

# Conciliation entre le concept de 3<sup>e</sup> lieu et la gestion des clientèles difficiles

11 octobre 2017

Présentation de Stéphanie Courchesne

Dans le cadre du CPI

# Plan de la présentation

- **Introduction**
- Présentation de la recherche
- Altérité et clientèles difficiles
- Réalités montréalaises
- Concept de bibliothèque 3<sup>e</sup> lieu
- Réalité et perception par les professionnels et les employés
- Conclusion

## Introduction

- **Bibliothèques en mutation**
- **Hausse du concept de 3<sup>e</sup> lieu**
- **Entraîne une fréquentation des lieux par un public plus varié**
- **Concilier 3<sup>e</sup> lieu et présence de clientèles difficiles**

## Plan de la présentation

- Introduction
- **Présentation de la recherche**
- Altérité et clientèles difficiles
- Réalités montréalaises
- Concept de bibliothèque 3<sup>e</sup> lieu
- Réalité et perception par les professionnels et les employés
- Conclusion

## Recherche dans le cadre de ma maîtrise

- **Faire le portrait des clientèles difficiles fréquentant le réseau des bibliothèques de Montréal**
- **Explorer la réalité des professionnelles du milieu, au niveau des gestionnaires, des bibliothécaires, des techniciens et des aide-bibliothécaires**
- **Amasser les opinions et la vision des employés au sujet de la transformation des bibliothèques en 3<sup>e</sup> lieu plus social**

## Plan de la présentation

- Introduction
- Présentation de la recherche
- **Altérité et clientèles difficiles**
- Réalités montréalaises
- Concept de bibliothèque 3<sup>e</sup> lieu
- Réalité et perception par les professionnels et les employés
- Conclusion

## Altérité et rencontre de l'« autre »

- **Clientèles difficiles créées à partir de notre propre définition de la normalité**
- **L'« autre » devient alors un étranger, puisqu'il a une définition différente de la vocation des lieux et de l'utilisation que l'on doit en faire.**

## Clientèles difficiles

- **Les clientèles ne sont pas difficiles en soi. La difficulté naît de la rencontre entre deux attentes face à l'endroit.**
- **Des « clients difficiles » sont des usagers qui ont des attentes qui s'opposent aux règlements en place, aux comportements attendus ou encore qui s'opposent aux attentes des autres usagers ou aux employés, que ce soit en termes de niveau sonore, d'utilisation marginale des installations ou encore de demandes excédant les services offerts.**



Types de  
clientèles  
identifiés dans la  
littérature

- **Itinérants**
- **Personnes ayant des problèmes de santé mentale**
- **Adolescents**
- **État d'ébriété ou drogué**
- **Enfants laissés sans surveillance**
- **Des gens qui dorment**
  - **Vandalisme**
  - **Bruits**
  - **Comportement violent**
  - **Vente de substances illicites**
  - **Nourriture**
  - **Harcèlement, intimidation**

## Plan de la présentation

- Introduction
- Présentation de la recherche
- Altérité et clientèles difficiles
- **Réalités montréalaises**
- Concept de bibliothèque 3<sup>e</sup> lieu
- Réalité et perception par les professionnels et les employés
- Conclusion

## Limite de ma recherche

- Impossible de traiter les 45 bibliothèques du réseau dans un mémoire
- Sélection d'arrondissements contrastant au niveau des profils socio-culturelles et socio-économiques et sélection de bibliothèques contrastantes entre elles à l'intérieur des arrondissements.
- Permet un portrait mais non une généralisation

## Clientèles difficiles montréalaises

- **Présence de clientèles difficiles : pas toujours ceux auxquels on pense de prime abord.**
- **Bien que les problèmes ne soient pas présents au quotidien, ils sont tout de même présents.**

## Clientèles difficiles montréalaises

- **Présence aussi d'une clientèle qui n'est pas vraiment difficile mais plutôt demandant.**
  - **Personnes seules**
  - **Nouveaux arrivants**

## Interventions possibles

- **Avertissements**
  - Souvent suffisants pour corriger la situation
- **Transfert au supérieur**
- **Expulsion après avertissements**
  - Peut aller d'un jour à une année
- **Intervention de la police**
- **Recours en cour**

## Gestion des clientèles difficiles

- **Formation**
- **Soutien de la hiérarchie**
- **Personnes ressources**

## Plan de la présentation

- Introduction
- Présentation de la recherche
- Altérité et clientèles difficiles
- Réalités montréalaises
- **Concept de bibliothèque 3<sup>e</sup> lieu**
- Réalité et perception par les professionnels et les employés
- Conclusion



# Pourquoi s'intéresser au 3<sup>e</sup> lieu

- **Théorie bien connue en science de l'information**
- **Mis de l'avant pour les bibliothèques par Servet en 2010**
- **Conçu par le sociologue Oldenburg**
  - « Unlike hospitals or libraries, which have exacting, complicated, and expensive internal requirements, third places are typically modest, inexpensive, and small by comparison. »
    - Oldenburg, The Great Good Place 1989

## Base du 3<sup>e</sup> lieu

- 1<sup>er</sup> lieu = la maison ou le foyer, 2<sup>e</sup> lieu = le travail ou l'école
- 3<sup>e</sup> lieu = un lieu de rassemblement, local, géré localement, accueillant, ou les gens peuvent être sans obligations sociales, ou les gens peuvent être eux-mêmes et rencontrer leurs voisins.
- ... Mais cette vision des lieux fonctionne si chaque utilisateur a les mêmes attentes face à ceux-ci

## Plan de la présentation

- Introduction
- Présentation de la recherche
- Altérité et clientèles difficiles
- Réalités montréalaises
- Concept de bibliothèque 3<sup>e</sup> lieu
- **Réalité et perception par les professionnels et les employés**
- Conclusion

Concept qui  
guide les  
décisions

- **Le concept de 3<sup>e</sup> lieu chapeaute les décisions des gestionnaires en bibliothèques**
- **Concept rassembleur qui semble être la réponse à la baisse de fréquentation des bibliothèques**

## Vision des gestionnaires des bibliothèques de Montréal

- Les Bibliothèques de Montréal sont au cœur d'une formidable effervescence. Aujourd'hui, on va à la bibliothèque non seulement pour profiter d'une collection appréciable mais aussi pour rencontrer des amis, participer à une activité en famille, étudier, jouer, créer ou encore relaxer...
- Les bibliothèques sont devenues des carrefours citoyens, accueillants et pleins de vie que l'on nomme le « tiers lieu ». Ce bouleversement profond est passionnant. Il signifie que le monde change et que les bibliothèques ont su s'adapter à un environnement où les manières de travailler, d'apprendre et de se divertir évoluent.
  - Ivan Filion, directeur des Bibliothèques de Montréal
    - Initiatives 2015 des Bibliothèques de Montréal

## Règlementation

- **Assouplissement des règles concernant le bruit**
- **Assouplissement des règles concernant la nourriture et les conversations...**
- **... amènent une certaine zone d'ombre où les employés ne peuvent plus avertir mais les usagers se plaignent, entre autres, du bruit.**

## Rencontre...

- **La première rencontre se fait surtout entre la nouvelle vision des bibliothèques et le rôle traditionnel des lieux...**

## Pour éviter les conflits

- **Créons des lieux, des zonings, des zones de silence ...**
- **Oui mais...**



3<sup>e</sup> lieu à quel  
prix ?

- Investissements dans les infrastructures
  - Mais est-ce au détriment des ressources informationnelles ?
- Plus d'activités et d'animation c'est super !
  - Mais cela demande un investissement en terme de ressources humaines

# L'identité

- **Prendront nous la place des maisons de la culture et des centres de loisirs ?**
- **D'autres installations seraient-elles plus propices à la mise en place d'un 3<sup>e</sup> lieu ?**
- **Sommes nous à risque d'oublier notre rôle informationnel ?**

## Plan de la présentation

- Introduction
- Présentation de la recherche
- Altérité et clientèles difficiles
- Réalités montréalaises
- Concept de bibliothèque 3<sup>e</sup> lieu
- Réalité et perception par les professionnels et les employés
- **Conclusion**

## Conclusion

- Pour arriver à faire de la bibliothèque un lieu plus social nous devons nous poser les bonnes questions :
- 3<sup>e</sup> lieux libres et sans contraintes sont-ils compatibles avec les bibliothèques ?
- Pouvons-nous faire cohabiter les nouvelles approches avec les anciennes ?
- Avons-nous pris en considération les ressources nécessaires tant en termes d'infrastructures qu'en terme de ressources humaine ?

## Conclusion

- **En conclusion, la bibliothèque comme 3<sup>e</sup> lieu, bien qu'elle soit bien ancrée dans le discours des gestionnaires, ne fait pas l'unanimité pour le moment. Des efforts sont nécessaires pour arrimer la théorie à la réalité du milieu afin de rendre possible la cohabitation entre les différentes clientèles et entre les différents rôles de la bibliothèque.**

## Bibliographie

Bibliothèque de Montréal. (juillet 2016). Initiative 2015, Direction des bibliothèques du Service de la culture de la Ville de Montréal , [En ligne], Repéré à :

<http://bibliomontreal.com/doc/initiatives/2015/BibliosDeMtl-Initiatives2015.pdf>

Oldenburg, R. (1989). *The great good place*. New York : Paragon house

Servet, M. (2010). *Les bibliothèques troisième lieu*. France : École nationale supérieure des sciences de l'information et des bibliothèques. Repéré à [http://droitsculturels.org/wp-content/uploads/sites/3/2014/03/10\\_Bibliotheques-troisieme-lieu.pdf](http://droitsculturels.org/wp-content/uploads/sites/3/2014/03/10_Bibliotheques-troisieme-lieu.pdf)

# MERCI !

спасибо 谢谢  
GRACIAS

THANK YOU

ありがとうございました MERCI

DANKE धन्यवाद

شُكْرًا OBRIGADO