



Raphaëlle Bats (dir.)

Construire des pratiques participatives dans les bibliothèques

Presses de l'enssib

BiblioRemix : inviter les publics à participer pour réinventer la bibliothèque

Éric Pichard

DOI : 10.4000/books.pressesenssib.4275

Éditeur : Presses de l'enssib

Lieu d'édition : Villeurbanne

Année d'édition : 2015

Date de mise en ligne : 30 janvier 2019

Collection : La Boîte à outils

ISBN électronique : 9782375460696



<http://books.openedition.org>

Édition imprimée

Date de publication : 1 janvier 2015

Référence électronique

PICHARD, Éric. *BiblioRemix : inviter les publics à participer pour réinventer la bibliothèque* In : *Construire des pratiques participatives dans les bibliothèques* [en ligne]. Villeurbanne : Presses de l'enssib, 2015 (généré le 16 février 2021). Disponible sur Internet : <<http://books.openedition.org/pressesenssib/4275>>. ISBN : 9782375460696. DOI : <https://doi.org/10.4000/books.pressesenssib.4275>.

Ce document a été généré automatiquement le 16 février 2021.

BiblioRemix : inviter les publics à participer pour réinventer la bibliothèque

Éric Pichard

- 1 Totalemment inscrite dans l'ADN d'un projet de créativité collective, comme l'est BiblioRemix¹, la participation des publics est active sur deux plans : la mobilisation (faire venir) et l'engagement (faire ensemble). Dans un cas comme dans l'autre, il s'agit d'identifier les principaux enjeux, ainsi que les difficultés rencontrées, et de proposer des réponses adaptées. C'est donc en prenant appui sur ces deux aspects que nous développons la réflexion qui suit.

BiblioRemix, un dispositif participatif

- 2 Expérimenté pour la première fois à Rennes en juin 2013, BiblioRemix est un dispositif immersif et créatif visant à réunir bibliothécaires et publics pour inventer de nouveaux services dans les bibliothèques en prenant appui sur une démarche de co-construction, ancrée dans une démarche de type DIWO², librement inspirée de l'initiative Museomix ou d'autres expérimentations de design de services³. L'idée directrice est de réunir sur un temps resserré, de quelques heures à quelques jours, bibliothécaires, bidouilleurs, développeurs informatiques, graphistes, designers, architectes, mais aussi publics de la bibliothèque, et de leur proposer de mettre en œuvre leurs compétences et expertises, de manière ouverte et collaborative, afin de produire des solutions concrètes répondant aux enjeux qui animent le monde des bibliothèques aujourd'hui. Les projets imaginés et prototypés durant BiblioRemix peuvent être mis en place, tels quels ou partiellement, dans des bibliothèques existantes, ou être de nouveau remixés ou servir de point de départ à des nouvelles idées.
- 3 La participation des publics, usagers comme non-usagers, est un enjeu important dans la conception de nouveaux services répondant aux besoins des publics. D'abord, elle donne une chance de pouvoir innover avec pertinence. Par ailleurs, cette ouverture

évite de faire de l'expérience professionnelle le seul point décisif dans la création de services. Enfin, cette implication des publics favorise concrètement l'appropriation des services. Cela valorise également la bibliothèque comme lieu et objet des processus de développement de la « capacité d'agir » des citoyens.

- 4 Généralement organisé sur une journée entière, le déroulé d'une session enchaîne successivement un temps de production collectif d'idées innovantes (*brainstorming*), un temps de développement autour d'une idée porteuse en équipes restreintes puis un temps de production d'un résultat concret (prototype, maquette, visuel...) permettant de valider les hypothèses de départ, de vérifier les données de faisabilité du projet et de tester sa pertinence face aux besoins exprimés. Une équipe d'animateurs assure la mise en place et l'accompagnement des participants. Il s'agit de sortir d'une posture parfois trop ancrée dans le discours et d'activer la réflexion à travers des réalisations concrètes comme la fabrication de prototypes qui seront testés en conditions réelles.
- 5 Pour favoriser cette collision fertile de compétences créatives diverses, il est donc déterminant d'organiser une bonne mixité des profils au sein des participants à un BiblioRemix. La règle généralement suivie est celle des « trois tiers » : un tiers de bibliothécaires, un tiers de publics et un tiers de porteurs de compétences créatives, indispensables pour rendre les idées partageables en les visualisant ou en fabriquant des prototypes. Si cela n'est pas possible, il faut toutefois veiller à « recruter » au moins autant de participants extérieurs aux métiers des bibliothèques que de bibliothécaires.

Venir, c'est déjà participer

- 6 Les projets basés sur des méthodes de construction collective se confrontent aux enjeux de la participation à deux niveaux, ou, plus précisément, à deux moments clés. Le premier temps est celui de la mobilisation des personnes, où il faut s'assurer qu'un nombre suffisant de participants sera atteint. Le recrutement des participants à un BiblioRemix est loin d'être la phase la plus évidente du projet. Le choix d'un format adapté et la formulation d'une proposition crédible et attractive sont les facteurs de motivation les plus importants dans cette première phase.

Trouver le bon format

- 7 Le format de l'événement, et plus spécifiquement sa temporalité, est un élément majeur. Mobiliser un ensemble hétérogène de personnes, publics et professionnels, sur une journée entière est délicat. Tout d'abord, il s'agit d'un investissement personnel conséquent. On se confronte ensuite au décalage de disponibilité entre des professionnels, qui viendront plus volontiers sur leur temps de travail habituel, et des publics, qui dans leur majorité ont souvent des contraintes professionnelles ou familiales sur ce même moment. Les BiblioRemix organisés sur des journées de week-end favorisent une meilleure participation de la part des personnes issues des publics. Le choix du jour de la semaine et des horaires est donc déterminant et aura un impact sur la qualité du recrutement.

Émettre un message clair

- 8 En parallèle, se pose aussi la question de la lisibilité de la proposition. En effet, BiblioRemix lance un appel à réinventer la bibliothèque ou, tout au moins, à faire

émerger des idées innovantes d'évolution des services. Une telle proposition peut provoquer une réaction naturelle de surprise tant les bibliothèques peuvent être perçues comme des lieux à l'usage très contraint (et finalement peu ouverts à la participation). Il faut bien reconnaître que la culture du participatif reste encore globalement à ancrer dans la société française, tout comme dans l'action publique.

- 9 Pour surmonter cette difficulté, l'inscription de l'événement dans un événement plus large, dédié aux expériences d'innovations sociales comme cela a été le cas à Rennes en 2013 (Fête du numérique) ou à Brest en 2014 (Forum des usages collaboratifs) permet de donner de la visibilité et de la crédibilité. Il est donc très recommandé de travailler sur de telles éventualités et d'identifier de tels événements (Open Bidouille Camp, Semaine du numérique, Rencontres de l'innovation sociale, Forum des usages collaboratifs, ou tout autre forum organisé par un tiers lieu...) et de s'y rattacher. Une telle perspective permet également de toucher un public plus large.

Donner envie

- 10 Donner envie de participer demande aussi de savoir exprimer cette proposition de manière simple, motivante et attractive. Cela passe naturellement par un dispositif de communication particulièrement soigné en amont de l'événement. Quelle que soit la cible, les supports de communication doivent s'appuyer sur les compétences des potentiels participants et ne pas hésiter à les mettre en scène.
- 11 Dans la bibliothèque, cela peut passer par des actions de médiation courtes, favorisant l'interactivité et amorçant l'intérêt. Par exemple, autour d'une piscine à idées⁴ qui permettrait de faire découvrir la démarche, susciter la curiosité et commencer à récolter quelques premières idées à mettre en valeur. De son côté, le Web offre aussi des moyens intéressants pour amplifier et diversifier les canaux : bandes-annonces vidéo porteuses d'émotions positives, comme celle réalisée par la Bibliothèque municipale de Brest⁵, ou un mur à idées partagé en ligne, comme celui mis en place à Telecom Bretagne. Ces outils ont, en outre, l'avantage d'être facilement exportables à travers les réseaux sociaux. Enfin, l'appui sur des partenaires-relais et d'autres réseaux personnels peut s'avérer souvent payant pour toucher des publics éloignés des bibliothèques.

Participer, c'est oublier d'être passif

- 12 Le second temps, celui de l'événement, présente un nouvel enjeu : il s'agit de s'assurer que les présents participeront activement à cette petite aventure collective et de trouver comment pousser chacun à imaginer et construire avec les autres.
- 13 Participer à un BiblioRemix est une expérience marquante et les biblioremixeurs en gardent souvent un souvenir enthousiaste. L'une des raisons en est l'immersion profonde dans l'événement. Chacun en a été un acteur, a contribué au résultat final et a, parfois, découvert une nouvelle manière de mettre ses compétences en mouvement. Notons que dès leur inscription, les futurs participants remplissent un formulaire profilé avec déclaration de compétences, ce qui permet de personnaliser leur engagement, tout en donnant aux organisateurs des informations pour équilibrer la diversité des profils. Le jour de l'événement, l'enjeu majeur est de transformer un agglomérat de personnalités et de compétences diverses en une équipe déterminée à

agir collectivement. La réussite de cet objectif dépend de la capacité des organisateurs à créer un climat propice à la participation. Pour y arriver, de nombreux paramètres sont à étudier : le cadre, la relation entre les participants, le déroulé de l'événement, les aspects logistiques et la valorisation des résultats.

Faire sortir de la zone de confort

- 14 L'un des moteurs les plus entraînants d'une action collective consiste à plonger, presque littéralement, un groupe dans une expérience. Conscients du fait que la réussite d'une session BiblioRemix dépend très largement de cette immersion, brève mais intense, nous nous sommes attachés à développer une méthode adaptée à cet objectif⁶. S'assurer la participation réelle et concrète de chacun requiert de créer un environnement particulier favorable à l'imagination, à l'échange et au travail collectif. Ici, l'équipe d'animateurs a pour tâche de mettre en éveil les fonctions cognitives d'imagination et d'adaptation de chaque participant et, pour cela, il faut aider chacun à prendre de la distance avec sa posture habituelle et ses automatismes : à sortir de sa zone de confort. Pour ce faire, l'événement est construit comme une suite de séquences et d'actions bien déterminée et minutée dont les animateurs sont les gardiens. À l'instar d'un jeu, des règles sont posées, globalement et pour chaque phase. De même, la gestion serrée du temps crée une situation d'urgence et génère de la pression. L'aménagement des locaux, la disposition des tables ou la mise à disposition d'outils nouveaux (comme des jeux Lego[®]) peuvent aussi contribuer à « sortir du cadre ».

Mettre en confiance

- 15 Confrontés à une situation qui va les sortir de leur zone de confort afin de favoriser leur sens créatif et leur imagination, les participants ne vont pas tous réagir de la même façon. Pour aider à surmonter des réticences, il est nécessaire d'installer un climat de confiance réciproque, à travers la convivialité de l'événement, l'organisation de moments d'inclusion collective, ou encore l'accompagnement personnalisé des participants pour les aider à adopter la posture adaptée au processus.
- 16 Pour mettre chacun à l'aise dans le petit univers éphémère créé pour le BiblioRemix, la première chose à faire est de pourvoir aux besoins vitaux. Boissons chaudes et froides, petits gâteaux, fruits secs et autres victuailles en quantité suffisante sont indispensables pour créer de la convivialité mais aussi pour soutenir l'intensité et la qualité de l'effort intellectuel exigé sur toute la durée de la journée.
- 17 Il convient également de renforcer cette mise en confiance par des temps clairement dévolus à l'inclusion de chacun au sein du groupe. Cela peut passer par des parenthèses ludiques ou des épreuves collaboratives favorisant l'interaction et la solidarité entre les participants⁷. Dans le cadre d'un BiblioRemix organisé sur une journée, il est utile de prévoir deux de ces moments dans le déroulé : un dès le début et un autre au retour de la pause de midi qui permet notamment de remotiver les participants.

Valoriser les participants

- 18 Un autre aspect de ce processus d'inclusion est de faire en sorte que les participants puissent se sentir valorisés et s'identifier pleinement à cette expérience. Le premier

levier à actionner est celui de l'identification. Pour cela, il est important d'attribuer à chacun un badge avec son prénom et ses compétences. Il est fortement déconseillé de faire apparaître sur ce dernier l'institution d'origine ou la fonction exercée professionnellement afin d'éviter de faire ressurgir des positionnements ou des situations hiérarchiques qui pourraient impacter la qualité des interactions. La mention des compétences, idéalement sous forme pictographique, permet de révéler ce que le participant pourra apporter au groupe et aide à la constitution d'équipes fondées sur des profils complémentaires. En plus du badge, la distribution de produits dérivés (petits badges, stickers, tour de cou, stylos, bloc-notes...) aux participants est aussi une pratique utile pour renforcer ce sentiment d'identification au projet BiblioRemix.

- 19 À l'issue d'un BiblioRemix, les efforts intenses consentis par les participants doivent encore être récompensés et leur participation reconnue. Cette reconnaissance passe par la présentation publique des projets et par la publication de la documentation produite par chacune des équipes sur le blog biblioremix.fr. Cette publication fait également l'objet d'une diffusion sur les réseaux sociaux qui apporte, dans la continuité de l'événement, des retours et critiques très appréciées par les participants. Sans cette attention toute particulière donnée à cette mise en valeur, le processus de participation resterait inachevé et imparfait.

Diversifier les participations

Élargir la diversité des profils

- 20 Le projet BiblioRemix présente cependant des limites quant à l'audience réelle comparée à la diversité de l'ensemble des publics potentiels des bibliothèques. Il serait illusoire de penser que la participation des publics à ce type de projet puisse se concevoir d'une manière globale et que tous les publics puissent être mobilisés de manière représentative sur un même événement. Lorsque l'on y regarde à plus près, le portrait-robot d'un participant type à un BiblioRemix apparaît assez homogène. Il s'agit d'une personne jeune (25-40 ans), souvent active dans les communautés collaboratives et évoluant dans le cercle des tiers-lieux (espaces de *co-working*, Fablabs, *hackerspaces* et autres « fabriques », etc.). Si leur rapport au monde des bibliothèques peut être assez distant, on trouve souvent chez ces personnes un fort intérêt sociétal pour ce service public et une motivation à le faire évoluer pour y voir intégrés leurs propres besoins. Il ne faut toutefois pas trop pencher non plus du côté pessimiste de la balance et garder à l'esprit qu'il sera toujours possible, à partir d'expériences participatives restreintes, d'identifier ce qui pourrait répondre à un besoin général et s'en inspirer pour alimenter de futurs projets de services.

Élargir la participation spontanée

- 21 La participation peut également s'ouvrir à d'autres personnes extérieures, au public de passage, présent sur les lieux ou à celui qui suit la journée en direct à travers les publications sur les réseaux sociaux, plus particulièrement sur Twitter grâce au mot-dièse #Biblioremix.
- 22 Dans le cas d'un BiblioRemix en milieu ouvert (dans le cadre d'un forum ou dans la bibliothèque pendant les horaires d'ouverture) qui mobilise plusieurs équipes sur le

prototypage d'un futur service, il peut ainsi être envisagé de faire participer les personnes de passage sur un mode plus direct et immédiat pour leur permettre d'interagir et d'augmenter le champ des contributions avec leurs propres idées qui pourront alors être réinjectées dans la réflexion. Pour ce faire, l'équipe d'animation doit jouer un rôle important de médiation auprès des curieux en expliquant ce qui se passe et en les enjoignant à participer spontanément.

- 23 Enfin ouvrir la restitution finale au public, en lui permettant de tester les prototypes, et solliciter son avis sous la forme d'un vote ou d'un témoignage, est une forme d'élargissement incontournable pour la validité de la démarche.

Des bénéfices secondaires

- 24 Les différentes expériences de BiblioRemix, réalisées depuis 2013, révèlent que la participation des publics se construit en plusieurs étapes du processus : avant, lorsqu'il s'agit de faire venir des personnes, pendant, lorsqu'il s'agit de les faire interagir et après, dans la valorisation et dans la concrétisation des projets esquissés. Le choix des méthodes, leur application, la préparation du déroulé et la gestion de la logistique sont autant d'éléments clés à prendre en compte pour mettre en œuvre une participation active.
- 25 Pour conclure, il ne nous reste plus qu'à révéler ce qu'une participation dynamique et partagée par tous recèle d'effets secondaires : un énorme enthousiasme, une remotivation durable des professionnels, une nouvelle perception des publics à l'égard de notre noble institution et, cerise sur le gâteau, des projets innovants et porteurs de sens.

NOTES

1. BiblioRemix est un projet initié par Léa Lacroix et Éric Pichard, des Bibliothèques de Rennes. L'ensemble du projet (méthodes, outils, réalisations) est intégralement documenté et librement accessible : < <http://www.biblioremix.fr> >.

2. *Do It With Others* : « Fais-le avec les autres », extension sociale des pratiques de *Do It Yourself* (DIY, « Fais-le toi-même »).

3. Le design de services met en œuvre les démarches et les compétences issues du design pour développer des services plutôt que des objets. Cette approche est pratique, créative et se focalise sur les usages à partir du point de vue des publics. Le site collaboratif [DesignDeServices.org](http://www.designdeservices.org) propose un ensemble de ressources francophones permettant d'approfondir sa connaissance du sujet : < <http://www.designdeservices.org/> >.

4. Il s'agit de demander aux usagers d'exprimer des idées (ce qu'ils voudraient faire d'autre à la bibliothèque par exemple) et de les matérialiser à l'aide de *post-it*[®] sur un panneau.

5. Bibliothèques municipales de Brest : < <https://www.youtube.com/watch?v=HrFMQRaPef0> >.

6. Cette méthode est documentée et librement accessible : < <https://biblioremix.wordpress.com/le-projet/> >.

7. Deux exemples de courtes animations souvent mises en œuvre lors de BiblioRemix. *La course aux badges* : au lieu de donner simplement les badges aux participants à leur arrivée, nous les cachons dans le lieu d'accueil. Ils ont ensuite 3 minutes pour les retrouver et les répartir entre eux. Une manière dynamique et sympathique pour faire connaissance. *La tour de Pise* : souvent utilisé pour remotiver les équipes après une longue pause. Avec un matériel déterminé (par exemple : 3 feuilles A4, 2 feuilles A3 et 1 mètre de scotch), chaque équipe a 3 minutes pour construire une tour de papier. L'équipe qui bâtit la tour la plus solide et la plus haute remporte l'épreuve.