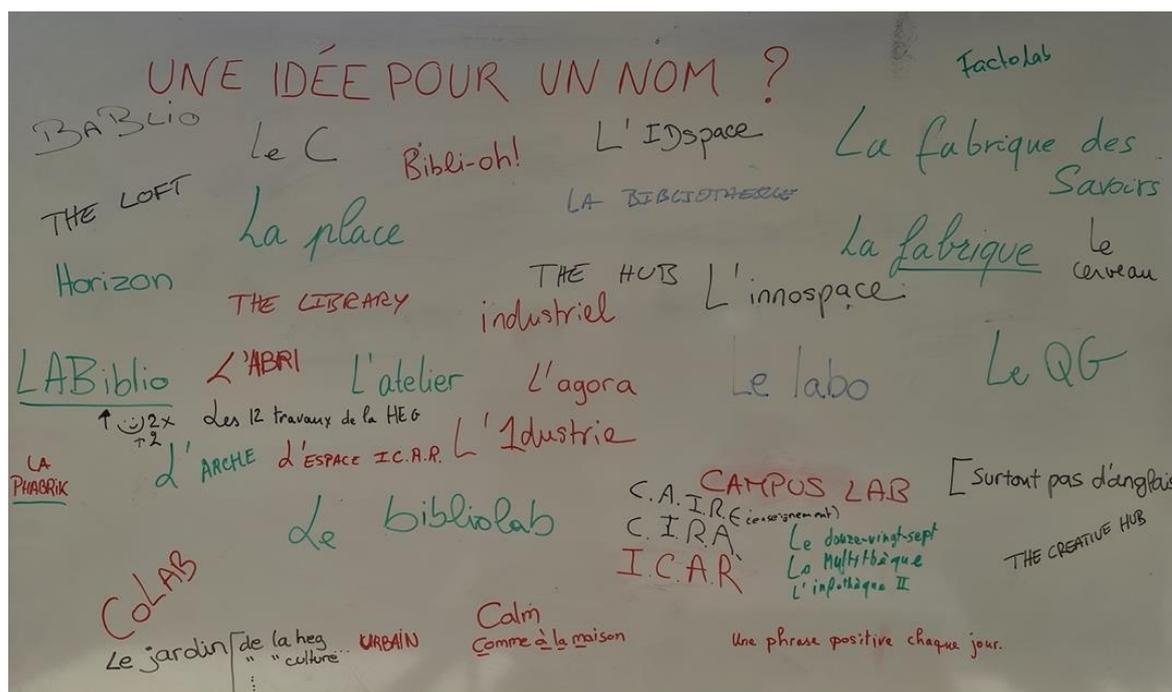


Tableau 1 – Noms suggérés par les usagers (mars-mai 2022)

La bibliothèque	La livrothèque	La salle de bal
La Biblio Take Care	Inphosphère	La ruche
Bât'L	Espace détente	Le hive
Le complot	Alexandrie 2.0	The housse
Picsou	La grotte	Le sang
Biblioroom	La Heg'thèque	Chez Paco
La place	Cozy biblio	Wombat
L'étuthèque	L'harmonie	La planque
Lab'iblio	La pastafathèque	L'échappée
La Pacothèque		

Parmi ces suggestions, quelques-uns ont retenu notre attention. D'emblée, nous précisons que le terme « Infothèque » nous a toujours paru flou et sans réel avantage par rapport au terme « bibliothèque ». Le traditionnel « bibliothèque » nous semble toujours avoir un certain sens, car tout le monde a une petite idée de ce qu'est une bibliothèque. Or, c'est aussi un terme réducteur et probablement dépassé, surtout si l'on conçoit ce lieu comme innovant et résolument basé sur les besoins de la communauté.

Le nom *La Ruche* nous paraît excellent, car il suggère un foisonnement collectif, une vision solidaire et créative, holistique, où la communauté et ce qu'elle crée – le miel, l'innovation – vaut plus que les individus atomisés (cf. *The Hospitality Circle*, chap. 2.7). Or, ce nom est déjà pris par une buvette associative voisine de l'Infothèque (cf chap. 5). *The hive*, son équivalent en anglais, pourrait faire l'affaire. « Le sang » prête à sourire. Nous y voyons une allusion communautaire, familiale et solidaire, comme lorsque le terme est employé par des rappeurs<sup>51</sup>. Les jeux de mots avec une apostrophe nous semblent d'une lourdeur infinie. En revanche, *Chez Paco* ou la *Pacothèque* sont intéressants. Les usagers habitués de l'Infothèque de la HEG savent qu'un chat nommé Paco s'y promène plus souvent qu'à son tour. Il fait partie de la communauté et évoque la flânerie. Employer une figure de style et promouvoir l'image d'un chat – animal tantôt casanier, joueur, créatif, furtif – est plutôt original et donnerait une touche unique au lieu. *L'harmonie* évoque à la fois le confort – qui peut être autant une qualité qu'un défaut – que le réconfort et rappelle l'hospitalité. Enfin, *La planque* comporte une part d'autodérision, voire d'ironie qui seraient bienvenues dans le monde académique.

<sup>51</sup> Nous pensons par exemple à l'EP *Que la famille* (abrégé QLF) du groupe français PNL (2015). L'expression éponyme est rentrée dans la culture populaire pour désigner un sens aigu de la fraternité.

#### **4.2.4 L'Escale**

Notre proposition est de rebaptiser l'Infothèque « L'Escale ». Une escale nous semble inclure une dimension hospitalière. C'est une étape au cours d'un périple qui sert à se ressourcer, se ravitailler, et même à explorer. C'est une halte indispensable, pour pouvoir ensuite reprendre sa route. Une escale peut être à la fois reposante et productive. On y répare son bateau, on l'approvisionne, et l'équipage peut se dégourdir, se détendre et flâner momentanément, à la découverte et à la rencontre de l'inconnu. L'escale fait inévitablement partie du voyage. Ces notions nous semblent coller à l'image que nous nous faisons d'un lieu d'hospitalité et d'une bibliothèque comme lieu d'accueil, de soutien, de rencontre et d'innovation.

## 5. Implémentation dans le quartier de la Tambourine à Carouge (GE)

S'autoriser à rêver n'exclue pas d'être pragmatique. Aussi, il semble évident que l'Infothèque « nouvelle époque » s'adressera d'abord et avant tout à la communauté de l'école, comme c'est le cas aujourd'hui. Ses ressources resteront probablement basées sur la mission de servir prioritairement cette communauté. Cependant, il nous semble que certains éléments sont de nature à tisser des liens avec des interlocuteurs et des acteurs au-delà du cadre strictement académique. Ce pourrait être le cas avec les habitants du quartier de la Tambourine qui jouxte l'école située sur le site de Battelle, en amont de la cité carougeoise. Pour évoquer cette possibilité et imaginer le rôle que pourrait jouer l'Infothèque à l'avenir vis-à-vis du quartier, nous avons rencontré des habitants.

### 5.1 Entretiens avec des habitants

#### 5.1.1 *La Ruche*, une buvette associative qui crée du lien social

Sur le campus de la HEG, au beau milieu d'un arc-de-cercle composé par les bâtiments de la HEG (bâtiments B, C, E et F) se trouve une buvette associative : *La Ruche*. Elle a vu le jour en 2020 et est ouverte au public. En juin 2022, nous avons rencontré l'un de ses membres fondateurs, à la fois résident du quartier depuis vingt-deux ans et étudiant de la filière Information documentaire à la HEG<sup>52</sup>. *La Ruche* a été créée à la suite du premier confinement de la pandémie de covid-19, en été 2020. Le besoin de créer un lieu de rencontre et de lien social s'est alors ressenti chez plusieurs jeunes du quartier. C'est ainsi qu'ils ont monté une association et investi un terrain délaissé, à la lisière du campus de la HEG. Enthousiastes et motivés, les fondateurs de *La Ruche* ont monté une buvette sur pilotis, conçu une petite carte de boissons et de snacks et mis à contribution « des mamans du quartier » pour préparer des spécialités culinaires.

« *En été, c'est l'Andalousie* »<sup>53</sup>

Parmi les visiteurs de la buvette, on trouve principalement des résidents de la Tambourine et des membres de la communauté HEG. Ainsi l'on constate qu'un lieu créé pour les habitants du quartier est rapidement devenu un lieu de rencontre entre deux communautés bien distinctes, jusqu'alors amenées à se croiser sans vraiment mêler leurs intérêts.

##### 5.1.1.1 Aménagement du territoire

Les délimitations territoriales du quartier Battelle-Tambourine relèvent d'ailleurs d'une répartition complexe. Trois niveaux d'organisation politique se retrouvent impliqués sur un même territoire : le niveau communal (la Ville de Carouge), le niveau cantonal (Genève) et la HES-SO qui remplit une mission reconnue par la Confédération. En 2018, le Conseil d'État genevois a adopté un nouveau Plan localisé de quartier (PLQ) censé répondre au « déficit d'espaces publics qualifiés ainsi [qu'au] dysfonctionnement du stationnement et des circulations [qui] péjorent grandement la qualité de vie dans le quartier » (Conseil d'État 2018). Le nouveau PLQ prévoit un réaménagement du territoire et du paysage en partant des attentes et des besoins des habitants (AQT 2021).

---

<sup>52</sup> Entretien avec Achille Wagnières, membre fondateur de La Ruche, juin 2022.

<sup>53</sup> Les jeunes du quartier ont baptisé ainsi ce lieu central du quartier, dû à son plein ensoleillement et à la chaleur qui y règne en été (Wagnières 2022).

### 5.1.1.2 L'hospitalité, une certaine idée de la cohabitation

*La Ruche* est née dans un contexte particulier à plusieurs égards. D'une part, l'association vise à créer du lien social, dans un quartier où se côtoient quotidiennement habitants et membres de la communauté HEG. C'est donc un lieu et une institution de rencontre de ces populations aux intérêts tout à fait divergents. Certaines s'y trouvent pour dormir, d'autres y travaillent et un troisième type y effectue ses études. De l'aveu d'un des fondateurs de *La Ruche*, la volonté existe de faire s'amenuiser la distinction entre étudiants et habitants (Wagnières 2022). En encourageant ces populations à se mélanger et à se connaître, le sentiment d'être envahis présent chez certains habitants de la Tambourine pourrait diminuer. D'autre part, la buvette a été créée dans une période où les échanges sociaux se heurtaient à une certaine méfiance au sein de la population en général, liée au covid-19. On peut donc saluer l'initiative, qui fait de l'hospitalité et de la rencontre de l'autre des liants entre deux communautés jusqu'alors hermétiques l'une à l'autre. Nous y voyons aussi une belle manière de vitaliser un campus dont l'animation peut désoler. En tant qu'étudiant, nous avons souvent trouvé que le campus de l'école bénéficierait de davantage d'animation, notamment après les horaires de cours, lorsque l'on reste dans les parages pour étudier, se détendre et rencontrer des camarades. En investissant un lieu public et en se l'appropriant, les jeunes de *La Ruche* ont apporté un petit supplément d'âme bienvenu pour le quartier et pour la vie du campus.

### 5.1.2 Un concierge très social<sup>54</sup>

Pour en apprendre davantage sur le quartier de la Tambourine, nous avons réalisé un entretien avec l'agent de maintenance de deux immeubles proches de la HEG. L'un des immeubles appartient à la Société Coopérative d'Habitation Genève (SCHG), l'autre à la coopérative Les Joyeux Logis, du Groupement des Coopératives d'Habitation Genevoises. Nous avons croisé cet habitant du quartier à plusieurs reprises, à proximité de l'Épicerie de la Tambourine, une institution incontournable du quartier, très prisée des habitants comme de la communauté HEG. Notre entretien s'est déroulé en plein air, à proximité du bâtiment F où se trouve l'Infothèque de la HEG. Pendant l'heure et demie qu'a duré cette rencontre, de nombreux voisins sont passés à une dizaine de mètre de la table où nous étions installés. Nous avons alors été témoins de la forte dimension sociale du métier d'Ivo Bongo. À plusieurs reprises, celui-ci a échangé quelques mots chaleureux avec les habitants qui passaient dans notre champ de vision, un salut de la main ou une interpellation par leur prénom. En sus de son activité professionnelle, Ivo Bongo prend part à des animations du quartier. Avec ce père de famille enthousiaste et enthousiasmant, le tutoiement s'est installé naturellement. Cet entretien a été l'occasion d'échanger sur la notion du partage, de l'amour du prochain et de la rencontre. Parmi les événements de quartiers auxquels il a pris part – fête des voisins, 1<sup>er</sup> août, retransmission de matchs de l'Euro de football en plein air... – Ivo Bongo en retient une en particulier. Notre interlocuteur raconte joyeusement une course de caisses à savon qu'il a construites et mises à disposition du public, à l'initiative d'une des coopératives qui l'emploient. Lors de cette descente improvisée du campus de la HEG, il affirme avoir rencontré plusieurs membres de la communauté de l'école. Cette rencontre, joviale et ludique, a été l'occasion pour certains de se présenter et d'établir un premier contact. Or, jusqu'alors, tous ces gens étaient probablement amenés à « se croiser sans se croiser », dans un quartier où leurs occupations divergent totalement.

---

<sup>54</sup> Entretien avec Ivo Bongo, habitant et concierge au quartier de la Tambourine, juin 2022.

L'avenir nous dira si cette rencontre fera germer d'autres projets, ou du moins l'idée que ces communautés distinctes – celle de l'école et celle des résidents du quartier – peuvent se rencontrer, se mêler et s'enrichir. De son propre aveu, notre interlocuteur compte encourager les synergies entre ces populations et chérit l'idée que « la rencontre avec l'autre te ressource, elle te régénère ». Il souligne l'importance de « prendre le temps » pour se rencontrer. C'est d'ailleurs ce qu'il confirme avoir fait pour solliciter sa commune pour obtenir l'installation de toilettes Toi-Toi à proximité de *La Ruche*. Ce détail fondamental qui contribue à faire d'une place publique un lieu hospitalier.

*« Ici, je suis gardien du bonjour »<sup>55</sup>*

Bien davantage qu'agent de maintenance, Ivo Bongo se voit comme un catalyseur des relations de voisinage, de la vie du quartier et de « sa biodiversité ». De lui-même, il choisit le terme de communauté pour évoquer les humains avec lesquels il tisse des liens. En mettant quotidiennement ses valeurs humaines en application dans le quartier où il travaille et réside, ce concierge nous semble incarner, à sa manière, un merveilleux exemple du vivre-ensemble et de l'hospitalité. Pour Ivo Bongo, une bibliothèque incarne des valeurs de « croisement du peuple » et de savoir. Il précise que son accessibilité lui paraît essentielle. Faire sauter « toutes les petites barrières » qui empêchent les humains de se rencontrer et d'apprendre à se connaître.

## **5.2 Vers une communauté élargie ?**

Il existe de nombreux exemples de science citoyenne ou de recherche participative<sup>56</sup>. Elles ont leurs raisons d'être. Or, sans aller jusqu'à cette implication citoyenne dans la sphère académique et scientifique, il nous semble que des communautés partageant un territoire ont intérêt à se côtoyer et à se considérer. La considération, cela veut dire prendre l'autre en compte dans sa réflexion, dans sa posture et dans le choix de ses missions. Il nous semble que cela vaut au niveau des individus, des institutions et des communautés. Après avoir visité tous les lieux qui ont inspiré ce travail, rencontré des professionnels et de simples citoyens, nous demeurons convaincus que l'élargissement et l'entremêlement des communautés est une richesse. Mais aussi que l'hospitalité est une notion inspirante pour une institution comme une bibliothèque, fût-elle académique. Penser l'hospitalité est une manière de penser par-delà sa communauté, de veiller à intégrer l'autre, quand bien même cet autre n'aurait pas la priorité pour tout ce que l'on a à offrir. En l'occurrence, il nous semble que le déménagement de l'Infothèque de la HEG dans de nouveaux locaux est une formidable opportunité pour l'institution et ses membres de se (re)présenter à leur communauté et à leur environnement direct. Organiser des rencontres, un vernissage, des activités festives et communiquer habilement sur ses services, à l'endroit de la communauté HEG et des habitants de la Tambourine, nous paraît essentiel. Il serait d'ailleurs intéressant de mener une réflexion sur les aspects événementiels et de marketing liés à l'ouverture d'un nouveau lieu d'hospitalité.

---

<sup>55</sup> Des mots prononcés lors de notre entretien par Ivo Bongo, pour décrire la dimension humaine et sociale de son métier et son rôle dans le quartier, où le « bonjour » et le « comment vas-tu ? » occupent une place centrale (2022).

<sup>56</sup> Voir à ce propos l'étude conjointe de la Fachhochschule Nordwestschweiz et de l'Université de Zurich, qui révèle les thèmes de recherche suscitant de l'intérêt au sein de la population suisse, en fonction de la région linguistique (Seifert 2020).

## 6. Recommandations et conclusion

Dire « adieu aux certitudes », c'est forcément poser la question de ses convictions. Se fixer un cap, une déontologie et s'obliger à l'intégrité dans ses pratiques semblent des résolutions judicieuses et raisonnables pour le bibliothécaire. Il se peut que les missions de la nouvelle Infothèque soient sensiblement celles de l'institution actuelle. Toutefois, celles et ceux qui prendront part à ce changement de lieu pourraient puiser dans notre réflexion des éléments pour « s'autoriser à rêver ». Le cœur du métier et les compétences des bibliothécaires vont probablement demeurer : accompagner, soutenir et faciliter la vie de la communauté académique. Or, rêver d'une meilleure bibliothèque, c'est aussi, sans doute, vouloir tirer le meilleur parti de « l'intelligence collective ».

La réflexion peut être sans fin pour déterminer la meilleure façon d'impliquer sa communauté et, ainsi, de répondre à ses attentes. Les observations réalisées sur le terrain et l'appréciation de la notion d'hospitalité ont une teneur éminemment subjective. Elles pourraient être confrontées à d'autres mais nous croyons que les enjeux évoqués dans ce travail demeureraient identiques. Développer une « esthétique » ou une « éthique » de l'accueil, c'est peut-être semblable au travail d'un peintre de la Renaissance œuvrant sur commande d'une communauté. Le thème et la finalité sont imposés, mais le choix des tons et des couleurs est à l'appréciation de celui qui tient le pinceau. Autrement dit, il ne s'agit pas de réinventer la mission des bibliothécaires, mais bien de leur proposer une palette d'idées, de mélanges et de nuances, pour « teinter » leur composition, pour donner la forme, le caractère et l'ambiance du nouveau lieu.

À cette fin, l'hospitalité peut servir de couleur primaire. Nous croyons qu'elle peut aider à tisser un lien privilégié entre une bibliothèque et son environnement, sa « biodiversité ». Du reste, nous suggérons que les bibliothécaires deviennent, eux aussi, les « gardiens du bonjour » de la communauté. Si l'Infothèque demeure un lieu d'étude, de recherche et de performance, la HEG pourrait l'investir davantage comme un espace de rencontre, de « flânerie » et de « lâcher prise ».

L'aménagement des lieux, la signalétique, la communication sur les activités et les services de l'Infothèque sont autant d'éléments d'attention, pour une institution dont les moyens sont limités. Or, mobiliser et faire participer sa communauté, c'est peut-être ainsi qu'émergeront de nouvelles ressources. Ainsi, ce nouveau lieu pourrait incarner l'idéal du « vivre ensemble » et entamer, comme le printemps, une renaissance.

Les bibliothèques ne sont pas neutres ; elles ne sauraient l'être. Nous partageons avec d'autres le souci de bâtir, d'animer et de préserver des refuges qui incarnent, autant que possible, un idéal d'hospitalité inconditionnelle. Pour autant, c'est en prenant fermement position chaque fois qu'elles en ont l'occasion que les bibliothèques de demain nous sembleront essentielles ; i. e. en prenant des risques. La neutralité est un leurre, tout est éminemment politique. Les bibliothèques peuvent-elles accueillir « toute la misère du monde », selon la célèbre formule ? Au risque de paraître bravache, nous prétendons que oui. En paraphrasant, une fois de plus, Lévinas (1961) : chaque fois que je pense et que je pratique l'ouverture à l'Autre et son accueil inconditionnel, total et infini, alors je fais preuve d'humanité. Ainsi, je l'accueille tout entière, par-delà toute attente de réciprocité, et c'est en cela que je m'inscris en son sein.

Figure 13 – *Primavera*, Sandro Botticelli, 1478-1482 – [CCO](#) Domaine public



Le Démon, dans ma chambre haute  
Ce matin est venu me voir,  
Et, tâchant à me prendre en faute  
Me dit: «Je voudrais bien savoir

Lorsque tout me ravit, j'ignore  
Si quelque chose me séduit.  
Elle éblouit comme l'Aurore  
Et console comme la Nuit;

Parmi toutes les belles choses  
Dont est fait son enchantement,  
Parmi les objets noirs ou roses  
Qui composent son corps charmant,

Et l'harmonie est trop exquise,  
Qui gouverne tout son beau corps,  
Pour que l'impuissante analyse  
En note les nombreux accords.

Quel est le plus doux.» — Ô mon âme!  
Tu répondis à l'Abhorré:  
«Puisqu'en Elle tout est dictame  
Rien ne peut être préféré.

Ô métamorphose mystique  
De tous mes sens fondus en un!  
Son haleine fait la musique,  
Comme sa voix fait le parfum!»

Charles Baudelaire – *Tout entière*, 1857

## Bibliographie

AMIR-MOEZZI, Mohammad Ali, 2020. *Raison et quête de sagesse. Hommage à Christian Jambet*. Turnhout: Brepols. ISBN 978-2-503-59353-1

APRÈS GENÈVE, 2005. La Charte de l'économie sociale et solidaire de la région genevoise. *APRES-GE* [online]. 27 Oktober 2005. [Zugriff am: 22 Juli 2022]. Verfügbar unter: <https://www.apres-ge.ch/node/32136>

AQT, Association des habitants du quartier de la Tambourine, 2021. *Quartier Battelle-Tambourine secteurs Pinchat et Drize. Mise en place du PLQ*. 9 November 2021. Internes Dokument

AYADA, Souâd, 2020. Louis Massignon, du *jihād* à l'hospitalité. In: AMIR-MOEZZI, Mohammad Ali, 2020. *Raison et quête de sagesse. Hommage à Christian Jambet*. Turnhout: Brepols. ISBN 978-2-503-59353-1

BATS, Raphaëlle, 2015. *Construire des pratiques participatives dans les bibliothèques*. Villeurbanne: Presses de l'Enssib. La boîte à outils, 33. ISBN 979-10-91281-58-4.

BAY, Barbara, 2017. Fabriquer l'hospitalité, récits de projets collectifs universitaires de Strasbourg pour concevoir l'hôpital de demain avec ses usagers. In: COURTY, Héloïse, 2017. *Développer l'accueil en bibliothèque: un projet d'équipe*. Villeurbanne: Presses de l'ENSSIB. La boîte à outils, 41. ISBN 978-2-37546-055-9

BELL, David, 2017. Geographies of hospitality. In: LASHLEY, Conrad, 2017. *The Routledge handbook of hospitality studies*. London: Routledge, Taylor & Francis Group, 2017, S. 30-42. ISBN 978-1-138-93112-1

BENEDINI BRUSADIN, Leandro, 2017. The gift theory of Marcel Mauss and the potlatch ritual. In: LASHLEY, Conrad, 2017. *The Routledge handbook of hospitality studies*. London: Routledge, Taylor & Francis Group, 2017, S. 298-310. ISBN 978-1-138-93112-1

BERTRAND, Aurélie, 2020. Inclure par l'empowerment. *BBF enssib* [online]. 16 Dezember 2020. [Zugriff am: 21 Juli 2022]. Verfügbar unter: <https://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2020-00-0000-051>

BEUCHER, Audrey und BERTRAND, Aurélie, 2021. *La Bulle - Gouvernance partagée* [online]. 12 Oktober 2021. Bibliothèque publique d'information - Centre Pompidou. Verfügbar unter: <https://pro.bpi.fr/content/uploads/sites/3/2021/10/la-bulle-gouvernance-partagee.pdf>

BIBLIOTHÈQUES INTERMÈDE, 2019. Intermède - Accueil. *INTERMEDE - Réseau des médiathèques d'Annemasse Agglo* [online]. 2019. [Zugriff am: 21 Juli 2022]. Verfügbar unter: <https://www.bibliotheques-intermede.fr/>

BISBROUCK, Marie-Françoise, 2014. Avant-propos. In: *Bibliothèques d'aujourd'hui* [online]. 2014. [Zugriff am: 15 Juli 2022]. Verfügbar unter: <https://www.cairn.info/bibliotheques-d-aujourd-hui--9782765414292-p-17.htm>

BROTHERTON, Bob, 1999. Towards a definitive view of the nature of hospitality and hospitality management. *International Journal of Contemporary Hospitality Management* [online]. 1 Juli 1999. [Zugriff am: 21 Juni 2022]. Bd. 11, Nr. 4, S. 165–173. Verfügbar unter der Adresse: <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/09596119910263568/full/html>

BROTHERTON, Bob, 2017. Hospitality – a synthetic approach. In: LASHLEY, Conrad, 2017. *The Routledge handbook of hospitality studies*. London: Routledge, Taylor & Francis Group, 2017, S. 82-98. ISBN 978-1-138-93112-1

BUREAU DE LA COMMUNICATION, 2022. Lausanne, ville participative. *Site officiel de la Ville de Lausanne* [online]. 2022. [Zugriff am: 19 Juli 2022]. Verfügbar unter: <https://www.lausanne.ch/portrait/cohesion-sociale/participation.html>

BURRET, Antoine, 2013. Démocratiser les tiers-lieux. *Multitudes* [online]. 2013. [Zugriff am: 18 Juli 2022]. Verfügbar unter: <https://www.cairn.info/revue-multitudes-2013-1-page-89.htm>

BURRET, Antoine, 2015. *Tiers lieux: et plus si affinités*. Limoges: FYP éditions. ISBN 978-2-36405-126-3

CAVAGNARO, Elena, 2017. Sustainability in hospitality. In: LASHLEY, Conrad, 2017. *The Routledge handbook of hospitality studies*. London: Routledge, Taylor & Francis Group, 2017, S. 377-388. ISBN 978-1-138-93112-1

CEVEY, Matthieu und GORIN, Michel (Hrsg.), 2018. Demain sera mieux qu'aujourd'hui: évolution des rôles et missions du bibliothécaire. *RESSI: revue électronique suisse en science de l'information* [online]. 2018. [Zugriff am: 15 April 2022]. Verfügbar unter: <https://arodes.hes-so.ch/record/3248>

CHODOCK, Ted, 2021. Mapping Sense of Belonging in Library Spaces. *Libraryassessment.org* [online]. 2021. [Zugriff am 18 Juli 2022]. Verfügbar unter: <https://www.libraryassessment.org/wp-content/uploads/2021/09/197-Chodock-Mapping-Sense-of-Belonging.pdf>

CHRISTOU, Prokopis 2017. Transcending the limits of hospitality. In: LASHLEY, Conrad, 2017. *The Routledge handbook of hospitality studies*. London: Routledge, Taylor & Francis Group, 2017, S. 337-347. ISBN 978-1-138-93112-1

CONSEIL D'ÉTAT, 2018. Point presse du Conseil d'État du 21 février 2018. *ge.ch* [online]. 2018. [Zugriff am: 21 August 2022]. Verfügbar unter: <https://www.ge.ch/node/7184>

CONVIVE, 2022. *Wiktionnaire, le dictionnaire libre* [online]. Zuletzt aktualisiert am 13 Juli 2022. [Zugriff am: 19 Juli 2022]. Verfügbar unter: <https://fr.wiktionary.org/w/index.php?title=convive&oldid=30364282>

COURTY, Héloïse, 2017. *Développer l'accueil en bibliothèque: un projet d'équipe*. Villeurbanne: Presses de l'ENSSIB. La boîte à outils, 41. ISBN 978-2-37546-055-9

COUTEL, Charles, 2018a. L'hospitalité chez Louis Massignon. Un pont entre l'Islam et l'humanisme. *Humanisme* [online]. 6 Juli 2018. [Zugriff am: 12 Juli 2022]. Verfügbar unter: <https://www.cairn.info/revue-humanisme-2018-2-page-79.htm>

DERRIDA, Jacques, 1997. *Adieu à Emmanuel Levinas*. Paris : Galilée. ISBN 2-7186-0485-9

DONZELOT, Jacques und EPSTEIN, Renaud, 2006. Démocratie et participation: l'exemple de la rénovation urbaine. *Esprit* [online]. 2006. [Zugriff am: 21 Juli 2022]. Verfügbar unter: <https://www.cairn.info/revue-esprit-2006-7-page-5.htm>

EPRON, Benoît, 2022. *TB - Hospitalité en bibliothèque - Bar à services* [Email]. 19 Juli 2022. Erläuterung des Konzepts der Service-Bar

FERREIRA, Helena Cataõ Henriques und FRATUCCI, Aguinaldo César, 2017. Hospitality, territory and identity. In: LASHLEY, Conrad, 2017. *The Routledge handbook of hospitality studies*. London: Routledge, Taylor & Francis Group, 2017, S. 260-271. ISBN 978-1-138-93112-1

FIANS, Guilherme, 2021. Building community through hospitality: Indirect obligations to reciprocate in a transnational speech community. *Ethnography* [online]. 19 August 2021. [Zugriff am: 15 Juli 2022]. Verfügbar unter: <http://journals.sagepub.com/doi/10.1177/14661381211039451>

FRAENKEL, Stéphane und IUNUS, Ray F., 2008. *Industrie de l'accueil: environnement et management*. Bruxelles: De Boeck. ISBN: 9782804151928

FRANCE-LANORD, Hadrien, 2011. Martin Heidegger et la question de l'autre: III. Être soi ensemble, IV. Le souci mutuel. *Heidegger Studien* [online]. 2011. Bd. 27, S. 75–99. [Zugriff am: 13 Juli 2022]. Verfügbar unter: <https://doi.org/10.5840/heideggerstud2011274>

GARCIA SPOLON, Ana Paula, 2017. Hospitality, sanitation and immigration. In: LASHLEY, Conrad, 2017. *The Routledge handbook of hospitality studies*. London: Routledge, Taylor & Francis Group, 2017, S. 311-325. ISBN 978-1-138-93112-1

GAUTHERON, Isabelle, 2017. d.lib, le projet de learning center de l'École des Ponts. *I2D - Information, données & documents* [online]. 2017. [Zugriff am: 10 April 2022]. Verfügbar unter: <http://www.cairn.info/revue-i2d-information-donnees-et-documents-2017-1-page-57.htm?ref=doi>

GILBERT, Raphaële und JACQUINET, Marie-Christine, 2011. 3. Idées en stock: tirer parti d'exemples. In: JACQUINET, Marie-Christine, *Créer des services innovants* [online]. Villeurbanne: Presses de l'Enssib. S. 47–48. [Zugriff am: 10 April 2022]. ISBN 978-2-910227-90-6 978-2-37546-034-4. Verfügbar unter: <http://books.openedition.org/pressesenssib/523>

GILBERT, Raphaëlle, 2010. Services innovants en bibliothèque: construire de nouvelles relations avec les usagers. *Enssib.fr* [online]. 2010. [Zugriff am: 15 Juli 2022]. Verfügbar unter: <https://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/notices/48197-services-innovants-en-bibliotheque-construire-de-nouvelles-relations-avec-les-usagers>

HAN, Heesup und RYU, Kisang, 2009. The Roles of the Physical Environment, Price Perception, and Customer Satisfaction in Determining Customer Loyalty in the Restaurant Industry. *Journal of Hospitality & Tourism Research* [online]. November 2009. [Zugriff am: 15 Juli 2022]. Verfügbar unter: <http://journals.sagepub.com/doi/10.1177/1096348009344212>

HAUTE ÉCOLE DE GESTION, 2021. *Projet d'aménagement des bâtiments C et E - HEG*. 10 November 2021. Internes Dokument der Institution

HCSBSPEAK, 2009. Danny Meyer - Setting the Table [online] *YouTube*. 24 Juni 2009. [Zugriff am: 10 April 2022]. Verfügbar unter: <https://www.youtube.com/watch?v=ZqJKxzRpdyw>

HEAD, 2018a. Bibliothèque | HEAD. *hesge.ch* [online]. 2018. [Zugriff am: 21 Juli 2022]. Verfügbar unter: <https://www.hesge.ch/head/espace-etudiant/bibliotheque>

HEAD, Genève, 2018b. Qui sommes-nous? | HEAD. [online]. 2018. [Zugriff am: 21 Juli 2022]. Verfügbar unter: <https://www.hesge.ch/head/lecole/qui-sommes-nous>

HEAD, HES-SO, 2021. HES-SO - Haute école d'art et de design - Genève (HEAD) - Haute école. *Hes-so.ch* [online]. 2021. [Zugriff am: 23 Juli 2022]. Verfügbar unter: <https://www.hes-so.ch/domaines-et-hautes-ecoles/hautes-ecoles/haute-ecole-dart-et-de-design-geneve>

HOMÈRE et al., 2019. *Iliade*. Paris: Les Belles Lettres, 2019. ISBN : 9782251449203

HOSPES. *Wiktionnaire, le dictionnaire libre* [online]. Zuletzt aktualisiert am 29 April 2022. [Zugriff am: 17 Juli 2022]. Verfügbar unter: <https://fr.wiktionary.org/w/index.php?title=hospes&oldid=30414068>

IFLA, 2014. Déclaration de Lyon sur l'accès à l'Information et au Développement [online]. *Lyondeclaration.org*. [Zugriff am: 10 April 2022]. Verfügbar unter: <https://www.lyondeclaration.org/content/pages/lyon-declaration-fr.pdf>

Infothèque, 2012. *HEG - Genève* [online]. 2012. 2022. [Zugriff am: 18 Juli 2022]. Verfügbar unter: <https://www.hesge.ch/heg/en/campus/infotheque>

INFOTHÈQUE, HAUTE ÉCOLE DE GESTION, 2018. *Charte des valeurs de l'équipe de l'Infothèque 2019*. 2018. Internes Dokument der Institution

INTERMÈDE, La Bulle, 2020. *Charte des valeurs de La Bulle - Annemasse* [online]. 2020. [Zugriff am: 21 Juli 2022]. *bibliotheques-intermede.fr*. Verfügbar unter: [https://www.bibliotheques-intermede.fr/images/Mesbibliotheques/AnnemasseLaBulle/Charte\\_valeurs.pdf](https://www.bibliotheques-intermede.fr/images/Mesbibliotheques/AnnemasseLaBulle/Charte_valeurs.pdf)

JACQUINET, Marie-Christine, 2017. Créer des services innovants : Stratégies et répertoire d'actions pour les bibliothèques. [online]. *Doabooks.org*. 2017. [Zugriff am: 15 Juli 2022]. Verfügbar unter: [10.4000/books.pressesenssib.512](https://doi.org/10.4000/books.pressesenssib.512)

JARDIN DES NATIONS, 2021. Le projet d'urbanisme transitoire • Jardin des Nations. *Jardin des Nations* [online]. 2021. [Zugriff am: 23 Juli 2022]. Verfügbar unter: <https://www.jardin-des-nations.ch/mon-jardin/le-projet-durbanisme-transitoire/>

JOCHUMSEN, Henrik, HVENEGAARD, Rasmussen Casper und SKOT-HANSEN, Dorte, 2012. The four spaces – a new model for the public library. *New Library World* [online]. 1 Januar 2012. [Zugriff am: 10 April 2022]. Verfügbar unter: <https://doi.org/10.1108/03074801211282948>

JOHNSON, Eric D. M. und KAZMER, Michelle M., 2011. Library Hospitality: Some Preliminary Considerations. *The Library Quarterly* [online]. 2011. Bd. 81, Nr. 4, S. 383–403. [Zugriff am: 10 April 2022]. DOI 10.1086/661655. Verfügbar unter: <https://www.journals.uchicago.edu/doi/10.1086/661655>

KAVANAGH WEBB, Katy, 2018. *Development of creative spaces in academic libraries: a decision maker's guide*. Cambridge, MA: Chandos Publishing. Chandos information professional series. ISBN 978-0-08-102266-5.

KELLER, Virginie, 2022. *Liste des noms proposés pour la future Infothèque* [Email]. 13 Juli 2022

KING, Carol A., 1995. What is hospitality? *International Journal of Hospitality Management* [online]. 1995. [Zugriff am: 19 Juli 2022]. Verfügbar unter: <https://linkinghub.elsevier.com/retrieve/pii/0278431995000453>

KOSKY, Jeffrey L., 2006. La libération de l'otage. *Les Études philosophiques* [online]. 2006. [Zugriff am 17 Juli 2022]. DOI 10.3917/leph.063.0335. Verfügbar unter: <https://www.cairn.info/revue-les-etudes-philosophiques-2006-3-page-335.htm>

KOZUBAEV, Sandjar und DISALVO, Carl, 2020. The Future of Public Libraries as Convivial Spaces: A Design Fiction. *acm.org* [online]. 6 Januar 2020. [Zugriff am: 19 Juli 2022]. Verfügbar unter: <https://dl.acm.org/doi/10.1145/3323994.3369901>

L'hospitalité infinie, inconditionnelle, c'est l'éthicité même, le tout et le principe de l'éthique, [kein Datum]. Idixa [online]. [Zugriff am: 13 Juli 2022]. Verfügbar unter: <https://www.idixa.net/Pixa/pagixa-1602280439.html>

LA BARJE, 2017. La Barje – Accueil. [online]. 2017. [Zugriff am: 22 Juli 2022]. Verfügbar unter: <https://www.labarje.ch/>

LAGANE, Romaric, 2018. Lieux 3.0 : tiers-lieux, lieux hybrides et partagés, lieux pour réinventer demain, tiers espaces... . 12 September 2018. *DUMAS (Dépôt Universitaire de Mémoires Après Soutenance)* [online]. 2018. [Zugriff am: 21 Juni 2022]. Verfügbar unter: <https://dumas.ccsd.cnrs.fr/dumas-01873026>

LANKES, R. David, 2011. *The atlas of new librarianship*. Cambridge, Mass: MIT Press. ISBN 978-0-262-01509-7

LANKES, R. David, 2012. Expect more: Demanding better libraries for today's complex world. First edition. North Charleston: CreateSpace Independent Publishing Platform. ISBN 978-1-4774-7635-2

LANKES, R. David, 2016. *The new librarianship field guide*. Cambridge, Massachusetts; London, England: The MIT Press. ISBN 978-0-262-52908-2

LANKES, R. David, 2018. Why Do We Need a New Library Science. *Hu-berlin.de* [online]. 2018. [Zugriff am: 10 April 2022]. Verfügbar unter: [https://edoc.hu-berlin.de/bitstream/handle/18452/19696/AR\\_3214\\_Lankes\\_Preprint\\_BFP\\_2018.pdf?sequence=1](https://edoc.hu-berlin.de/bitstream/handle/18452/19696/AR_3214_Lankes_Preprint_BFP_2018.pdf?sequence=1)

LANKES, R. David, 2018b. *Exigeons de meilleures bibliothèques : plaidoyer pour une bibliothéconomie nouvelle*. Montréal: Sens public. ISBN 978-2-924925-06-5.

LANKES, R. David, SILVERSTEIN, Joanne und NICHOLSON, Scott, 2007. Participatory Networks: The Library As Conversation. *Information Technology and Libraries* [online]. 1 Dezember 2007. Bd. 26, Nr. 4, S. 17. [Zugriff am: 10 April 2022]. DOI 10.6017/ital.v26i4.3267. Verfügbar unter: <http://ejournals.bc.edu/ojs/index.php/ital/article/view/3267>

LANKES, R. David, [kein Datum]. New Librarianship. Davidlankes.org [online]. [Zugriff am: 18 Juli 2022]. Verfügbar unter: <https://davidlankes.org/new-librarianship/>

LAROUSSE, 2022. Définitions: convivialité - Dictionnaire de français Larousse. Larousse.fr [online]. 2022. [Zugriff am: 19 Juli 2022]. Verfügbar unter: <https://www.larousse.fr/dictionnaires/francais/convivialit%C3%A9/19016>

LASHLEY, Conrad, 2017. *The Routledge handbook of hospitality studies*. London: Routledge, Taylor & Francis Group. ISBN 978-1-138-93112-1

LASHLEY, Conrad, 2017b. Religious perspectives on hospitality. In: LASHLEY, Conrad, 2017. *The Routledge handbook of hospitality studies*. London: Routledge, Taylor & Francis Group, 2017, S. 111-120. ISBN 978-1-138-93112-1

LASHLEY, Conrad, 2017c. Research on hospitality: the story so far/ways of knowing hospitality. In: LASHLEY, Conrad, 2017. *The Routledge handbook of hospitality studies*. London: Routledge, Taylor & Francis Group, 2017, S. 1-10. ISBN 978-1-138-93112-1

LEE, Kiara, 2020. Actions participatives: complémentarité entre bibliothécaires et publics pour la promotion et le développement des collections des bibliothèques de Carouge. *Sonar.ch* [online]. 2020. [Zugriff am: 19 Juli 2022]. Verfügbar unter: <https://sonar.ch/global/documents/314871>

LEROUX, Georges, 2020. Georges Leroux, Hospitalité et substitution. Derrida, Levinas, Massignon [online]. *YouTube*. 2020. [Zugriff am: 21 Juni 2022]. Verfügbar unter: <https://www.youtube.com/watch?v=FL3kddMhcFk>

LÉVINAS, Emmanuel, 1961. *Totalité et infini: essai sur l'extériorité*. La Haye: Martinus Nijhoff. 4120. ISBN 978-2-253-05351-4

LÉVINAS, Emmanuel, 1983. Philosophie, Justice et Amour: Entretien avec Emmanuel Levinas. *Esprit* [online]. 1983. S. 11. [Zugriff am: 13 Juli 2022]. Verfügbar unter: <https://www.jstor.org/stable/24270190>

Manifeste de l'IFLA/UNESCO sur la Bibliothèque Publique 1994. *IFLA.org*, [kein Datum]. [online]. [Zugriff am: 18 Juli 2022]. Verfügbar unter: <https://www.ifla.org/fr/publications/manifeste-de-lifla-unesco-sur-la-bibliotheque-publique-1994/>

MARION, Jean-Luc, 2007. La substitution et la sollicitude. Comment Levinas replit Heidegger. *Pardès* [online]. 2007. Bd. 42, Nr. 1, S. 123–141. [Zugriff am: 13 Juli 2022]. DOI 10.3917/parde.042.0123. Verfügbar unter: <https://www.cairn.info/revue-pardes-2007-1-page-123.htm>

MATTES, 2012. *Basel – Rebgrasse 12-14 („Volkshaus“) – Freischankfläche im Hof* [online]. 5 Oktober 2012. [Zugriff am: 22 Juli 2022]. Verfügbar unter: [https://commons.wikimedia.org/wiki/File:Basel\\_2012-10-05\\_Batch\\_%2821%29.JPG](https://commons.wikimedia.org/wiki/File:Basel_2012-10-05_Batch_%2821%29.JPG)

MEIJER-VAN WIJK, Kim, 2017. Levinas, hospitality and the feminine other. In: LASHLEY, Conrad, 2017. *The Routledge handbook of hospitality studies*. London: Routledge, Taylor & Francis Group, 2017, S. 43-56. ISBN 978-1-138-93112-1

MELLON, Constance A., 1986. Library Anxiety: A grounded theory and Its Development. *College & Research Libraries* [online]. März 1986. Bd. 47, Nr. 2, S. 7. Verfügbar unter: [https://doi.org/10.5860/crl\\_47\\_02\\_160](https://doi.org/10.5860/crl_47_02_160)

MESSAGER, Le, 2022. Annemasse: «La Bulle» récompensée à Washington! *LeMessager.fr* [online]. 5 Juli 2022. Verfügbar unter: <https://www.lemessager.fr/43413/article/2022-07-05/annemasse-la-bulle-recompensee-washington>

NATIONALER KULTURDIALOG, 2021. Kultur. *EDK - Schweizerische Konferenz der kantonalen Erziehungsdirektoren* [online]. 2021. [Zugriff am: 2 September 2022]. Verfügbar unter: <https://www.edk.ch/de/themen/kultur>

NICHOLSON, Kirstie, 2019. Collaborative, Creative, Participative: Trends in Public Library Innovation. *Public Library Quarterly* [online]. 2019. [Zugriff am: 19 Juli 2022]. Verfügbar unter: <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/01616846.2019.1571399>

- MCDONALD'S, 2010. McDonald's - Come As You Are. *YouTube* [online]. 2010. [Zugriff am: 23 Juli 2022]. Verfügbar unter: <https://www.youtube.com/watch?v=9xGRii6IA1M>
- MEYER, Danny, 2006. *Setting the table: the transforming power of hospitality in business*. New York: HarperCollins. ISBN: 9780060742751
- MOECKLI, Alexis und GENOUD, Patrick, 2010. Les tiers-lieux, espaces d'émergence et de créativité. *E-periodica* [online]. [Zugriff am: 10 April 2022]. DOI 10.5169/SEALS-283569. Verfügbar unter: <https://www.e-periodica.ch/digbib/view?pid=res-001:2010:68::31>
- OLDENBURG, Ray, 1999. *The great good place: cafés, coffee shops, bookstores, bars, hair salons, and other hangouts at the heart of a community*. New York: [Berkeley, Calif.]: Marlowe; Distributed by Publishers Group West. ISBN 978-1-56924-681-8
- PALAMENGI, Lorenzo, BARELLO, Serena , BOCCIA, Stefania und GRAFFIGNA, Guendalina, 2020. Mistrust in biomedical research and vaccine hesitancy: the forefront challenge in the battle against COVID-19 in Italy. *European Journal of Epidemiology* [online]. 1 August 2020. [Zugriff am: 20 Juli 2022]. Verfügbar unter: <https://doi.org/10.1007/s10654-020-00675-8>
- PÉLEGRIN-GENEL, Élisabeth, 2017. Les coulisses de la médiathèque: les bureaux des bibliothécaires. In: SOULAS, Christine, 2017. *(Ré)aménager une bibliothèque*. Presses de l'enssib [online]. [Zugriff am: 10 April 2022]. ISBN 978-2-37546-058-0. Verfügbar unter: <http://books.openedition.org/pressesenssib/8163>
- PNL, 2015. *Que la famille* [CD]. EP. [Paris]: QLF Records, 2 März 2015.
- PÉPIN, Charles, 2022. Comment vivre ensemble en France? Avec l'essayiste David Djaïz. *France Inter - Sous le soleil de Platon* [online]. 10 August 2022. [Zugriff am: 19 August 2022]. Verfügbar unter: <https://www.radiofrance.fr/franceinter/podcasts/sous-le-soleil-de-platon/sous-le-soleil-de-platon-du-mercredi-10-aout-2022-7122072>
- PERALDI, Michel, 2003. Droit de visite et principe d'humanité. *La pensée de midi* [online]. 2003. [Zugriff am: 15 Juli 2022]. Verfügbar unter: <https://www.cairn.info/revue-la-pensee-de-midi-2003-2-page-20.htm>
- PHILOMONACO, 2018. Gérard Bensussan // Derrida et l'hospitalité // La maison de philosophie 2018. *YouTube* [online]. 27 Dezember 2018. [Zugriff am: 15 Juli 2022]. Verfügbar unter: <https://www.youtube.com/watch?v=gFOUkuZHE-A>
- POLLOCK, Susan, 2015. Towards an Archaeology of Commensal Spaces. *edoc.hu-berlin.de* [online]. 20 November 2015. [Zugriff am: 28 August 2022]. Verfügbar unter: <https://edoc.hu-berlin.de/handle/18452/5949>
- POUPARD, Jean-Philippe, 2012. Définition de la facilitation | Formapart. *Formapart.fr* [online]. 5 April 2012. [Zugriff am: 21 Juli 2022]. Verfügbar unter: <https://formapart.fr/blog/2012/04/05/definition-de-la-facilitation/>
- RAFFOUL, François, 2012. Chez lui chez l'autre. *Les Temps Modernes* [online]. 2012. [Zugriff am: 15 Juli 2022]. Verfügbar unter: <https://www.cairn.info/revue-les-temps-modernes-2012-3-4-page-133.htm>
- RAVEDONI, Michael, 2018. La bibliothèque plateforme: espace dédié à la création, au partage et à la diffusion de culture – exemple par la création d'un makerspace. *Zenodo.org* [online]. 8 Juli 2018. [Zugriff am: 10 April 2022]. Verfügbar unter: DOI 10.5281/ZENODO.1442777

SARNOWSKI, Françoise, 2017. Les espaces faciles à lire. In: SOULAS, Christine, 2017. *(Ré)aménager une bibliothèque*. Presses de l'enssib [online]. [Zugriff am: 10 April 2022]. ISBN 978-2-37546-058-0. Verfügbar unter: <http://books.openedition.org/pressesenssib/8163>

SEGOND, Louis, 2002. Genèse 18. Biblegateway.com [online]. [Zugriff am: 12 Juli 2022]. Verfügbar unter: <https://www.biblegateway.com/passage/?search=Gen%C3%A8se%2018&version=LSG>

SEIFERT, Alexander, 2020. Interesse an partizipativer Forschung in der Schweiz. FHNW [online]. [ca. 2020]. [Zugriff am: 24 August 2022]. Verfügbar unter: <https://www.fhnw.ch/de/forschung-und-dienstleistungen/soziale-arbeit/integration-und-partizipation/interesse-an-partizipativer-forschung-in-der-schweiz>

SERVET, Mathilde, 2009. Les bibliothèques troisième lieu. *Enssib* [online]. [Zugriff am: 10 April 2022]. Verfügbar unter: <https://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/21206-les-bibliotheques-troisieme-lieu.pdf>

SOULAS, Christine, 2017. *(Ré)aménager une bibliothèque*. Presses de l'enssib [online]. [Zugriff am: 10 April 2022]. ISBN 978-2-37546-058-0. Verfügbar unter: <http://books.openedition.org/pressesenssib/8163>

SOUL SWING, [2016 ca.]. Je peux rien faire (1996). *Genius.com* [online]. [Zugriff am: 18 Juli 2022]. Verfügbar unter: <https://genius.com/Soul-swing-je-peux-rien-faire-lyrics>

STRASSER, Bruno, BAUDRY, Jérôme, MAHR, Dana, SANCHEZ, Gabriela und TANCOIGNE, Élise, 2019. „Citizen Science“? Rethinking Science and Public Participation. *Science & Technology Studies*. 2019. [Zugriff am 19 Juli 2022]. DOI 10.23987/sts.60425. Verfügbar unter: <https://infoscience.epfl.ch/record/271012>

SULERI, Javed, 2017. Experiencing hospitality and hospitableness in different cultures. In: LASHLEY, Conrad, 2017. *The Routledge handbook of hospitality studies*. London: Routledge, Taylor & Francis Group, 2017, S. 326-336. ISBN 978-1-138-93112-1

TELFER, Elizabeth, 2017. The philosophy of hospitableness. In: LASHLEY, Conrad, 2017. *The Routledge handbook of hospitality studies*. London: Routledge, Taylor & Francis Group, 2017, S. 57-68. ISBN 978-1-138-93112-1

THE BARISTA LAB, 2020. Barista Lab - About. *thebaristalab.com* [online]. 2020. [Zugriff am: 21 Juli 2022]. Verfügbar unter: <http://www.thebaristalab.com/fr/about-us>

UB BASEL, 2022. Universitätsbibliothek Basel. *unibas.ch* [online]. 2022. [Zugriff am: 21 Juli 2022]. Verfügbar unter: <https://www.unibas.ch/de/Studium/Im-Studium/Universitaetsbibliothek-Basel.html>

VILLE D'ANNEMASSE, 2022. Une nouvelle plateforme numérique de participation citoyenne. *Annemasse: Site Internet* [online]. 2022. [Zugriff am: 19 Juli 2022]. Verfügbar unter: <https://www.annemasse.fr/actualites-et-evenements/fil-info/une-nouvelle-plateforme-numerique-de-participation-citoyenne-88166>

VILLE DE GENÈVE, 2021. Découvrir le quartier de Plainpalais Jonction. *geneve.ch* [online]. 2021. [Zugriff am: 21 Juli 2022]. Verfügbar unter: <https://www.geneve.ch/fr/faire-geneve/decouvrir-geneve-quartiers/plainpalais-jonction>

VOLKSHAUS, Basel, 2016. VOLKSHAUS BASEL | Boutique Hotel | Brasserie | Bar | Musik & Kultur | Säle mieten Events Anlässe. *VOLKSHAUS BASEL* [online]. 30 August 2016. [Zugriff am: 22 Juli 2022]. Verfügbar unter: <https://volkshaus-basel.ch/>

WEINBERGER, David, 2012. Library as Platform. *Library Journal* [online]. 2012. [Zugriff am: 18 Juli 2022]. Verfügbar unter: <https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=buh&AN=83526802&site=ehost-live>

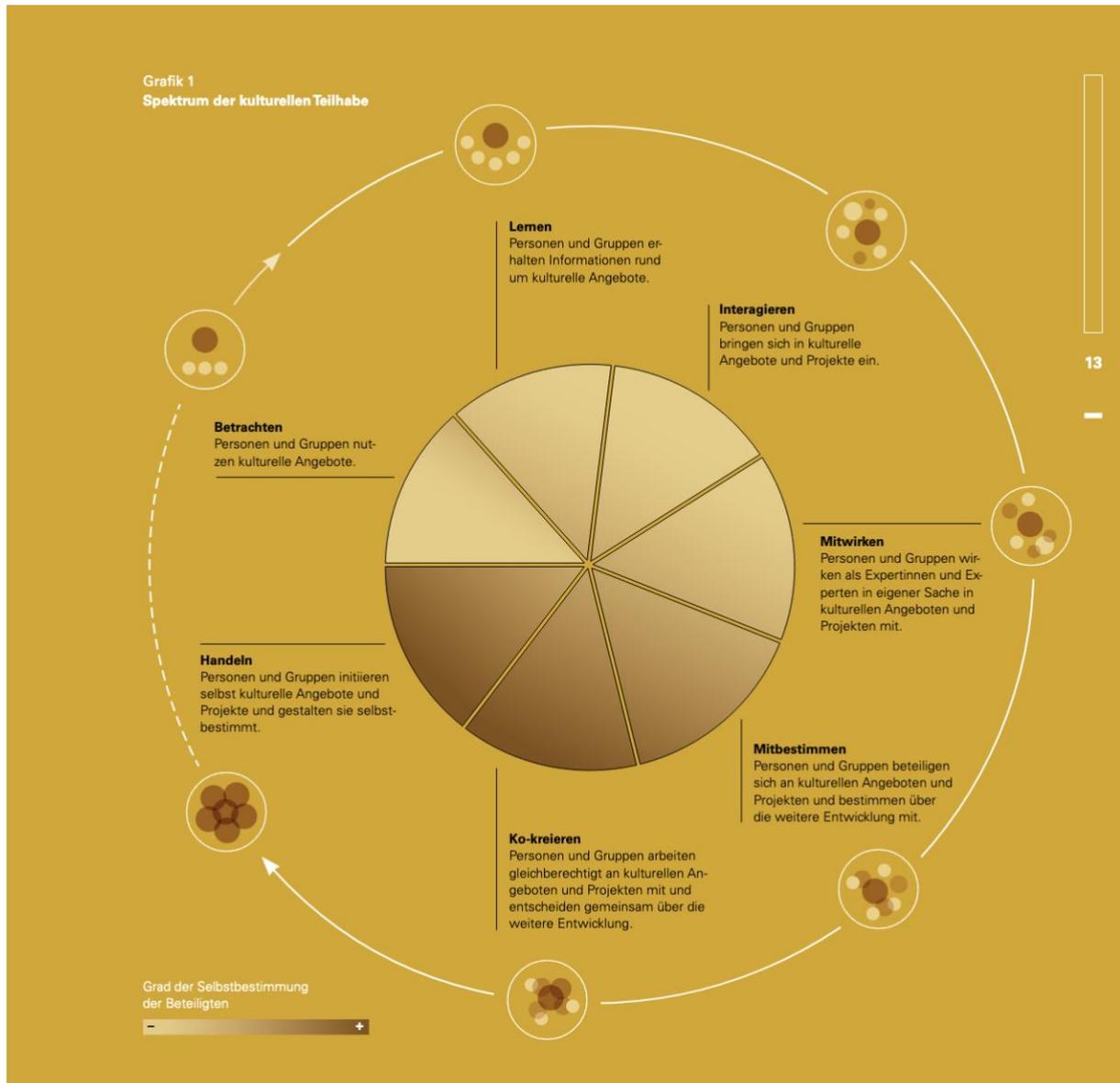
WERFFELI, Daniel und Filipa MARTINS CHAVES, 2015. Bibliothèque de Blonay-St-Légier: vers une bibliothèque troisième lieu. *Rero* [online]. Verfügbar unter: <http://doc.rero.ch/record/258032>

Wood, Roy C., 2017. Sociological perspectives on hospitality. In: LASHLEY, Conrad, 2017. *The Routledge handbook of hospitality studies*. London: Routledge, Taylor & Francis Group, 2017, S. 13-29. ISBN 978-1-138-93112-1

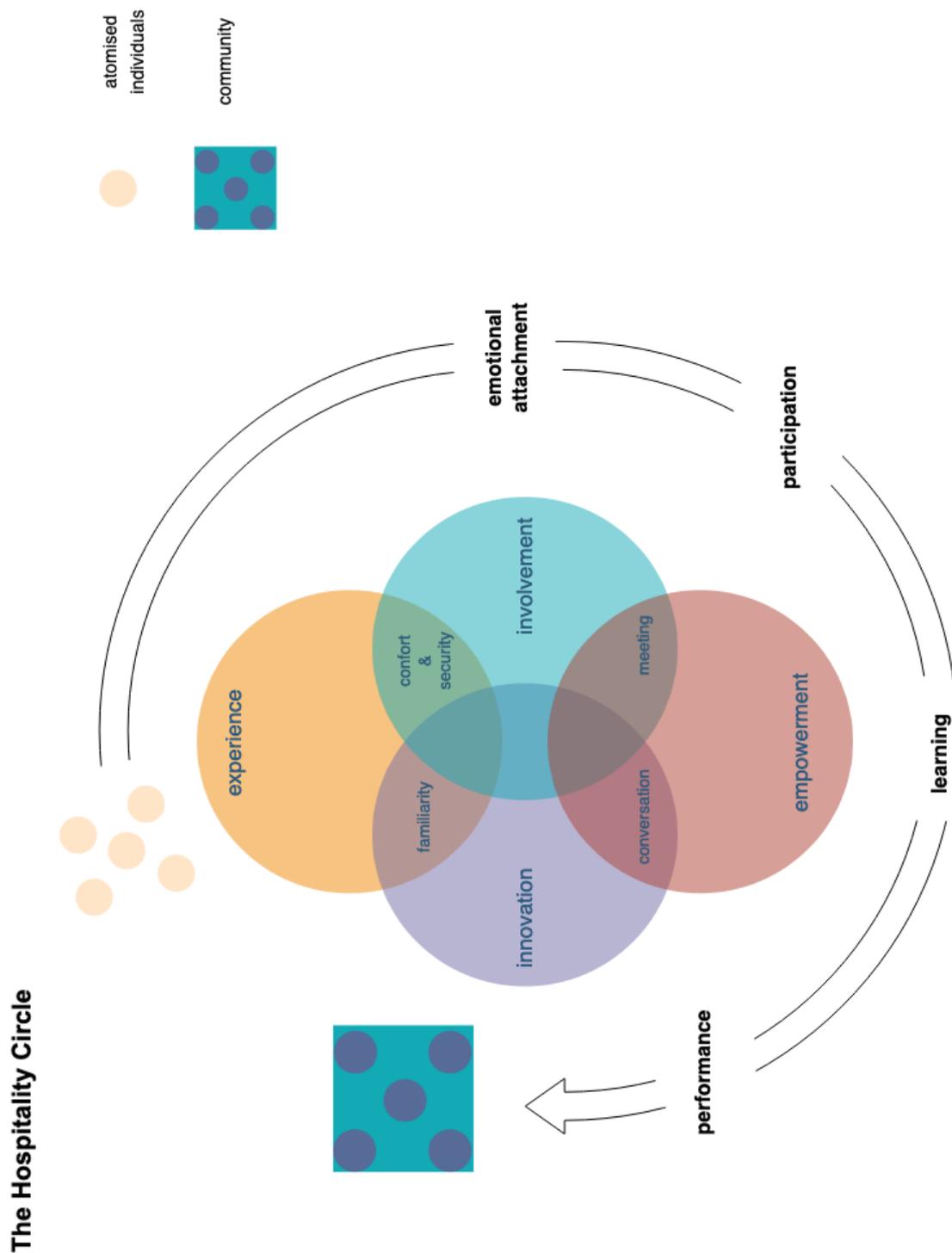
Xenia (Greek), 2022. *Wikipedia* [online]. [Zugriff am: 13 Juli 2022]. Verfügbar unter: [https://en.wikipedia.org/w/index.php?title=Xenia\\_\(Greek\)&oldid=1093150470](https://en.wikipedia.org/w/index.php?title=Xenia_(Greek)&oldid=1093150470)



## Annexe 2 : Échelle de participation culturelle

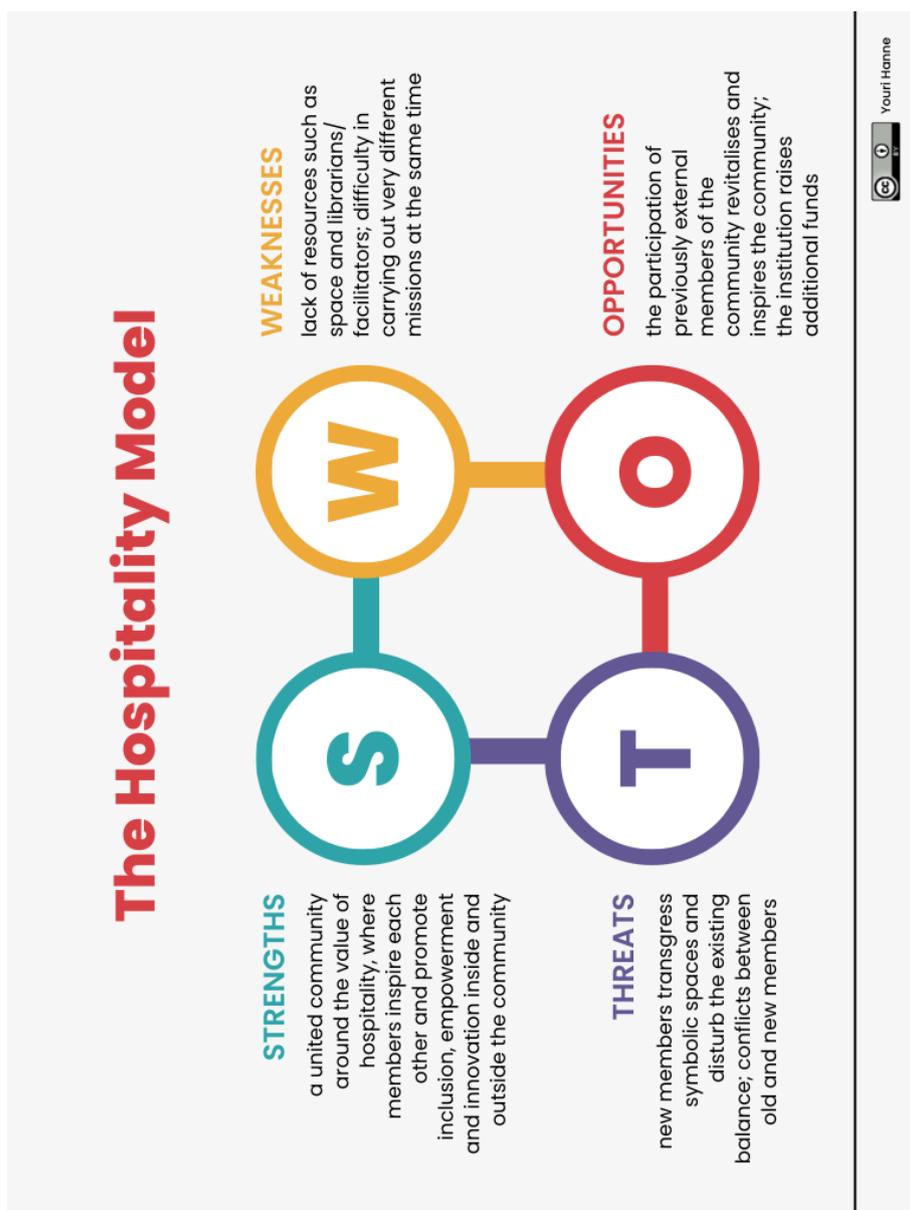


# Annexe 3 : The Hospitality Circle



Youri Hanne

## Analyse SWOT du modèle



## Annexe 5 : Tiers-lieu *La Bulle*, Annemasse (F)









## Annexe 6: Bibliothèque de la HEAD







## Annexe 7 : UB Basel

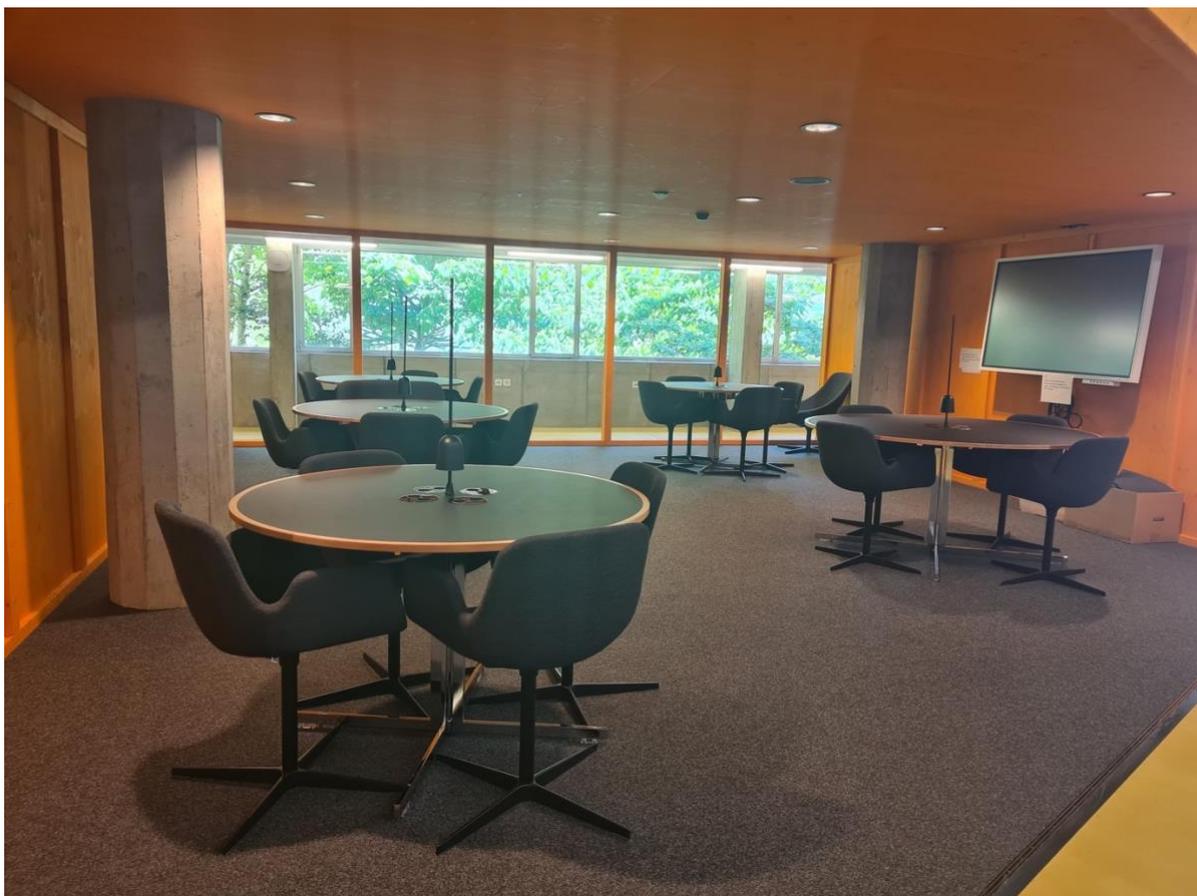




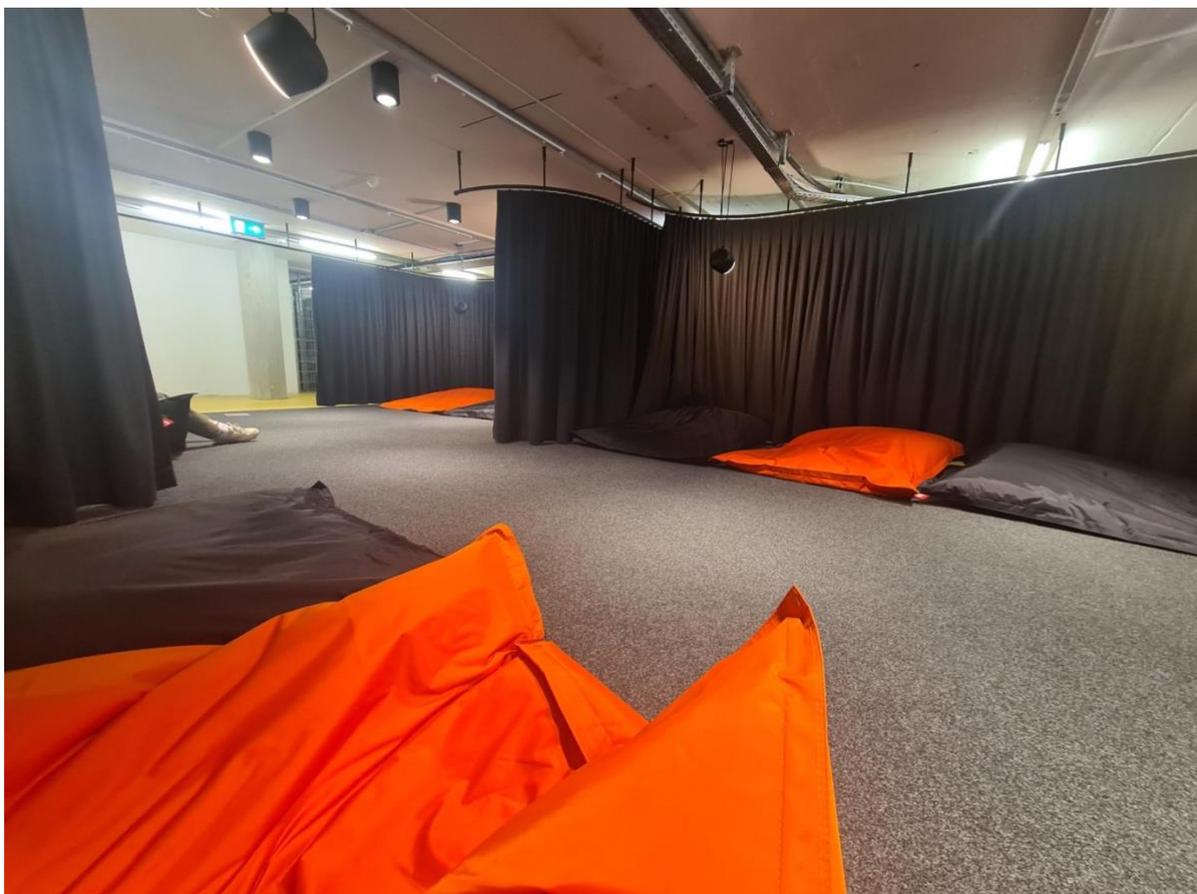




## Annexe 8: UB Basel – Hauptbibliothek – places de travail









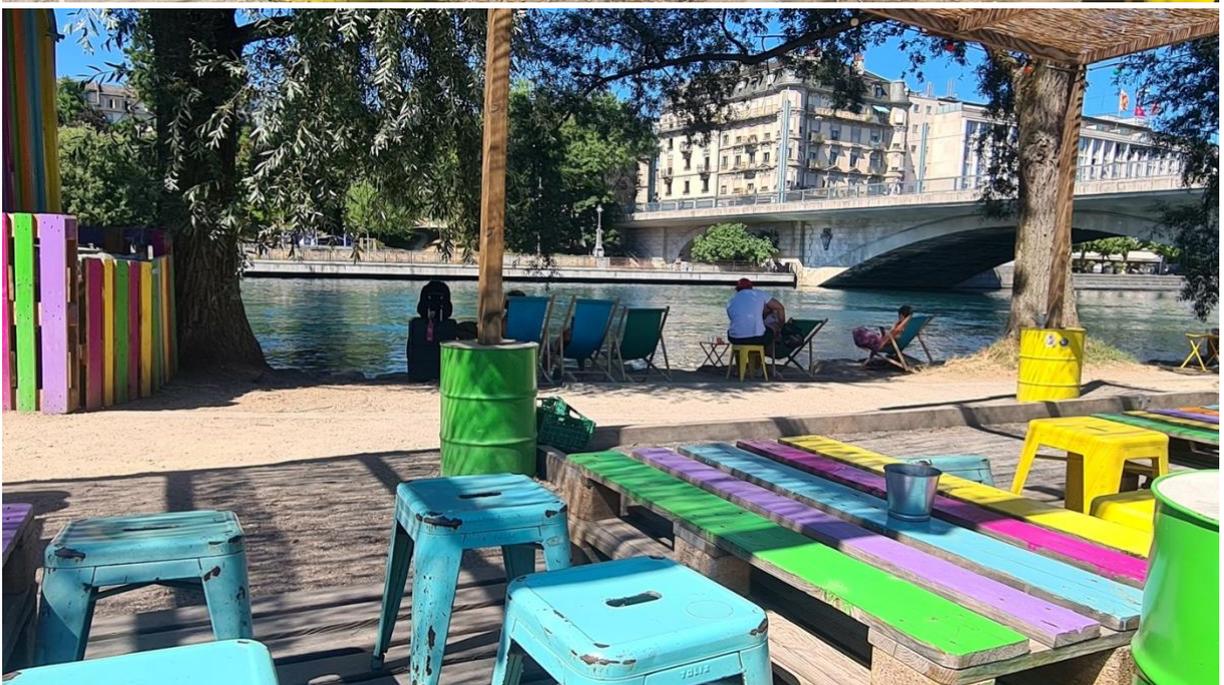


## Annexe 9 : La Barje









## Annexe 10 : Volkshaus Basel



**Annexe 11 : Freischänkfläche im Hof**  
**Mattes 2012 – CCBY DE**





## Annexe 13: *Primavera*, Sandro Botticelli



## Annexe 14: Tableau d'observation (Bibliothèques)

Hospitalité et parcours utilisateur				
	Insatisfaisant	Acceptable	Bon	Remarques
<b>Repérage : début du parcours virtuel</b>				
En ligne				
Site Web				
Réseaux sociaux				
<b>Sur place</b>				
Visibilité depuis l'extérieur				
Apparence (esthétique, architecture)				
Accès				
Horaires				
Transport				
Place de parking (mobilité douce)				
Ergonomie des déplacements				
Publics empêchés				
Escaliers / ascenseur				
Signalétique / repères				
Explications du staff nécessaires				
<b>Arrivée / début du parcours physique</b>				
Accueil				
Première impression				
Attente				
Échanges verbaux				
Échanges non verbaux				
Installation				
Concept				
Clarté des indications / du fonctionnement				
Visibilité / lisibilité des services/produits				

Ambiance				
Silence / rires / atmosphère				
Musique				
Si oui, est-elle adaptée (genre / volume)				
Végétation				
Odeur(s)				
Staff				
Contact visuel				
Verbal				
Fond (pertinence, clarté, précision)				
Forme (ton, agréabilité, emphase)				
Non-verbal				
Sourire				
Disponibilité				
Attention / alerte / empathie				
Amabilité / courtoisie				
Langues parlées				
Service exceptionnel / bonus				
Hospitalité du décor				
Esthétique / beauté				
Goût / originalité				
Couleurs et motifs				
Harmonie et cohérence				
Installations / mobilier				
Confort				
Aération				
Éclairage / luminosité naturelle				
Sol adapté (matière, aspect, bruit)				
Offre				
Qualité (aspect/test)				
Diversité				
Adéquation de l'offre				
Inclusion et Représentativité				
Services pour publics spécifiques				
Alternatives dans menu				
Végétarienne				
Végane				
Sans gluten / lactose				
Accessibilité / complexité				
Conditions d'utilisation				
Inscription nécessaire?				
Originalité des services proposés				
Innovation				
Exclusivité(s) p/r à la concurrence				
Adéquation des tarifs p/r environnement				
Possibilités de paiement				

Offre annexe / services d'hospitalité				
Eau potable en libre accès				
Café / snacks				
Journaux physiques				
Wi-Fi sécurisé et gratuit				
Prises murales accessibles				
Espace repos				
Chaise bébé				
Place poussette				
Table à langer				
Animaux bienvenus				
Hospitalité indirecte				
Autres visiteurs				
Environnement				
Durabilité				
Recyclage				
Auteurs locaux				
Fermeture				
Signal de fermeture / annonce				
Fin du parcours utilisateur				
Impression générale à chaud				
Remarques à froid				

## Annexe 15: Tableau d'observation (HoReCa)

Hospitalité et parcours utilisateur				
	Insatisfaisant	Acceptable	Bon	Remarques
<b>Repérage : début du parcours virtuel</b>				
En ligne				
Site Web				
Réseaux sociaux				
<b>Sur place</b>				
Visibilité depuis l'extérieur				
Apparence (esthétique, architecture)				
Accès				
Horaires				
Transport				
Place de parking (mobilité douce)				
Ergonomie des déplacements				
Publics empêchés				
Escaliers / ascenseur				
Signalétique / repères				
Explications du staff nécessaires				
<b>Arrivée / début du parcours physique</b>				
Accueil				
Première impression				
Attente				
Échanges verbaux				
Échanges non verbaux				
Installation				
Concept				
Clarté des indications / du fonctionnement				
Visibilité / lisibilité des services/produits				

Ambiance				
Silence /rires / atmosphère				
Musique				
Si oui, est-elle adaptée (genre / volume) ?				
Végétation				
Odeur(s)				
Staff				
Contact visuel				
Verbal				
Fond (pertinence, clarté, précision)				
Forme (ton, agréabilité, emphase)				
Non-verbal				
Sourire				
Disponibilité				
Attention / alerte / empathie				
Amabilité / courtoisie				
Langues parlées				
Service exceptionnel / bonus				
Hospitalité du décor				
Esthétique / beauté				
Goût / originalité				
Couleurs et motifs				
Harmonie et cohérence				
Installations / mobilier				
Confort				
Aération				
Éclairage / luminosité naturelle				
Sol adapté (matière, aspect, bruit)				
Offre				
Qualité (aspect/test)				
Diversité				
Adéquation de l'offre				
Inclusion et représentativité				
Services pour publics spécifiques				
Alternatives dans menu				
Végétarienne				
Végane				
Sans gluten / lactose				
Accessibilité / complexité				
Conditions d'utilisation				
Inscription nécessaire?				
Originalité des services proposés				
Innovation				
Exclusivité(s) p/r à la concurrence				
Adéquation des tarifs p/r environnement				
Possibilités de paiement				

Offre annexe / services d'hospitalité				
Eau potable en libre accès				
Café / snacks				
Journaux physiques				
Wi-Fi sécurisé et gratuit				
Prises murales accessibles				
Espace repos				
Chaise bébé				
Place poussette				
Table à langer				
Animaux bienvenus				
Hospitalité indirecte				
Autres visiteurs				
Environnement				
Durabilité				
Recyclage				
Produits locaux				
Fermeture				
Signal de fermeture / annonce				
Fin du parcours utilisateur				
Impression générale à chaud				
Remarques à froid				

## Annexe 16: QCM Infothèque (*focus group*)

1) Pour moi, l'hospitalité c'est...

- a. une histoire de gratuité
- b. une histoire de convivialité
- c. un piège
- d. une question de principe
- e. un idéal d'étudiant-e

2) Gastfreundschaft, hospitality, ospitalità, gastamo...

- a. signifient tous la même chose
- b. sont des notions floues de manager véreux
- c. on y met ce qu'on veut, c'est subjectif
- d. comme la charité, ça commence par soi-même
- e. c'est mesurable par des critères précis

3) D'après moi, un-e bibliothécaire est...

- a. à l'écoute
- b. à l'écart ; il/elle sait s'effacer
- c. démocrate
- d. accessible, mais pas trop
- e. remplaçable

4) C'est plutôt...

- a. la bibliothèque qui définit sa communauté
- b. la communauté qui définit sa bibliothèque

5) Lorsque je me pose une question dans ma vie de tous les jours, je préfère...

- a. recueillir des avis de gens très variés
- b. chercher sur Google, (depuis un fauteuil de la bibliothèque)
- c. solliciter un service de référence
- d. en parler au barman/ à la barmaid du quartier

6) Idéalement, j'aimerais que les usagères et usagers de l'infothèque s'approprient...

- a. mon savoir
- b. l'espace
- c. la philosophie du lieu
- d. la gestion du prêt
- e. ...

7) Ma bibliothèque préférée fait cela mieux que les autres...

une ambiance / déco de mon goût, dans laquelle je me sens bien et où j'ai envie de passer du temps.

8) Les tiers-lieux, c'est...

- a. quoi encore ce truc ?!
- b. l'avenir
- c. complètement ringard
- d. des lieux qui se prennent trop au sérieux
- e. un endroit sans pression

1) Pour moi, l'hospitalité c'est...

- a. une histoire de gratuité
- b. une histoire de convivialité
- c. un piège
- d. une question de principe
- e. un idéal d'étudiant-e

2) Gastfreundschaft, hospitality, ospitalità, gastamo...

- a. signifient tous la même chose
- b. sont des notions floues de manager véreux
- c. on y met ce qu'on veut, c'est subjectif
- d. comme la charité, ça commence par soi-même
- e. c'est mesurable par des critères précis

3) D'après moi, un-e bibliothécaire est...

- a. à l'écoute
- b. à l'écart ; il/elle sait s'effacer
- c. démocrate
- d. accessible, mais pas trop
- e. remplaçable

4) C'est plutôt...

- a. la bibliothèque qui définit sa communauté
- b. la communauté qui définit sa bibliothèque

5) Lorsque je me pose une question dans ma vie de tous les jours, je préfère...

- a. recueillir des avis de gens très variés
- b. chercher sur Google, depuis un fauteuil de la bibliothèque
- c. solliciter un service de référence
- d. en parler au barman/ à la barmaid du quartier

6) Idéalement, j'aimerais que les usagères et usagers de l'infothèque s'approprient...

- a. mon savoir
- b. l'espace
- c. la philosophie du lieu
- d. la gestion du prêt
- e. ...

7) Ma bibliothèque préférée fait cela mieux que les autres...

mettre à dispo plein d'espaces différents, par  
que chacun y ait qqch à faire / ait envie de  
venir.

8) Les tiers-lieux, c'est...

- a. quoi encore ce truc ?!
- b. l'avenir
- c. complètement ringard
- d. des lieux qui se prennent trop au sérieux
- e. un endroit sans pression

1) Pour moi, l'hospitalité c'est...

- a. une histoire de gratuité
- b. une histoire de convivialité
- c. un piège
- d. une question de principe
- e. un idéal d'étudiant-e

2) Gastfreundschaft, hospitality, ospitalità, gastamo...

- a. signifient tous la même chose
- b. sont des notions floues de manager véreux
- c. on y met ce qu'on veut, c'est subjectif
- d. comme la charité, ça commence par soi-même
- (  e. c'est mesurable par des critères précis )

3) D'après moi, un-e bibliothécaire est...

- a. à l'écoute
- b. à l'écart ; il/elle sait s'effacer
- c. démocrate
- d. accessible, mais pas trop
- e. remplaçable

4) C'est plutôt...

- a. la bibliothèque qui définit sa communauté
- b. la communauté qui définit sa bibliothèque

5) Lorsque je me pose une question dans ma vie de tous les jours, je préfère...

- a. recueillir des avis de gens très variés
- b. chercher sur Google, depuis un fauteuil de la bibliothèque
- c. solliciter un service de référence
- d. en parler au barman/ à la barmaid du quartier

6) Idéalement, j'aimerais que les usagères et usagers de l'infothèque s'approprient...

- a. mon savoir
- b. l'espace
- c. la philosophie du lieu
- d. la gestion du prêt
- e. ...

7) Ma bibliothèque préférée fait cela mieux que les autres...

*Offre un espace agréable et confortable où l'on peut se prélasser, lire, ...*

8) Les tiers-lieux, c'est...

- a. quoi encore ce truc ?!
- b. l'avenir
- c. complètement ringard
- d. des lieux qui se prennent trop au sérieux
- e. un endroit sans pression

1) Pour moi, l'hospitalité c'est...

- a. une histoire de gratuité
- b. une histoire de convivialité
- c. un piège
- d. une question de principe
- e. un idéal d'étudiant-e

2) Gastfreundschaft, hospitality, ospitalità, gastamo...

- a. signifient tous la même chose
- b. sont des notions floues de manager véreux
- c. on y met ce qu'on veut, c'est subjectif
- d. comme la charité, ça commence par soi-même
- e. c'est mesurable par des critères précis

3) D'après moi, un-e bibliothécaire est...

- a. à l'écoute
- b. à l'écart ; il/elle sait s'effacer
- c. démocrate
- d. accessible, mais pas trop
- e. remplaçable *tout le monde l'est, pas seulement les bibliothécaires ☺*

4) C'est plutôt...

- a. la bibliothèque qui définit sa communauté
- b. la communauté qui définit sa bibliothèque

5) Lorsque je me pose une question dans ma vie de tous les jours, je préfère...

- a. recueillir des avis de gens très variés
- b. chercher sur Google, depuis un fauteuil de la bibliothèque
- c. solliciter un service de référence
- d. en parler au barman/ à la barmaid du quartier *et si le dame qui pose son elion aussi ☺*

6) Idéalement, j'aimerais que les usagères et usagers de l'infothèque s'approprient...

- a. mon savoir
- b. l'espace
- c. la philosophie du lieu
- d. la gestion du prêt
- e. ...

7) Ma bibliothèque préférée fait cela mieux que les autres...

*qualité des contenus et des titres*

---

8) Les tiers-lieux, c'est...

- a. quoi encore ce truc ?!
- b. l'avenir
- c. complètement ringard
- d. des lieux qui se prennent trop au sérieux
- e. un endroit sans pression

1) Pour moi, l'hospitalité c'est...

- a. une histoire de gratuité
- b. une histoire de convivialité
- c. un piège
- d. une question de principe
- e. un idéal d'étudiant-e

2) Gastfreundschaft, hospitality, ospitalità, gastamo...

- a. signifient tous la même chose
  - b. sont des notions floues de manager véreux
  - c. on y met ce qu'on veut, c'est subjectif
  - d. comme la charité, ça commence par soi-même
  - e. c'est mesurable par des critères précis
  - f. *il y a probablement des nuances et différences de l'un à l'autre*
- diff. culturelles*

3) D'après moi, un-e bibliothécaire est...

- a. à l'écoute
- b. à l'écart ; il/elle sait s'effacer
- c. démocrate
- d. accessible, mais pas trop
- e. remplaçable

4) C'est plutôt...

- a. la bibliothèque qui définit sa communauté
- b. la communauté qui définit sa bibliothèque

5) Lorsque je me pose une question dans ma vie de tous les jours, je préfère...

- a. recueillir des avis de gens très variés
- b. chercher sur Google, depuis un fauteuil de la bibliothèque
- c. solliciter un service de référence
- d. en parler au barman/ à la barmaid du quartier

6) Idéalement, j'aimerais que les usagères et usagers de l'infothèque s'approprient...

- a) mon savoir
- b) l'espace
- c) la philosophie du lieu
- d. la gestion du prêt
- e. ...

7) Ma bibliothèque préférée fait cela mieux que les autres...

~~protéger les principes de la démocratie~~ "empower" les gens

8) Les tiers-lieux, c'est...

- a. quoi encore ce truc ?!
- b. l'avenir
- c. complètement ringard
- d. des lieux qui se prennent trop au sérieux
- e. un endroit sans pression