

#33

CONSTRUIRE DES PRATIQUES PARTICIPATIVES DANS LES BIBLIOTHÈQUES

sous la direction de
raphaëlle bats

Construire des pratiques participatives dans les bibliothèques

Raphaëlle Bats (dir.)

DOI : 10.4000/books.pressesenssib.4137
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
ISBN : 9791091281584
Nombre de pages : 160

Référence électronique

BATS, Raphaëlle (dir.). *Construire des pratiques participatives dans les bibliothèques*. Nouvelle édition [en ligne]. Villeurbanne : Presses de l'enssib, 2015 (généré le 16 février 2021). Disponible sur Internet : <<http://books.openedition.org/pressesenssib/4137>>. ISBN : 9782375460696. DOI : <https://doi.org/10.4000/books.pressesenssib.4137>.

© Presses de l'enssib, 2015
Conditions d'utilisation :
<http://www.openedition.org/6540>

#33

CONSTRUIRE DES PRATIQUES PARTICIPATIVES DANS LES BIBLIOTHÈQUES

sous la direction de
raphaëlle bats

BAO#33

CONSTRUIRE DES PRATIQUES PARTICIPATIVES DANS LES BIBLIOTHÈQUES

+++++

Participer et faire participer les citoyens, les publics ? Qui participe, comment et jusqu'où ? Que devient le professionnel avec ce nouveau paradigme ? Comment emporter l'adhésion des habitants ?

De plus en plus de bibliothèques s'engagent activement dans la participation, selon des modalités et des niveaux d'implication variés. Cette mutation des pratiques renouvelle les réflexions engagées autour des publics : ne plus seulement mettre les publics au centre du cercle mais créer les conditions pour les accompagner à dessiner ce cercle.

Savoirs partagés, co-construction, *crowdsourcing*, *empowerment*, démocratie participative... cet ouvrage propose un cadre de réflexion qui permettra aux bibliothécaires de construire leurs modes d'action entre PirateBox, BiblioRemix, comités d'usagers, design de service et autres formes de projets participatifs.

Organisé en trois parties – *Repenser la bibliothèque ensemble*, *Partager les savoirs*, *Décider ensemble* ? – ce volume présente également un ensemble de témoignages de praticiens du sujet, en France et aux États-Unis, de la préfiguration d'une bibliothèque à son réaménagement, en passant par la création de plates-formes collaboratives et de nouveaux services. L'expérience d'un musée et l'aventure d'un centre social viennent enrichir le panorama.

Coordonné par Raphaëlle Bats, doctorante sur le sujet à Paris 7 et actuellement chargée des Relations internationales à l'enssib, cet ouvrage collectif accompagnera les porteurs de projets mais aussi tous ceux qui souhaitent se lancer dans des démarches participatives.

mots clés : bibliobox, biblioremix, bibliothèque-centre social, bibliothèques de la ville de Paris, comités d'usagers, co-construction, *crowdsourcing*, démocratie participative, design participatif, états-unis, musée dauphinois, pratiques participatives

ISBN 979-10-91281-59-1 / ISSN 1259-4857 / prix 13,20 €

#33

CONSTRUIRE DES PRATIQUES PARTICIPATIVES DANS LES BIBLIOTHÈQUES

sous la direction de
raphaëlle bats

Ont contribué à cet ouvrage :

Raphaëlle Bats
Hélène Certain
Marie-Paule Doncque
Pascale Fontenille
Thomas Fourmeux
Cécile Goubet
Géraldine Huet
Isabelle Josse

Jean-Christophe Lacas
Nathalie Lheureux
Pauline Moirez
Heather L. Moulaison
Franck Philippeaux
Éric Pichard
Nicolas Romain-Scelle
Stéphane Vincent

Construire des pratiques participatives dans les bibliothèques / sous la direction de Raphaëlle Bats. – Villeurbanne : Presses de l'enssib, cop. 2015. – 1 vol. (160 p.) ; 21 cm. – (La Boîte à outils ; 33)

ISBN 979-10-91281-58-4. (br.) : 22 €

Autre édition sur un support différent :

Construire des pratiques participatives dans les bibliothèques / sous la direction de Raphaëlle Bats. – Villeurbanne : Presses de l'enssib, cop. 2015. (La Boîte à outils ; 33)

ISBN numérique 979-10-91281-59-1 : 13,20 €

Dewey :

304

306

Rameau :

Démocratie participative

Crowdsourcing

Bibliothèques – Aspect social

Bibliothèques -- Participation des citoyens

Diffusion de la culture – Participation des citoyens

Bibliothèques – France -- Paris (France)

Bibliothèques – États-Unis

Musée dauphinois -- Grenoble

© enssib, 2015.

Notice rédigée par la bibliothèque de l'enssib.

SOMMAIRE

MODE D'EMPLOI 9

par Raphaëlle Bats

PARTIE I. REPENSER LA BIBLIOTHÈQUE ENSEMBLE17

LES ENJEUX ET LES LIMITES DE LA PARTICIPATION : LE RÔLE DES BIBLIOTHÈQUES18

par Raphaëlle Bats

SAVOIRS18

POUVOIRS..... 21

DEVOIRS23

+++++

ENCADRÉ :

Pratiques participatives :
une typologie..... p. 26

+++++

BIBLIOREMIX : INVITER LES PUBLICS À PARTICIPER POUR RÉINVENTER LA BIBLIOTHÈQUE29

par Éric Pichard

BIBLIOREMIX, UN DISPOSITIF PARTICIPATIF 29

VENIR, C'EST DÉJÀ PARTICIPER ... 31

PARTICIPER, C'EST OUBLIER D'ÊTRE PASSIF..... 33

DIVERSIFIER
LES PARTICIPATIONS 35

BOUGE TA FAC : UNE PLATE-FORME DE DÉMOCRATIE PARTICIPATIVE ÉTUDIANTE38

par Nicolas Romain-Scelle

LE DESIGN, LA PARTICIPATION ET LA BIBLIOTHÈQUE : PANORAMA DE PROJETS DANS LES UNIVERSITÉS ÉTATS-UNIENNES40

par Heather L. Moulaison

PROJETS PARTICIPATIFS :
AMÉNAGEMENT ET DÉCORATION
DES ESPACES PHYSIQUES ET
VIRTUELS40

LES COLLECTIONS : PARTICIPATION
DOCUMENTAIRE 44

LA GESTION DE LA BIBLIOTHÈQUE :
PARTICIPATION POLITIQUE 45

PROJETS PARTICIPATIFS :
CRÉATIVITÉ ET TRAVAIL
EN GROUPE..... 47

PARTIE II. PARTAGER LES SAVOIRS 49

LE MUSÉE DAUPHINOIS ET SES PUBLICS, QUELLES PARTICIPATIONS ?50

par Franck Philippeaux

LE MUSÉE DE SOCIÉTÉ : UNE SCÈNE CULTURELLE PARTAGÉE.....	50	LES CONTRIBUTEURS S'EMPARENT DE LA PLATE-FORME ?	73
PÉRENNISER ET DIVERSIFIER LA PARTICIPATION DES PUBLICS : LES CYCLES D'EXPOSITIONS TEMPORAIRES	52	PREMIERS RÉSULTATS.....	74
LES PARTENARIATS : NOUVEAUX PUBLICS ET NOUVELLES FORMES DE PARTICIPATION	54	SURPRISE GOURMANDE : PARTAGER LES SAVOIRS POUR FAIRE MÉMOIRE COMMUNE	75
MONTEZ LE SON ! UNE COLLECTION QUI VOUS RESSEMBLE.....	58	<i>par Géraldine Huet</i>	
<i>par Pascale Fontenille</i>		FAIRE BOUGER LES LIGNES	75
« MONTEZ LE SON ! UNE COLLECTION QUI VOUS RESSEMBLE »	58	UN EXEMPLE DE PROJET PARTAGÉ : L'ATELIER CUISINE « SURPRISE GOURMANDE »	77
QUEL RÔLE POUR LE BIBLIOTHÉCAIRE ?	60	LA PARTICIPATION FAIT RICÔCHET	81
QUEL RÔLE POUR L'USAGER-PARTICIPANT ?	62	PIRATEBOX ET PARTICIPATION DES USAGERS	84
BILAN D'ÉTAPE	65	<i>par Thomas Fourmeux</i>	
CORRECT : UNE PLATE-FORME DE CORRECTION PARTICIPATIVE ET COLLABORATIVE POUR LA BNF	66	QU'EST-CE QUE LA PIRATEBOX ?.	84
<i>par Isabelle Josse et Pauline Moirez</i>		ANIMER UNE COMMUNAUTÉ D'INTÉRÊTS : QUELQUES PISTES .	90
RECRUTER : COMMENT FAIRE VENIR LES CONTRIBUTEURS SUR CORRECT ?	67	PARTIE III. DÉCIDER ENSEMBLE	93
MOTIVER : COMMENT FAIRE RESTER LES CONTRIBUTEURS ?	70	CONSTRUIRE UNE MÉDIATHÈQUE AVEC SES UTILISATEURS : DES EXPÉRIENCES À LEZOUX	94
PASSER LE RELAIS : COMMENT FAIRE EN SORTE QUE		<i>entretien avec Jean-Christophe Lacas et Stéphane Vincent, par Raphaëlle Bats</i>	
		NIVEAUX DE PARTICIPATION ET SYSTÈME D'ACTEURS.....	95
		ÉVOLUTIONS DU RÔLE DES MÉDIATHÈQUES.....	99

**VOUS AVEZ DIT
COMITÉ D'USAGERS ?104**

par Nathalie Lheureux

ÉLABORATION D'UN MODE
D'EMPLOI POUR LA DÉMOCRATIE
LOCALE : 2008-2012 104

CRÉATION D'UN COMITÉ D'USAGERS
POUR LA MÉDIATHÈQUE 105

MISE EN ŒUVRE DU COMITÉ
D'USAGERS 108

2013-2014 :
PREMIERS RÉSULTATS 111

**«PARTICIPATION TOI-MÊME!»
OU COMMENT LES USAGERS
S'ENGAGENT À LA BIBLIOTHÈQUE
LOUISE MICHEL.....113**

par Hélène Certain

DE L'INCLUSION AU PARTAGE
DE SAVOIR-FAIRE : AU CŒUR
DE NOTRE DÉMARCHE
PARTICIPATIVE113

COMMUNIQUER SUR
LA DIMENSION PARTICIPATIVE
DES ANIMATIONS : LE NERF
DE LA GUERRE117

**INTRODUIRE DES PRATIQUES
PARTICIPATIVES DANS DES
STRUCTURES SOCIOCULTURELLES ?
ACCOMPAGNER LES ÉQUIPES122**

par Cécile Goubet

LE CENTRE D'HÉBERGEMENT
D'URGENCE ET
DE RÉINSERTION 122

**DE L'ALGÉCO À L'AGORA :
UN ÉQUIPEMENT SOCIOCULTUREL
COMME INSTRUMENT
DÉMOCRATIQUE ?130**

par Marie-Paule Doncque

CONTEXTE GÉOGRAPHIQUE ET
SOCIODÉMOGRAPHIQUE.....130

DÉMOCRATIE PARTICIPATIVE :
QUELLES PROPOSITIONS ?132

PARTICIPATION DÉMOCRATIQUE :
QUELLE RÉALITÉ ?.....135

+++++

ENCADRÉ :

Exemples de dispositifs
participatifs p. 133

+++++

MÉMENTO 139

par Raphaëlle Bats

GLOSSAIRE151

BIBLIOGRAPHIE 153

LISTE DES AUTEURS 155

MODE D'EMPLOI *par Raphaëlle Bats*

Participer, faire participer les habitants, les publics, les citoyens... le sujet est d'actualité et les médias se font les relais de cette dynamique participative. Au-delà de l'effet de mode et de discours sur un processus qui appellerait à constater l'établissement d'un nouveau rapport entre les citoyens, il apparaît que les projets participatifs existent bel et bien, sous des formes variées.

LA PARTICIPATION ET LES BIBLIOTHÈQUES

+++++

Ainsi, les années 2013 et 2014 ont vu plusieurs bibliothèques rendre compte, à travers des bilans d'expériences, des témoignages, des journées d'étude, de l'inscription de cette thématique dans leurs projets. La demande de participation*¹ peut venir des habitants (citoyens, communautés) ou relever de l'initiative des élus ou des personnels eux-mêmes. Dans l'enquête menée en 2014, en Rhône-Alpes², sur 74 réponses, 52,6 % des répondants ont déclaré avoir mené des actions participatives en 2013. Plus flagrant encore, sur les 32 établissements ayant organisé une action participative en 2013, 8 le font depuis avant 2005, 24 n'en organisent que depuis 2008, et 20 depuis 2010. L'accroissement de la participation dans la société française au cours des 4, 5 dernières années est aujourd'hui bien visible dans les bibliothèques.

Pour ces bibliothèques qui intègrent une approche participative, celle-ci accompagne leur insertion dans leur territoire et l'affirmation de leur nécessaire rôle social et politique. Cette vision semble non seulement faire écho aux questionnements de la profession sur l'utilité de la bibliothèque, la reconnaissance de son rôle, sa potentielle plus-value, mais vient aussi s'inscrire dans la continuité de la réflexion autour des publics, avec un angle contemporain qui engagerait à ne plus seulement les mettre au

-
1. Les termes suivis d'un astérisque (à leur première occurrence) sont définis dans le glossaire en fin d'ouvrage.
 2. Raphaëlle Bats, enquête sur la participation dans les bibliothèques Rhône-Alpes, 2014.

centre du cercle, mais les encouragerait à dessiner le cercle. Nous assistons à un véritable retour vers un militantisme de la lecture publique, digne de celui des années 1970-1980 qui avait renouvelé la notion de public des bibliothèques. Le développement d'Internet et des outils dits de Web 2.0, les diverses crises de la représentation comme celles de l'économie et de la sociabilité, ont relancé un sentiment d'urgence politique, au sens d'un besoin de prendre une part active à la société, à ses formes et à ses décisions. Ce nouveau militantisme, perceptible dans les thématiques à l'ordre du jour des derniers congrès de l'Association des bibliothécaires de France (ABF), *La fabrique du citoyen, La bibliothèque en tension...*, comme dans les publications professionnelles actuelles (des mémoires d'étude sur la participation³ et sur la co-construction*⁴, la collection Médiathèmes⁵ publiée par l'ABF) est largement imprégné de cette volonté de penser la démocratie et les outils de la démocratie comme le résultat d'une mobilisation collective.

Dans le même temps, des inquiétudes sont présentes. La démocratie participative* telle que visible aujourd'hui montre aussi ses limites et ses apories : apologie de la pensée facile, manipulation des foules, surveillance de la parole libre... La participation suscite autant de questionnements légitimes, que d'enthousiasme. Alors, pourquoi opter pour un projet participatif ? et comment faire pour que le projet embrasse ces valeurs que les bibliothèques veulent porter, sans seulement jeter de la poudre aux yeux ?

-
3. Marine Peotta, *Action culturelle en bibliothèque et participation des populations*, Mémoire d'étude / Diplôme national de master, spécialité Politique des bibliothèques et de la documentation, sous la direction de Christelle Petit : Villeurbanne, ens sib, 2014. [En ligne] : < www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/65022-action-culturelle-en-bibliotheque-et-participation-des-populations.pdf > ; Damien Day, *Enjeux, état des lieux et dynamiques de la participation en bibliothèque*, Mémoire d'étude de conservateur des bibliothèques, sous la direction de Frédéric Saby : Villeurbanne, ens sib, 2014. [En ligne] : < <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/64226-enjeux-etat-des-lieux-et-dynamiques-de-participation-en-bibliotheques.pdf> > .
 4. Élise Breton, *Co-construire les collections avec les usagers*, Mémoire d'étude de conservateur des bibliothèques, sous la direction de Bertrand Calenge : Villeurbanne, ens sib, 2014. [En ligne] : < <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/64143-co-construire-les-collections-avec-les-usagers.pdf> > .
 5. Franck Queyraud et Jacques Sauteron (dir.), *Outils du web participatif en bibliothèque : fils RSS, wikis, blogs, podcast, VOD, portails, réseaux sociaux, services mobiles, questions-réponses*, 2^e éd. revue et augmentée, Paris, Association des bibliothécaires de France, 2013 (coll. Médiathèmes ; 10).

Cet ouvrage a vocation à clarifier ce que recouvrent cette dynamique participative et les types d'action qui peuvent entrer dans ce processus. En effet, quelle différence entre partenariat et participation, entre collaboration et participation ? Qu'est-ce que « prendre part » et qu'est-ce que « faire partie de » ? Les bibliothécaires ne feraient-ils pas tous de « la participation » sans le savoir ? Quel nouveau rapport aux publics peut s'exprimer dans les injonctions aux bénéfices partagés et aux savoirs mobilisés* ? Et, enfin, qu'implique le fait de se lancer dans une telle aventure, si elle prend des sentiers un peu divergents de nos exercices habituels ? Ainsi, à travers des contributions sur les contextes du concept de « participations », ses composantes essentielles, les stratégies en jeu et la restitution de retours d'expériences variées, en bibliothèque, mais aussi dans des musées ou autres sphères d'activité culturelles et sociales, cet ouvrage cherche à donner aux bibliothécaires et aux autres acteurs du territoire des pistes de réflexion et des outils de travail pour se lancer dans une démarche participative.

PRÉSENTATION DE L'OUVRAGE

+++++

Chemins de lecture, chemins de lecteurs : peut-être parce que la participation laisse la part belle à la construction de parcours personnalisés et adaptés par chacun à ses besoins, cet ouvrage vous propose plusieurs façons d'aborder le sujet.

PREMIER AXE DE LECTURE : THÉORIQUE OU PRATIQUE

D'abord, nous n'avons pas voulu proposer une série de retours d'expériences, sans proposer en parallèle un apport théorique, qui permettra à chacun de se saisir d'un projet participatif sans en en connaissant/maîtrisant les ressorts, les enjeux politiques et sociaux qui sont en tension dans la participation. Si plusieurs textes de cet ouvrage s'appuient sur des références plus ou moins explicites, c'est dans la contribution « Les enjeux et limites de la participation : le rôle des bibliothèques » de Raphaëlle Bats, ou encore dans le glossaire et dans la bibliographie, que vous trouverez le plus d'éléments théoriques à repenser, questionner et utiliser. Toutes les

autres contributions sont des retours d'expériences analysées, qui vous permettront de prendre connaissance à la fois des mises en œuvre et des difficultés des projets menés et expérimentés.

DEUXIÈME AXE DE LECTURE : TYPOLOGIQUE

Ensuite, nous avons cherché à présenter la participation non pas sur une échelle de participation effective, mais sur l'échelle de rapport de la participation à l'activité de la bibliothèque. Ainsi, le sommaire est construit en trois parties : repenser la bibliothèque ensemble, partager les savoirs, décider ensemble ?

Dans la première partie « Repenser la bibliothèque ensemble », Éric Pichard explicite le projet BiblioRemix qui réunit des acteurs différents pour faire évoluer et adapter la bibliothèque aux besoins de tous et de chacun, mais avant tout en commun : « BiblioRemix : inviter les publics à participer pour réinventer la bibliothèque ». Heather L. Moulaison nous permet ensuite une incursion outre-Atlantique avec une contribution sur « Le design, la participation et la bibliothèque : panorama de projets dans les universités états-uniennes » qui énonce des exemples pour repenser espaces, services et accès aux collections. Pour accompagner cette contribution, Nicolas Romain-Scelle propose une présentation de « Bouge Ta Fac : une plate-forme de démocratie participative étudiante », plate-forme sur laquelle les bibliothèques universitaires pourraient s'appuyer pour mettre à la réflexion de futurs services et projets. Enfin, une rapide typologie des pratiques participatives conclura cette partie.

La partie « Partager les savoirs » rassemble cinq contributions qui reviennent sur des projets participatifs permettant d'alimenter les collections et les contenus de la bibliothèque. Franck Philippeaux, dans « Le Musée dauphinois et ses publics, quelles participations ? », s'intéresse aux écomusées dont la forme est totalement relative à la participation des publics. « Montez le son ! Une collection qui vous ressemble » de Pascale Fontenille présente une expérience de projet de constitution de discothèque. La contribution d'Isabelle Josse et Pauline Moirez, « Correct : une plate-forme de correction participative et collaborative pour la BnF » s'intéresse à l'amélioration des données de Gallica par la collaboration des publics. Géraldine Huet présente dans « SurpRize gourmande : partager

les savoirs pour faire mémoire commune » une expérience de partage de savoirs autour de la cuisine. Enfin, Thomas Fourmeux interroge dans « PirateBox et participation des usagers » les conditions nécessaires à l'alimentation d'une PirateBox par les publics, avec leur propre contenu. Enfin, la dernière partie de l'ouvrage, « Décider ensemble ? », s'intéresse à la participation comme moyen pour s'approprier la bibliothèque. Jean-Christophe Lacas et Stéphane Vincent, interviewés par Raphaëlle Bats dans « Construire une médiathèque avec ses utilisateurs – des expériences à Lezoux », reviennent sur leur projet de design de services, pensé dès la conception, avec les habitants. Nathalie Lheureux formalise, dans sa contribution « Vous avez dit comité d'usagers ? », la mise en place d'un comité d'usagers et ses conséquences dans une médiathèque. Dans la contribution suivante, « "Participation toi-même !" ou comment les usagers s'engagent à la bibliothèque Louise Michel », Hélène Certain interroge, depuis le réseau de Paris, les conditions qui favorisent les propositions d'implication des usagers dans la création de nouveaux services. Puis Cécile Goubet témoigne de son expérience d'introduction de pratiques participatives dans des structures socioculturelles. Enfin, dans la dernière contribution de l'ouvrage, « De l'algeco à L'AGORA : un équipement socioculturel comme instrument démocratique ? », Marie-Paule Doncque présente le travail mené à Metz en vue de la conception avec les habitants d'une médiathèque-centre social.

TROISIÈME AXE DE LECTURE : THÉMATIQUE

Une troisième manière d'entrer dans cet ouvrage s'offre au lecteur : la voie thématique. En effet, chaque contribution propose un angle d'approche particulier de la participation, de façon complémentaire. Ainsi les notions de compétences, de publics et de résultats sont traitées à l'intérieur des différents textes.

La notion de compétence est primordiale dans les projets participatifs, en ce qu'elle interroge d'une part, les compétences des professionnels habituellement experts de leur domaine, les compétences nouvelles à développer en termes d'animation de projets participatifs, et, d'autre part, les compétences des habitants ou usagers mobilisées dans ces dynamiques. Dans leurs contributions, Pascale Fontenille, Géraldine Huet, Hélène

Certain apportent des exemples de réponses aux questions de transmission de compétences, de savoirs mobilisés et de projets partagés*. Pour sa part, Nathalie Lheureux éclaire le sujet à travers la question du cadrage des rôles de chacun dans les projets participatifs.

La notion de public dans les projets participatifs est complexe. Le mot même « public » fait débat. Faut-il parler des habitants ? Des usagers ? Des publics ? Voire même des communautés ? La contribution de Raphaëlle Bats s'intéressera à cette question de la définition des publics dans ces projets. Définir les publics ne suffit cependant pas, il faut encore les amener à participer. Les contributions de Pauline Moirez et Isabelle Josse, d'Éric Pichard et d'Hélène Certain ont fait de l'accompagnement des publics à la participation le cœur de leur retour d'expériences.

Enfin, compte tenu des limites évoquées précédemment, la notion de résultats ne pouvait pas ne pas être traitée. De manière plus ou moins critique, les textes de Jean-Christophe Lacas et Stéphane Vincent, de Thomas Fourmeux, de Franck Philippeaux, de Cécile Goubet et de Marie-Paule Doncque proposent tout autant des retours sur les réussites que sur les succès relatifs, mais aussi des pistes pour, sinon résoudre les difficultés, du moins les contourner.

QUATRIÈME AXE DE LECTURE : ORGANISATIONNEL

Enfin, dernier axe de lecture, un parcours par type de structure : bibliothèques territoriales ou bibliothèques d'universités, musées, archives ou encore centres sociaux.

La grande majorité des projets participatifs sont actuellement menés par des bibliothèques de lecture publique. C'est donc sans surprise que la plus grande partie des contributions de cet ouvrage concerne la lecture publique. C'est le cas de celles de Pascale Fontenille, Thomas Fourmeux, Jean-Christophe Lacas et Stéphane Vincent, Éric Pichard, Nathalie Lheureux, Marie-Paule Doncque et Hélène Certain.

Nous avons cependant voulu offrir quelques perspectives pour les bibliothèques universitaires, académiques ou de recherche. La contribution de Pauline Moirez et Isabelle Josse sur la BnF, celle de Heather L. Moulaison sur les projets participatifs aux États-Unis, celle de Nicolas Romain-Scelle, offrent autant de pistes de réflexion. Ajoutons à celles-ci la contribution

d'Éric Pichard sur BiblioRemix, expérience qui a été menée en bibliothèque territoriale, comme en bibliothèque académique.

Enfin, nous avons trouvé significatif de rendre compte d'exemples d'autres institutions culturelles, d'autant plus que les bibliothèques s'intéressent aussi à la question des archives et des expositions. Les contributions de Géraldine Huet et Franck Philippeaux visent donc à ce partage de connaissances et d'expériences entre archives, bibliothèques et musées.

Ajoutons à ces structures, deux contributions sur des structures à mission sociale : celle de Cécile Goubet sur des expériences participatives menées dans un centre d'accueil et celui de Marie-Paule Doncque sur la création d'une médiathèque-centre social. La question du rôle social des bibliothèques est largement revendiquée aujourd'hui, en complément de son rôle culturel, et nous avons donc pensé important de donner à voir comment structures socioéducatives et bibliothèques se rencontrent sur les projets participatifs.

Bonne lecture et découverte de ces projets variés, que nous espérons inspirants !

PARTIE I

REPENSER LA BIBLIOTHÈQUE ENSEMBLE

1. LES ENJEUX ET LES LIMITES DE LA PARTICIPATION : LE RÔLE DES BIBLIOTHÈQUES

par Raphaëlle Bats

+++++

2. BIBLIOREMIX : INVITER LES PUBLICS À PARTICIPER POUR RÉINVENTER LA BIBLIOTHÈQUE

par Éric Pichard

+++++

3. BOUGE TA FAC : UNE PLATE-FORME DE DÉMOCRATIE PARTICIPATIVE ÉTUDIANTE

par Nicolas Romain-Scelle

+++++

4. LE DESIGN, LA PARTICIPATION ET LA BIBLIOTHÈQUE : PANORAMA DE PROJETS DANS LES UNIVERSITÉS ÉTATS-UNIENNES

par Heather L. Moulaison

+++++

1

LES ENJEUX ET LES LIMITES DE LA PARTICIPATION : LE RÔLE DES BIBLIOTHÈQUES

par
Raphaëlle Bats

Cette contribution se propose d'examiner les enjeux des processus de la participation à travers trois axes : savoirs, pouvoirs, devoirs. À partir d'une analyse des tendances, voire parfois des injonctions, qui visent à faire des pratiques participatives un mode d'élaboration de notre société, nous interrogerons le rôle de la bibliothèque et ses potentialités d'inscription dans la définition des conditions, des formes et de l'exercice d'une telle mobilisation collective.

SAVOIRS

+++++

La participation repose sur la légitimité des participants à « prendre part » ; ce qui implique un principe d'égalité qui est au cœur des sociétés démocratiques, depuis l'agora grecque. Si l'agora grecque a été, pour les fondateurs des démocraties modernes, un idéal à atteindre, et si la notion d'égalité s'est alors inscrite comme essentielle dans les esquisses des démocraties naissantes, celle-ci n'a jamais été considérée comme suffisante pour penser une participation active du public, sinon par le vote, c'est-à-dire l'élection d'individus auxquels on reconnaît des compétences pour gérer les affaires publiques. Fondée sur l'égalité, la démocratie repose en réalité sur la reconnaissance de connaissances et de compétences de ceux qui vont exercer le pouvoir politique. En France, cette dernière notion est particulièrement centrale, comme en témoignent les écoles de service public dédiées à la fabrication de ces élites expertes. Or, l'expert, très valorisé dans la culture administrative moderne et plébiscité par les médias, est plus proche des instances de pouvoir que les autres citoyens ou que les « citoyens ordinaires »¹.

1. Sandra Laugier, « SHS et sciences participatives : les citoyens ordinaires comme ressource de la connaissance », *Lettre d'ATHENA*, mai 2015. [En ligne] : < <http://www.allianceathena.fr/actualites/shs-et-sciences-participatives-les-citoyens-ordinaires-comme-ressource-de-la-connaissance> >.

C'est dans ce contexte, où la politique se joue à un niveau de plus en plus éloigné des citoyens, que la démocratie participative, dite de proximité, s'est petit à petit fait une place au sein des collectivités territoriales. Elle ne vise pas tant une augmentation de l'expertise des citoyens, qu'un travail d'énonciation et de mise sur la place publique de savoirs qui seraient utiles dans des projets collectifs. On parle alors de savoirs mobilisés, dont les formes sont variées : connaissances locales ou culturelles, compétences-métiers ou compétences-loisirs, etc. Ainsi, l'enjeu de la participation s'inscrit dans « les limites des savoirs scientifiques, un mouvement vers la reconnaissance d'autres formes de savoirs légitimes, et les modalités de la confrontation des différentes formes de savoirs »².

L'ÉMERGENCE DES COMPÉTENCES

Un premier niveau de difficulté tient à la définition des compétences-métiers. Ainsi, mettre en œuvre un projet en bibliothèque fait appel à un ensemble de compétences dites bibliothéconomiques. Que deviennent-elles dans un projet participatif, mené avec des personnes qui n'ont pas ces compétences ? Faut-il effectuer un transfert de compétences ? Ou peut-être considérer que celles-ci ne sont pas centrales à la réalisation du projet ? Dans un transfert de compétences, le bibliothécaire reste le garant de la qualité de l'exercice, et se met dans une position à la fois extérieure et surplombante par rapport au groupe. La participation se trouve de fait limitée dans une situation où la relation d'égalité est elle-même limitée. L'autre hypothèse, qui consisterait à considérer la bibliothéconomie comme une réponse parmi d'autres aux problèmes soulevés par le projet, présente l'avantage de favoriser une plus forte égalité entre les membres du groupe et de réorienter un projet bibliothéconomique vers un projet public, en bibliothèque. Cependant, cette option peut être source de réticences pour les professionnels. Le manque de reconnaissance peut faire craindre la dissolution ou la transformation du métier dans le projet. De fait, « nombre de recherches ont pointé la manière dont la participation

2. Luc Blondiaux, Jean-Michel Fourniau, « Un bilan des recherches sur la participation du public en démocratie : beaucoup de bruits pour rien ? », *Participations*, 2011, n° 1, pp. 8-35, ici p. 30. [En ligne] : < www.cairn.info/revue-participations-2011-1-page-8.htm >.

publique pouvait redéfinir les réseaux d'acteurs, susciter l'apparition de professionnels nouveaux ou induire des changements sensibles dans la définition de savoir-faire professionnels établis »³. Un des changements constatés est celui de l'émergence des compétences liées à la participation elle-même ; le bibliothécaire pouvant ainsi être amené à développer de nouvelles compétences en animation de projets participatifs.

Un second niveau de difficulté se révèle dans la possibilité, pour des individus, de se saisir de leurs propres savoirs dans une société où leur statut les rend plutôt invisibles. La bibliothèque représente un lieu de savoir, qui, sans être nécessairement académique, est un savoir légitime, qui appartient culturellement au champ de l'écrit. Les bibliothécaires sont, dans leur majorité, des professionnels avec un bagage universitaire et incarnent un lien privilégié avec le livre et la lecture. Dans un tel lieu, la confiance que peuvent développer les citoyens dits ordinaires pour partager leurs savoirs, qui s'apparentent parfois à des savoir-faire, ou qui sont énoncés dans d'autres langues que le français, est réduite⁴. Comment, dans ces conditions, espérer une véritable participation ? Quel rôle peut jouer la bibliothèque pour favoriser, dans ses murs comme en dehors, des projets participatifs ? C'est en s'attachant à créer les conditions de possibilités de la démocratie participative, soit à accueillir les savoirs autres qu'experts, « l'expertise profane », qu'elle jouera pleinement son rôle institutionnel. De nombreux projets sont déjà menés en ce sens : constitution d'archives orales⁵, bibliothèques vivantes, Fablabs dédiés à une auto-publication qui alimente les rayons de la bibliothèque, blogs écrits avec le public, etc. La bibliothèque devient alors actrice et facilitatrice de la démocratie participative en ce sens qu'elle est le lieu où les savoirs une fois produits et mis en forme, sont exposés, acquérant par là une certaine forme de reconnaissance.

3. Loïc Blondiaux, Jean-Michel Fourniau, *op. cit.*, p. 23.

4. Voir Denis Merklen, *Pourquoi brûle-t-on des bibliothèques ?*, Villeurbanne, Presses de l'enssib, 2013 (coll. Papiers).

5. On appelle archives orales ou archives vivantes, en s'éloignant du véritable glossaire d'archivistique, les collections constituées d'enregistrements audio, audiovisuels et aujourd'hui multimédias. Elles s'inscrivent dans la même dynamique que l'histoire orale en gardant trace par leur propre narration, et leur parole, aux acteurs invisibles de l'histoire.

POUVOIRS

La question de la reconnaissance des savoirs est directement liée à celle du pouvoir, enjeu fondamental de la participation, qui consiste à donner plus de voix aux citoyens dans les projets publics, avec l'idée que cette voix est trop diffuse pour être entendue dans le vote et la représentation. Il s'agit bien de donner plus de poids aux citoyens, et partant, plus de pouvoir, et de transformer ainsi le pouvoir politique. Dans les bibliothèques françaises, nous parlons volontiers d'« émancipation des publics », pour signifier que le rôle des bibliothèques permet à chacun d'entrer dans le débat et de faire entendre sa propre voix.

Pourtant, une critique régulière faite à la participation est celle de son inefficacité à donner du pouvoir aux participants. Jacques Donzelot et Renaud Epstein⁶ ont étudié des projets participatifs urbains et constaté la déception des publics concernant l'aboutissement de ces projets. Ils concluent de leurs analyses que la France reste attachée à l'idée d'une démocratie participative, reflet de la vision française d'un travail commun axé sur la délibération, le temps et la maturation des projets, avec pour ligne de mire l'intérêt général. Pour leur part, ils pensent plus efficace la vision anglo-saxonne de la participation démocratique*, plus axée sur l'action et la réalisation concrète d'un projet qui relèverait du bien commun et d'un consensus qui relierait les intérêts particuliers.

Aujourd'hui, la participation démocratique est portée, en France, par deux types d'acteur. D'une part, les municipalités : certaines d'entre elles transforment leur service de démocratie participative en service de participation démocratique, acceptant ainsi que la participation, plutôt que la démocratie, soit au cœur de l'action politique. La démocratie, en tant que mode de vie en commun, plutôt qu'en tant que régime, devient alors la conséquence de la participation, comme le décrivait le philosophe John Dewey⁷, au siècle dernier. D'autre part, des associations et différentes

6. Jacques Donzelot, Renaud Epstein, « Démocratie et participation : l'exemple de la rénovation urbaine », *Esprit*, juillet 2006, n° 7, pp. 5-34. [En ligne] : < <http://www.cairn.info/revue-esprit-2006-7.html>doi:10.3917/espri.06070005 >.

7. John Dewey, Joëlle Zask (éd.), *Le public et ses problèmes*, Paris, Gallimard, 2010 (coll. Folio. Essais), p. 37.

formes de groupes, pour qui il revient à la société civile de transformer la société. De fait, la participation semble réellement accroître le pouvoir des citoyens quand elle se fait action collective⁸ plutôt que réflexion partagée. En cela, la notion de participation rejoint celle d'*empowerment*⁹, soit la possibilité de gagner en pouvoir pour les communautés, voire les individus, par le résultat d'un apprentissage, d'une éducation leur permettant d'améliorer leurs connaissances et compétences. Les communautés qui développent leur *empowerment*, sont dans des situations où le levier politique leur fait défaut : les "Have-Nots" comme les appelle Saul Alinsky¹⁰. La méthode participative, en faisant émerger les savoirs des groupes et des habitants, peut faire naître une nouvelle instance de pouvoir, voire un contre-pouvoir. En d'autres termes, la participation, pensée sous l'angle du pouvoir, devrait se construire à partir des citoyens et non à partir de l'institution. Joëlle Zask parle d'ailleurs de la participation en termes de « prendre part » et « faire partie de »¹¹. Il s'agirait alors, dans le domaine qui nous concerne ici, de penser, en plus des projets participatifs portés par la bibliothèque, la bibliothèque en elle-même, et son rôle dans la société. La bibliothèque peut devenir un bon outil pour accompagner des projets émancipateurs. On parle aux États-Unis de bibliothécaire embarqué (*embedded librarian*), quand la bibliothèque met un de ses personnels à disposition d'une association, par exemple, pour apporter son expertise

-
8. Mais qu'en est-il de ce collectif ? Peut-on qualifier de collectif un projet où 10 personnes participent ? « Ces dispositifs participatifs qui se multiplient sont localisés et souvent ponctuels. Ils visent ce qu'il est désormais convenu d'appeler des "mini-publics" et se révèlent incapables, faute d'une généralisation possible de ces démarches, de concrétiser une délibération à grande échelle et ce qui pourrait s'apparenter à une participation du plus grand nombre. Dans quelle mesure l'intérêt pour les "mini-publics" ne détourne-t-il pas dès lors d'un projet plus ambitieux de transformation politique globale ? », Loïc Blondiaux et Jean-Michel Fourniau, *op. cit.*, p. 19.
 9. On notera qu'il existe plusieurs définitions politiques de l'*empowerment*, comme le décrivent Marie-Hélène Bacqué et Carole Biewener : « [...] une vision néolibérale, axée sur l'accroissement pour chacun de ses potentialités sur le marché de sorte d'y trouver sa place. Une vision socio-libérale, axée sur l'égalité et la possibilité d'une meilleure intégration à la société, qui correspond à ce qu'on appelle l'inclusion. Enfin une vision radicale, axée sur la justice et la redistribution et pour laquelle l'*empowerment* initie et annonce un changement de la société », Marie-Hélène Bacqué, Carole Biewener, *L'empowerment, une pratique émancipatrice*, Paris, Éditions La Découverte, 2012 (coll. Politique et sociétés).
 10. Saul David Alinsky, *Rules for Radicals: a Practical Primer for Realistic Radicals*, New York, Random House, 1971.
 11. Joëlle Zask, *Introduction à Participa(c)tion : colloque, Vitry-sur-Seine, MAC/VAL, 6-8 décembre 2013*, Vitry-sur-Seine, MAC/VAL : 2014.

documentaire au service d'un projet d'*empowerment*. Dans ce type d'action, la participation n'est pas seulement celle du public à la bibliothèque, mais aussi celle de l'institution-bibliothèque à la société.

DEVOIRS

+++++

La dimension de radicalité que peut induire la participation amène à en penser les enjeux en termes d'institution, d'institutionnalisation et d'engagement.

Les penseurs de la participation n'ont jamais nié le rôle de l'institution dans la mise en œuvre de celle-ci. Ainsi pour John Dewey, les structures gouvernementales ont justement pour objet de mettre en œuvre la démocratie, entendue comme l'unique régime dans lequel l'expérimentation des conditions de la vie en société peut être constamment renouvelée, donnant ainsi la possibilité aux individus d'influencer ce qui les affecte. Pour le philosophe, « la participation est le terme éthique et politique qui équivaut à l'expérimentation »¹². Ou encore pour Jürgen Habermas, la délibération ne peut s'exercer que si les citoyens ont à leur disposition « [des] espaces publics autonomes largement ouverts et [des] procédures, institutionnalisées par l'État de droit, grâce auxquelles l'opinion et la volonté démocratiques parviennent à se former »¹³.

Les municipalités françaises se sont saisies de ce lien en créant des services de démocratie participative¹⁴, donnant ainsi le LA (440) à ce que peut être, voire doit être, la participation. Encadrée par l'institution, sa dimension radicale de renforcement des savoirs et d'accroissement des pouvoirs, est nécessairement mesurée à l'aune des projets que la municipalité souhaite rendre participatifs. Pour Jacques Donzelot et Renaud Epstein¹⁵, cette institutionnalisation transforme la participation en recherche d'une légitimité de la décision politique plutôt qu'en recherche d'une mobilisation

12. Joëlle Zask, « Préface », in John Dewey, *Le public et ses problèmes*, *ibid*.

13. Jürgen Habermas, Rainer Rochlitz et Christian Bouchindhomme (trad.), *Droit et démocratie : entre faits et normes*, Paris, Gallimard, 1997 (coll. NRF essais), p. 324.

14. Ce qui n'est pas ce dont parlaient Dewey ou Habermas.

15. Jacques Donzelot, Renaud Epstein, « Démocratie et participation : l'exemple de la rénovation urbaine », *op. cit*.

générale. Pour Loïc Blondiaux et Jean-Michel Fournier, « ce processus d'institutionnalisation [...] coïncide en premier lieu avec un renoncement vis-à-vis d'une transformation sociale à grande échelle »¹⁶ par un rétrécissement des projets participatifs à des espaces et publics quantifiables, de petite taille, à l'échelle de micro-territoires. Dans un temps de crise politique et d'abstention aiguë, la foi dans la participation pour faire renaître l'engagement politique est à la mesure de la crainte de voir son institutionnalisation créer un désengagement politique au sens général.

Pourtant, ne peut-on pas penser que les projets participatifs sont révélateurs d'un engagement des citoyens ? Que doit faire l'institution pour engager le citoyen ? Les bibliothèques américaines ont fait de l'engagement citoyen le cœur de leur action politique et sociale, en proposant en plus de l'accès à l'information, soit une aide à l'accès à la nationalité, qui permet de voter, soit des espaces de discussion où le débat sur la société est posé comme un service au public¹⁷. Mais discuter suffit-il ? Les espaces de discussion peuvent-ils avoir un véritable impact sur la mise en œuvre des politiques publiques ? Ceci est possible à condition, d'une part, de redéfinir la citoyenneté, et d'autre part, de revenir à la dimension collective de l'engagement dans la participation. Sur le premier plan, l'institution devrait favoriser une délibération agissante, constitutive d'une citoyenneté qui ne se définit plus en termes d'origine, de droit de vote, de pièce d'identité, mais en termes de projet commun, de solidarité et d'action. Sur le second plan, en abordant la participation du seul point de vue des savoirs à mobiliser, on se restreint à penser la participation comme purement pratique, à savoir une mobilisation de savoirs pour résoudre un problème commun et partagé. Or donner du poids aux savoirs de chacun dans la société n'est pas encore construire une délibération commune. En ce sens, la bibliothèque peut trouver un rôle à jouer à condition que la discussion n'ait pas pour unique vocation l'expression des idées de chacun, mais la constitution d'un plan d'action collectif dont la bibliothèque serait le premier lieu d'exercice. Il s'agirait non plus seulement de servir le public, mais de

16. Loïc Blondiaux, Jean-Michel Fournier, *op. cit.*, p. 19.

17. Voir Nancy Kranich, "Civic Partnership: the Role of Libraries in Promoting Civic Engagement", in William Miller and Rita M. Pellen (ed.), *Libraries Beyond Their Institutions: Partnerships That Work*, New York, The Haworth Press, 2005, pp. 89-103.

véritablement donner les moyens au public de construire les services. La notion même de « service public » ne signifiant plus seulement un service au public, mais un service créé par le public, à destination de tous.

Toutefois, repenser l'engagement au cœur des services publics implique de repenser aussi l'engagement des professionnels¹⁸. Mais quelle est la culture démocratique et politique dans un système qui réclame, dans le même temps, un engagement vis-à-vis du service public et une position de neutralité, recommandations dont chacun se saisit à sa manière ?¹⁹ De ce point de vue la question de la formation des bibliothécaires aujourd'hui se pose. Quel enseignement et quelle forme d'enseignement doivent être dispensés en bibliothéconomie pour aviver une culture démocratique ? La bibliothéconomie anglo-saxonne se saisit de l'approche critique pour repenser à la fois le métier et la formation des bibliothécaires. En réinterrogeant les concepts clés de la documentation dans un exercice critique, les bibliothécaires ne rompraient pas leur vœu de neutralité, mais feraient allégeance à la démocratie, prise comme expérimentation du vivre ensemble sans cesse renouvelée. Comme le dit Jürgen Habermas : « Certes, un noyau d'anarchie est indissociable du potentiel de libertés déchaînées qui est propre à la communication et dont les institutions de l'État de droit démocratique doivent se nourrir, afin de garantir efficacement une égalité des libertés subjectives »²⁰. La possibilité de projets participatifs en bibliothèque tient peut-être à ce que le bibliothécaire puisse être cet agent subversif²¹, celui qui peut créer des espaces, documentaires et de médiation, des espaces de vie dans lesquels la société peut se penser, se réinventer, encore et encore.

18. Loïc Blondiaux, Jean-Michel Fourniau, *op. cit.*, p. 26 : la participation conduit « notamment à réinterroger diverses dimensions des cultures politiques : la culture démocratique des agents publics (L. Bherer), la culture participative des militants (C. Neveu) ou les pratiques civiques dans les nouvelles cultures numériques (L. Monnoyer-Smith) ».

19. Voir Camille Hubert, *Bibliothécaires et militantisme : neutralité et pratiques professionnelles*, Mémoire d'étude de conservateur des bibliothèques, sous la direction de Raphaëlle Bats : Villeurbanne, enssib, 2013.

20. Jürgen Habermas, *Droit et démocratie : entre faits et normes*, *op. cit.*, p. 10.

21. Marian Barnes, David Prior, *Subversive Citizens: Power, Agency and Resistance in Public Services*, Bristol, Policy Press, 2009.

PRATIQUES PARTICIPATIVES : UNE TYPOLOGIE

ENCADRÉ par Raphaëlle Bats

Une question revient souvent : le projet a-t-il été véritablement participatif, les usagers ont-ils vraiment « pris part à » ? Si la question est complexe et doit toujours être évaluée au regard du contexte local, il n'en est pas moins vrai que la participation peut avoir des niveaux d'intensité différents.

Éléments de définition

Une définition généralement admise considère que la participation peut prendre trois formes, qui sont autant de niveaux successifs : information, délibération, décision. On parle de niveaux car l'implication dans un projet n'est pas la même selon que l'on en est informé, que l'on est consulté à travers des délibérations ou que l'on prend part activement à des décisions sur l'évolution de ce projet. Cependant, ces niveaux sont successifs, car il faut d'abord être informé pour pouvoir délibérer, et délibérer pour pouvoir décider. Les formes que prennent ensuite ces différents niveaux peuvent être variées, ainsi que nous le verrons par la suite, mais notons dès à présent que l'information ne contraint pas à grand-chose, que la délibération est souvent plutôt une consultation sur un programme préétabli que l'énonciation d'une pensée construite, et que la décision est rarement totalement partagée. En réaction à ces limites et dans le contexte des émeutes raciales de 1969, aux États-Unis, Sherry Arnstein, travailleuse sociale, a cherché à requa-

lifier les niveaux d'intensité de la participation, en tenant compte de la possibilité pour les habitants comme de la volonté des différents acteurs en présence de participer. Elle élabore ainsi trois niveaux : le premier en négatif qu'elle nomme « manipulation », soit un moment de non-participation dans lequel on laisse croire au public qu'il peut prendre part à des projets en réalité déjà ficelés. Un deuxième niveau qu'elle nomme « information », subdivisé en trois stades successifs d'information, de consultation puis de conciliation, soit un moment où les citoyens sont amenés à faire entendre leur opinion sur le projet. Enfin, un troisième niveau nommé « pouvoir citoyen », subdivisé en partenariat, délégation de pouvoir, et enfin contrôle citoyen, soit un moment qui tend à ce que le citoyen soit entièrement responsable du projet. Les travaux de Sherry Arnstein²² sont d'une grande importance pour comprendre ce qui se joue en termes de pouvoir dans la participation.

Les différentes formes de la participation

L'intensité ne suffit cependant pas à comprendre et évaluer la participation dans sa globalité, tant celle-ci peut prendre de formes variées. Marie-Hélène Bacqué, Henri Rey et Yves

22. Sherry R. Arnstein, "A Ladder of Citizen Participation", *Journal of the American Institute of Planners*, 1969, 35, n° 4.

Sintomer, dans l'introduction à l'ouvrage collectif *Gestion de proximité et démocratie participative*²³ présentent un fascinant tableau des intersections entre les différentes typologies de la participation, selon trois entrées : la temporalité du projet, les acteurs, les dispositifs.

La temporalité

Par temporalité, on entend celle de la participation elle-même. Par exemple, le comité d'usagers se réunit-il une fois par mois ou par an ? En effet, selon la récurrence et la régularité des rendez-vous, le niveau d'information augmente, la délibération est rendue possible et les conditions d'une décision partagée sont plus favorables.

Les acteurs

Le type de la participation dépend aussi des acteurs impliqués. S'agit-il d'individus ou de groupes qui peuvent être associatifs ou communautaires ? S'agit-il de groupes représentés par un ou des individus identifiés ou de masses d'individus non identifiés formant ensemble un groupe déterminé, qui peut être un groupe d'habitants, un groupe des parents, un groupe de lecteurs de *fantasy*, etc. ? En d'autres termes, la participation peut être directe ou médiatisée par des systèmes de représentation. Le sens de mise en œuvre de la participation va également en faire varier les formes. On appelle *bottom-up** la forme de participation qui part d'une mobilisa-

tion par le bas, c'est-à-dire les habitants, les associations, les groupes communautaires, vers une mobilisation du haut, c'est-à-dire des élus, des politiciens. À l'inverse, on parle de participation *top-down** pour signifier une mobilisation qui part des élus et des institutions et qui se dirige ensuite vers les habitants, groupes ou individus.

Les dispositifs

Enfin, on peut penser la participation par dispositif²⁴. Marie-Hélène Bacqué, Henri Rey et Yves Sintomer listent les dispositifs suivants : assemblées, référendum, conseils de quartier, fonds d'initiatives quartiers, budgets participatifs, organes de développement communautaires, conseils consultatifs, plans stratégiques (agenda 21)²⁵, représentation des usagers. Ces dispositifs n'appellent pas le même type de mobilisation – volontariat, représentation, cooptation, élections... Ainsi, selon le dispositif, la composition des groupes d'habitants change, tout comme les attendus de la participation, en termes

23. Marie-Hélène Bacqué, Henri Rey, Yves Sintomer (dir.), *Gestion de proximité et démocratie participative : une perspective comparative*, Paris, Éditions La Découverte, 2005 (coll. Recherches).

24. On retiendra pour définition du terme « dispositif » celle donnée par Giorgio Agamben, in Giorgio Agamben, Martin Rueff (trad.), *Qu'est-ce qu'un dispositif ?*, Paris, Éditions Payot & Rivages, 2007 (coll. Rivages poche. Petite bibliothèque), p. 31, et citée par Loïc Blondiaux et Jean-Michel Fourniau, « Un bilan des recherches sur la participation du public en démocratie : beaucoup de bruits pour rien ? », *Participations*, 2011, n° 1, p. 28 : « Tout ce qui a, d'une manière ou d'une autre, la capacité de capturer, d'orienter, de déterminer, d'intercepter, de modeler, de contrôler et d'assurer les gestes, les conduites, les opinions et les discours des êtres vivants ».

25. Agenda 21 France : < <http://www.agenda-21france.org/> >.

d'intensité et de résultats. Chacun de ces dispositifs modèle et contraint, en un sens, la participation.

Mettre en place un projet participatif nécessite de connaître ces différentes

modalités : intensité, temporalité, acteurs, sens et dispositif, pour clarifier et déterminer le niveau de participation attendu auprès de tous : élus, collègues, publics.

2

BIBLIOREMIX : INVITER LES PUBLICS À PARTICIPER POUR RÉINVENTER LA BIBLIOTHÈQUE

par
Éric Pichard

Totalement 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

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

-
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/> >.

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.

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.

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.

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

+++++

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

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

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.

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

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.

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.

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> >.

PARTICIPER, C'EST OUBLIER D'ÊTRE PASSIF

+++++

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.

Participer à un BiblioRemix est une expérience marquante et les bibliomixeurs 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

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

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

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 inattendus (comme des jeux Lego®) peuvent aussi contribuer à « sortir du cadre ».

METTRE EN CONFIANCE

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.

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.

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

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.

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

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.

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

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

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.

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.

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

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.

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.

3

BOUGE TA FAC : UNE PLATE-FORME DE DÉMOCRATIE PARTICIPATIVE ÉTUDIANTE

par
Nicolas
Romain-Scelle

Développement initial du projet

Le projet Bouge Ta Fac est une plate-forme portée par le Groupement des associations et des élus étudiants de Lyon, indépendants et solidaires (GAELIS)¹, principale fédération d'associations étudiantes sur l'agglomération lyonnaise, développé initialement dans un objectif de campagne électorale, en fin d'année 2013.

Le principal objectif de la plate-forme, site web public, est de permettre aux étudiants de participer à l'élaboration des politiques les concernant, au sein des établissements d'enseignement supérieur, du Centre régional des œuvres universitaires et scolaires (CROUS) de Lyon-Saint-Étienne, ou de toute autre instance touchant à la vie étudiante. Via un système d'inscription facultative, tout étudiant souhaitant participer au développement de certaines idées peut à la fois soumettre ses propositions pour améliorer les conditions de vie et d'études, mais aussi interagir avec l'ensemble des autres propositions soumises par un système de "like/dislike". L'idée fondatrice du projet était d'ouvrir un espace de démocratie participative, offrant la possibilité d'interactions constructives entre tous les étudiants et leurs représentants élus.

Ce système de plate-forme permet plusieurs choses. Pour l'étudiant non impliqué dans la vie des campus, il s'agit de pouvoir donner un avis très simple sur des propositions diverses et variées, en soutenant une proposition, ou au contraire en manifestant son opposition aux idées soumises sur la plate-forme. Pour les étudiants candidats lors des élections universitaires, qui se sont déroulées en mars 2014, il s'agissait de la possibilité novatrice de disposer d'une plate-forme largement accessible permettant de cibler les demandes spécifiques des étudiants, et de construire une profession de foi en accord avec les besoins manifestés sur la plate-forme.

Une proposition récoltant ainsi l'approbation globale des inscrits sur le site pouvait être considérée comme pertinente à proposer dans le cadre d'un projet pour les candidats. Enfin, point non négligeable de ce système de démocratie participative : le poids donné aux propositions. En effet, cette liberté de choisir, sur la plate-forme, parmi les différentes propositions permet également de renforcer le poids politique des propositions plébiscitées par les étudiants, poids politique qui peut être porté auprès des décideurs du monde de l'enseignement supérieur pour permettre de faire avancer la cause étudiante.

1. Association loi 1901, organisation représentative des étudiants selon la loi Jospin du 10 juillet 1989.

Cette plate-forme permet donc à la fois une interaction constructive et large des étudiants sur l'élaboration du projet porté par les candidats à ces élections, mais aussi de cibler les propositions fortement attendues et de les valoriser de façon totalement inédite auprès des décideurs politiques.

Depuis ces dernières élections, la plate-forme Bouge Ta Fac est à l'arrêt, étant donné qu'elle fait l'objet d'une discussion afin d'adapter son utilisation, dans une perspective plus durable que les simples échéances électorales. Cependant, on peut consulter, à titre d'exemple, une plate-forme² analogue portée par l'Association générale des étudiants de Paris (AGEP), toujours active.

Perspectives de développement

Ainsi au-delà de sa vocation initiale, et de l'opportunité d'un espace d'expression pour l'étudiant, on peut envisager de faire de la plate-forme à la fois un lieu d'échanges, entre étudiants, même aussi rudimentaire que par un système de "like/dislike", et aussi un lieu de consultation des étudiants sur des projets portés par des élus étudiants. Les méthodes classiques de ce type de consultation sont la pétition, ou l'organisation de réunions d'information ou d'assemblées générales, mais avec une plate-forme de ce type, il est possible de toucher un panel d'étudiants plus large. Là encore, on retrouve un des atouts de la plate-forme, qui donne aux idées une force d'action politique, mais cette fois à des projets ou

propositions plus élaborées. De même, via cette plate-forme, nous pouvons envisager de développer une consultation sur des projets plus élaborés, de soumettre aux étudiants des propositions pouvant provenir de partenaires des représentants étudiants, afin de donner un éclairage sur la perception d'une proposition, ou de chercher l'approbation (ou le rejet) d'un projet de réforme, modification de fonctionnement, cela dans tous les domaines de l'enseignement supérieur.

Enfin, nous évaluons également les possibilités d'amélioration de la qualité des interactions sur la plate-forme. Initialement basée sur ce système d'approbation ou de rejet des propositions, assorti de la possibilité de laisser des commentaires, la possibilité de dialogue entre contributeurs* existe mais sans aucune structure, de même qu'il est difficile de retrouver des propositions anciennes, car aucun système de tri n'existe. L'objectif serait de permettre une meilleure gestion des propositions et des commentaires postés sur la plate-forme, et d'envisager l'utilisation de cette plate-forme également comme un outil d'information des étudiants sur leurs propositions.

2. AGEP : < <http://www.bougetafac-upmc.fr> >.

4

LE DESIGN, LA PARTICIPATION ET LA BIBLIOTHÈQUE : PANORAMA DE PROJETS DANS LES UNIVERSITÉS ÉTATS-UNIENNES

par
Heather
L. Moulaison

Pour David Lindhal¹, expert du domaine, la participation, dans les bibliothèques, permet d’« aménager » toutes sortes d’« entités », en trouvant des solutions adaptées aux besoins des utilisateurs, tout en maximisant les objectifs des parties intéressées.

Dans le sillage de cette vision, nous proposons ici un panorama de projets participatifs de différentes universités états-uniennes, organisé en quatre thèmes : l’évaluation des aménagements de la bibliothèque ou de son site web, le choix des collections, la gestion administrative de la bibliothèque et enfin, la créativité collective.

PROJETS PARTICIPATIFS : AMÉNAGEMENT ET DÉCORATION DES ESPACES PHYSIQUES ET VIRTUELS

+++++

« Que peut-on aménager ensemble ? »², à cette question David Lindahl répond que l’on peut aménager aussi bien des choses tangibles – comme l’espace physique – qu’intangibles – les interfaces de logiciel par exemple³ – à condition que l’infrastructure le permette ou que l’administration l’accepte.

-
1. David Lindahl, “Organizing the library for user-centered design”, in Nancy Fried Foster (ed.), *Participatory Design in Academic Libraries: New Reports and Findings*, Washington, Council on Library and information resources, February 2014, pp. 7-20. [En ligne] : < <http://www.clir.org/pubs/reports/pub161/pub161.pdf> >.
 2. David Lindahl, *op. cit.*, p. 13 : “What Can We Design? We can design most anything, from tangible things such as physical space and software interfaces to intangibles such as services, approaches to collaboration, and processes. Design also applies to solving problems, designing the best solutions to user needs, and maximizing stakeholder objectives”. Traduction : « Que peut-on concevoir ? Nous pouvons à peu près tout concevoir, depuis les choses tangibles comme les espaces physiques et les interfaces de logiciel aux choses intangibles comme les services, les différentes approches de collaboration, et les processus. La conception s’applique aussi à résoudre les problèmes, dessiner les meilleures solutions correspondant aux besoins des utilisateurs, et maximiser les objectifs des parties intéressées ».
 3. David Lindahl, *ibid.*, p. 13. Selon David Lindahl, les aménagements intangibles incluent également les services, les collaborations ou encore les processus, mais nous nous concentrons ici sur les médias sociaux et sur les sites web dans la partie suivante.

L'AMÉNAGEMENT DES ESPACES PHYSIQUES

L'architecture des nouvelles bibliothèques et l'aménagement des espaces peuvent être inspirés par une approche collaborative fondée sur des données ou sur l'observation de participants actifs. La bibliothèque de l'université Purdue (Indiana) a ainsi lancé des activités de collecte d'informations dans l'optique de créer un Active Learning Center (ALC)⁴ sur le campus. Ce projet avait pour but de récolter des données qui seraient utilisées par les architectes dans la conception du nouveau centre⁵. Suite à une longue série de consultations auprès des étudiants, des professeurs et des bibliothécaires, l'équipe a présenté une liste de dix conclusions pertinentes, dont les trois plus intéressantes ont été retenues.

L'université Auraria (Denver, Colorado), quant à elle, a sondé les étudiants et a fait émerger non seulement des représentations de la bibliothèque (la bibliothèque est un lieu de travail sérieux plutôt qu'un lieu de socialisation)⁶, mais aussi leurs désirs quant aux aménagements de la bibliothèque. Dans ces deux exemples, les étudiants ont été mis à contribution pour faire évoluer la bibliothèque, mais à un niveau purement consultatif, finalement assez peu éloigné de l'enquête de public.

D'autres universités ont cherché à développer ces processus participatifs. Ainsi, la bibliothèque du Bryn Mawr College, un établissement d'enseignement supérieur en Pennsylvanie, pour imaginer le nouvel aménagement du rez-de-chaussée de la bibliothèque Canaday, a proposé à douze étudiants de passer trente minutes à dessiner un nouveau plan, puis trente minutes supplémentaires à expliquer leurs idées aux bibliothécaires-chercheurs⁷. Ces explications ont été enregistrées, et les données qualitatives ont été étudiées au moyen d'un logiciel d'analyse

4. Centre pour l'apprentissage actif en français.

5. Nancy Fried Foster *et al.*, "Participatory Design of Purdue University's Active Learning Center Final Report", *Libraries Reports*, Paper 1, 2013. [En ligne] : < <http://docs.lib.purdue.edu/libreports/1> >.

6. Margaret S. Brown-Sica, "Library Spaces for Urban, Diverse Commuter Students: a Participatory Action Research Project", *College & Research Libraries News*, vol. 73, n° 3, 2012, pp. 217-231. [En ligne] : < <http://cr.l.acrl.org/content/73/3/217.full.pdf+html> >.

7. Pour la titularisation en bibliothèque universitaire où l'on a le statut de « professeur », il faut publier comme si on était enseignant-chercheur. Dans le cadre de cette contribution, les chercheurs évoqués sont des bibliothécaires.

de données quantitatives (NVivo) dans le but de trouver le meilleur aménagement possible⁸.

Mark Werner et Mark Mabbett⁹ ont entamé un projet semblable au Norlin Learning Commons à l'université du Colorado, à Boulder. Ils ont interviewé sept étudiants de premier cycle, trois étudiants de deuxième cycle et trois enseignants-chercheurs pour comprendre ce qu'ils aimaient et ce qu'ils n'aimaient pas. Puis, avec chaque participant, ils sont allés visiter l'aménagement de dix places existantes, au rez-de-chaussée de la bibliothèque. Sur la base des avis récoltés, l'aménagement de cet étage a pu être amélioré.

« L'AMÉNAGEMENT » DE LA COMMUNICATION

On peut aussi envisager la proposition et la réalisation de services virtuels comme une activité collaborative.

Le site web

De fait, la communication évolue depuis quelques années et l'utilisation des sites web des bibliothèques universitaires (BU) change. Le taux d'étudiants se servant du site web de la BU a baissé de 61 % à 57 % entre 2005 et 2010¹⁰. Pour s'assurer de la convivialité du site web de la bibliothèque, la

-
8. Olivia Castello & Melissa K. Cresswell, *New look at an old space: Participatory design research at a liberal arts college library*, Poster session presented at the Reinventing Libraries: Reinventing Assessment conference, City University of New York, New York, June 2014. < http://repository.brynmawr.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1014&context=lib_pubs >.
 9. Mark Werner & Mark Mabbett, "Improving Norlin Commons: An iPad + Evernote Approach, in Nancy Fried Foster (ed.), *Participatory Design in Academic Libraries: New Reports and Findings*, Washington, Council on Library and Information Resources, 2014, pp. 34-48. [En ligne] : < <http://www.clir.org/pubs/reports/pub161/pub161.pdf> >.
 10. Brad Gauder (ed.), *Perceptions of Libraries, 2010: Context and Community*, OCLC, 2011. < <https://oclc.org/reports/2010perceptions.en.html> >. "Results show a decline in use of library Web sites, electronic journals and online databases since 2005. This drop is driven by a decrease in use among college students ages 25 – 64. Use rates among 18 – 24-year-old students shows a modest increase for library Web sites (53 % to 58 %), while e-journal use declined slightly (41 % vs. 39 %) and online database use did not change (30 %). While the number of college students using the library Web site declined (61 % to 57 %), those who do so are using it more frequently – 22 % use it at least weekly, up from 15 % in 2005" : < https://oclc.org/content/dam/oclc/reports/2010perceptions/2010perceptions_all_singlepage.pdf >. Traduction : « Les résultats montrent un déclin de l'utilisation des sites web des bibliothèques, des journaux électroniques et des bases de données en ligne, depuis 2005. Cette baisse est attribuable à une diminution de l'usage parmi les étudiants de collège entre 25 et 64 ans. Le taux d'usage par les étudiants entre 18 et 24 ans montre une modeste augmentation de la fréquentation des sites web des bibliothèques (53 à 58 %), tandis que l'usage des journaux électroniques diminuent doucement (41 vs. 39 %) et que l'usage des bases de

bibliothèque universitaire de l'université du Missouri a ainsi proposé la refonte de son site web en 2012 en l'externalisant à l'Information Experience Lab (IE Lab)¹¹, un service du campus s'occupant de l'ergonomie de sites web. Les études d'ergonomie se sont déroulées en trois temps, d'août 2012 à mars 2013. Les chercheurs ont d'abord enquêté auprès de 63 répondants qui, en se servant d'une technique particulière d'organisation de fiches, ont dû regrouper 36 éléments du site web au moyen d'un logiciel spécialisé, OptimalSort¹² d'Optimal Workshop. En janvier 2013, pour la seconde partie de l'expérience, 121 répondants¹³ ont testé la mise en place des regroupements hiérarchiques des éléments, en s'appuyant cette fois-ci sur le logiciel Treejack¹⁴ d'Optimal Workshop. Enfin, pour la troisième étude, en mars 2013, dix répondants¹⁵ ont testé trois versions prototypes du site web dans le labo, via la « méthode de la pensée à voix haute »¹⁶. Chacun a dû effectuer douze tâches en se servant d'un des prototypes du site, puis comparer les trois différentes versions prototypes et identifier ses préférences. Après la série d'études, l'équipe a fait des recommandations et le nouveau site a pu être mis en ligne avant la rentrée¹⁷. Dans un tel projet, la participation est à l'œuvre à la fois au niveau de la collaboration avec un autre service de l'université et par l'engagement des participants dans le projet.

Les médias sociaux

Pendant, la communication en ligne ne se limite pas au site web. En réfléchissant à la communication des bibliothèques, Erin Dorney¹⁸ propose que la BU entreprenne de cultiver des partenariats avec les étudiants ou avec

données ne change pas (30 %). Alors que le nombre d'étudiants en collège utilisant le site web de la bibliothèque décline (61 à 57 %), ceux qui l'utilisent le font plus fréquemment – 22 % l'utilisent au moins une fois par semaine, contre 15 % en 2005 ».

11. Laboratoire de l'expérience de l'information.

12. OptimalSort : < <http://www.optimalworkshop.com/optimalsort.htm> >.

13. Dans cette étude, les évaluateurs étaient des étudiants de premier et de deuxième cycle, des enseignants-chercheurs et des bibliothécaires.

14. Treejack : < <http://www.optimalworkshop.com/treejack.htm> >.

15. Quatre étudiants de premier cycle, trois étudiants de deuxième cycle et trois enseignants-chercheurs.

16. *Think aloud protocol*.

17. B. Richardson, communication personnelle, 2014.

18. Erin Dorney, "Cultivating Engagement Through Library Marketing", 2014 Annual Conference MOBIUS. [En ligne] : < <http://2014conf.mobiusconsortium.org/session/cultivating-engagement-through-library-marketing> >.

d'autres acteurs. Il évoque principalement la publicisation des ateliers proposés par la bibliothèque en partenariat avec des groupes estudiantins, qui peuvent s'en faire les relais *via* leurs propres comptes de médias sociaux, tel Twitter et Facebook. Les bibliothèques de l'université du Vermont ont sollicité des étudiants pour participer à leur campagne "Ask", campagne de valorisation du service de référence¹⁹. Les étudiants se sont fait photographe dans la bibliothèque et ont participé au relais de la campagne sur les réseaux sociaux.

LES COLLECTIONS : PARTICIPATION DOCUMENTAIRE

+++++

Parmi les projets participatifs, certains sont liés à la constitution des collections.

LES ACQUISITIONS « DÉTERMINÉES PAR L'USAGE » OU « À LA DEMANDE »

Actuellement, la nouvelle génération de bibliothécaires universitaires ne souhaite plus faire d'acquisitions *just-in-case*, c'est-à-dire « au cas où » les utilisateurs auraient potentiellement envie ou besoin de lire ces documents. La bibliothèque participative opte plutôt pour un nouveau modèle, appelé *just-in-time*, c'est-à-dire « au bon moment », qui permet aux usagers de choisir les livres qu'achètera la bibliothèque²⁰. On parle soit de *Patron-Driven Acquisitions* (PDA) (acquisition déterminée par l'utilisateur), soit de *Demand-Driven Acquisitions* (DDA) (acquisition à la demande). Dans les deux cas, l'acquisition des ressources n'est plus exclusivement du ressort du bibliothécaire, spécialiste de l'identification des œuvres de qualité et des besoins informationnels des usagers, mais orientée par les usagers eux-mêmes.

19. Daisy Benson & Selene Colburn, "Party photo phenomenon: Students collaborate to promote reference services", *College & Research Libraries News*, vol. 69, n° 4, 2008, pp. 208-211. [En ligne] : < <http://crln.acrl.org/content/69/4/208.full.pdf+html> >.

20. Rick Lugg, "Collecting for the Moment: Patron-Driven Acquisitions as a Disruptive Technology", in David A. Swords (ed.), *Current Topics in Library and Information Practice: Patron-Driven Acquisitions: History and Best Practices*, Boston, De Gruyter Saur, 2011 (coll. Current topics in library and information practice).

Pour l'acquisition des livres numériques, la bibliothèque fait appel à un fournisseur de service PDA. Ce fournisseur introduit des notices de livres électroniques dans le catalogue, visibles pour les utilisateurs. Il y a donc une notice MARC dans le système intégré de gestion de bibliothèques (SIGB) qui signale l'existence du livre numérique, mais pas de droits d'accès. C'est seulement quand, ayant repéré la notice et choisi ce livre, l'utilisateur clique dessus que le fournisseur facture la bibliothèque. Le fournisseur met ainsi le livre à la disposition de l'utilisateur, en temps réel, comme s'il appartenait à l'avance à l'offre de la bibliothèque. L'utilisateur, quant à lui, ne se rend compte de rien, ce qui renforce la qualité de son expérience et permet d'intégrer complètement la participation à l'expérience²¹.

Ce processus fonctionne également pour les livres imprimés. Un utilisateur, en consultant le catalogue en ligne de la bibliothèque, identifie le livre souhaité par sa notice. L'ouvrage n'a pas de cote, mais un bouton s'affiche qui permet à l'utilisateur de le faire commander par la bibliothèque. Selon les établissements, l'ouvrage pourra être directement réservé pour l'utilisateur et déposé par les services de la bibliothèque dans son casier, sur le campus. La réception directe par l'utilisateur de sa commande équivaut, pour la bibliothèque, à rendre un service nouveau, de type librairie.

LA GESTION DE LA BIBLIOTHÈQUE : PARTICIPATION POLITIQUE

+++++

Enfin, la participation des usagers se joue aussi au niveau de la gestion de la bibliothèque.

En proposant des collaborations entre la bibliothèque et ses usagers sur la politique de gestion, la bibliothèque veille à ce que ses services soient pertinents et adaptés aux besoins des usagers.

La bibliothèque peut prendre part à des partenariats avec des groupes qui existent déjà sur le campus. À l'université Tufts, à Medford, près de Boston, la bibliothèque travaille en partenariat avec une association estudiantine

21. William Breitbach, Joy E. Lambert, "Patron-Driven Ebook Acquisition", *Computers in Libraries*, vol. 31, n° 6, 2011, pp. 16-20.

nommée *Tufts Bikes*²², qui promeut activement l'utilisation du vélo sur le campus. Un étudiant peut emprunter un vélo ou un casque²³ à la bibliothèque, en s'adressant au département de la Circulation, qui lui remet la clé du cadenas et le numéro de l'emplacement du vélo sur le parking.

La collaboration entre étudiants et bibliothécaires peut se faire sur le plan de la diffusion scientifique et culturelle. À l'université de Chicago, une des universités de l'Ivy League, les étudiants ont la possibilité de proposer des expositions, de la conception à la réalisation, sous la responsabilité d'un bibliothécaire. L'exposition sur le jeu vidéo de Super Nintendo, *Super Metroid*, était ainsi issue d'une telle collaboration²⁴.

Concernant le volet de l'administration de la bibliothèque, les étudiants ont l'opportunité de faire partie de comités internes. Certaines bibliothèques académiques proposent un conseil consultatif estudiantin, composé de 10 à 15 étudiants, qui donnent leur avis sur des services existants ou en proposent de nouveaux²⁵. À Binghamton, État de New York²⁶, un étudiant a été sollicité pour rejoindre le comité de sélection du nouveau doyen de la bibliothèque. À l'université de Chicago, le Library Student Advisory Group (LSAG)²⁷ sert de courroie de transmission entre les étudiants et l'administration de la bibliothèque. Le groupe propose des commentaires et fait des suggestions au sujet des collections, de l'accessibilité, des services et des besoins des publics, actuels et futurs²⁸. Ces expériences sont au bénéfice de toute la communauté, et donnent aussi une expérience de participation concrète aux étudiants participants.

22. < <http://tuftsbikes.com/> >.

23. "Tufts Bikes", TishLibrary, Tufts University, 2014. [En ligne] : < <http://tischlibrary.tufts.edu/use-library/borrow-renew-or-request/tufts-bikes> >.

24. Super Metroid : < <http://www.lib.uchicago.edu/e/webexhibits/supermetroid/index.html> >.

25. Deborah Schander, "Public Relations. Student Advisory Councils: Honing your Outreach Efforts by Focusing on your Audience", *AALL Spectrum*, vol. 16, n° 8, 2012, pp. 7-8.

26. Edward M. Corrado, communication personnelle, 2014.

27. Le groupe estudiantin consultatif de la bibliothèque.

28. < <http://www.lib.uchicago.edu/e/about/studadv/> >.

PROJETS PARTICIPATIFS : CRÉATIVITÉ ET TRAVAIL EN GROUPE

Enfin, notre dernier point concerne le rôle de la bibliothèque pour accompagner les étudiants à la créativité collective, autre forme participative où la bibliothèque n'est pas un des acteurs de la participation mais devient un des lieux facilitateurs. Les BU proposent presque toutes aujourd'hui des espaces de travail dédiés aux travaux de groupe. La bibliothèque de l'université de Kansas, dans la ville de Lawrence, en propose dix-huit, qui sont disponibles sur réservation en ligne à partir du site web²⁹.

Par ailleurs, pour soutenir la créativité des étudiants, quelques-unes permettent l'accès à des laboratoires. Dans son Digital Design Studio (DDS)³⁰, studio d'aménagement numérique, les étudiants de l'université Tufts ont accès à six ordinateurs, équipés spécialement pour travailler sur des fichiers vidéo ou audio et pour manipuler des projets de publication destinés au Web. Ils ont également accès à un poste de numérisation self-service, à une salle dédiée à la production audio, avec un écran vert, pour l'incrustation d'images³¹. Le but est de proposer aux étudiants un endroit équipé pour pouvoir apprendre à travailler ensemble³².

Enfin, la bibliothèque propose aussi à l'emprunt des ressources facilitant la créativité. L'université du Missouri, dans la ville de Columbia, est le siège d'une des meilleures écoles de journalisme aux États-Unis. La bibliothèque de cette école, succursale de la BU du campus, pour soutenir l'apprentissage pratique, propose les équipements suivants : appareils photo numériques, trousse microphone, caméscopes, dictaphones, micro directionnel stéréo, cartes mémoires SD, adaptateurs VGA, contrôleur de présentations USB, Radio, tablettes graphiques et stylets³³. Cette liste impressionnante de matériaux offre un outillage concret, adapté aux besoins

29. Voir *Learning Studio Group Rooms (Anschutz)*, University of Kansas, 2014. [En ligne] : < <http://calendar.lib.ku.edu/booking/learningstudio> >.

30. Voir "Digital Design Studio", *TishLibrary*, Tufts University, 2014. [En ligne] : < <http://tischlibrary.tufts.edu/use-library/digital-design-studio-dds> >.

31. 6 stations de travail multimédia pour les projets audio, vidéo et de publications sur le Web.

32. Voir "Digital Design Studio", *TishLibrary*, Tufts University, 2014. [En ligne] : < <http://tischlibrary.tufts.edu/use-library/digital-design-studio-dds> >.

33. Pour en savoir plus : *Journalism Library - Media Equipment for Check-out: Home*, MU Libraries, University of Missouri, 2014. [En ligne] : < <http://libraryguides.missouri.edu/equipmentagreement> >.

des étudiants dans ce programme, qui apprennent ainsi à travailler ensemble de manière collaborative.

Ainsi, pour repenser la bibliothèque ensemble, il n'existe pas de solution clé en main. À l'aune des exemples développés dans cette contribution, on peut toutefois affirmer que l'approche participative favorise les bonnes opportunités. C'est en dialoguant « particip-activement » avec nos utilisateurs que nous développons la capacité de répondre à leurs besoins, tout en leur donnant la possibilité d'acquérir de l'expérience et de s'investir dans des processus concrets de fonctionnement.

PARTIE II

PARTAGER LES SAVOIRS

1. LE MUSÉE DAUPHINOIS ET SES PUBLICS, QUELLES PARTICIPATIONS ?

par Franck Philippeaux

+++++

2. MONTEZ LE SON ! UNE COLLECTION QUI VOUS RESSEMBLE

par Pascale Fontenille

+++++

3. CORRECT : UNE PLATE-FORME DE CORRECTION PARTICIPATIVE ET COLLABORATIVE POUR LA BNF

par Isabelle Josse et Pauline Moirez

+++++

4. SURPRIZE GOURMANDE : PARTAGER LES SAVOIRS POUR FAIRE MÉMOIRE COMMUNE

par Géraldine Huet

+++++

5. PIRATEBOX ET PARTICIPATION DES USAGERS

par Thomas Fourmeux

+++++

1

**LE MUSÉE DAUPHINOIS
ET SES PUBLICS, QUELLES
PARTICIPATIONS ?**

*par
Franck
Philippeaux*

Comme tout musée de société, le Musée dauphinois développe son projet sur la base de multiples disciplines appartenant aux sciences humaines. L’ethnologie et la sociologie constituent deux de ses piliers fondamentaux. Leur objet principal est bien sûr l’étude des populations et des faits de société. Le public, composant lui-même l’objet d’étude, « participe » par conséquent de façon intrinsèque au projet du musée. Leurs témoignages matériels ou immatériels nourrissent le corpus des connaissances et constituent le fondement des collections et les ressources expographiques¹. Le musée joue alors un rôle majeur en invitant le public à s’investir comme acteur à part entière de sa mémoire, de son patrimoine. Cette contribution propose d’illustrer les différentes formes de participation des publics en considérant la nature même de musée de société, le principe de programmation de cycles thématiques d’expositions temporaires, puis le rôle de la scénographie et de la programmation des rencontres avec le public et enfin celui de la communication. Sans le public, le musée de société n’existerait ni dans sa dimension scientifique ni dans sa dimension culturelle.

LE MUSÉE DE SOCIÉTÉ : UNE SCÈNE CULTURELLE PARTAGÉE

+++++

En Amérique du Nord, les premiers centres d’interprétation du patrimoine émergent dans les années 1950 suite aux propositions de Freeman Tilden. Ce journaliste affirme la nécessité d’établir entre les touristes des parcs nationaux et les objets patrimoniaux de riches interactions sur la

1. En vue de la réalisation d’une exposition, l’expographie se définit par l’ensemble des choix réalisés par le commissaire du projet en termes de discours, de publics ciblés, de sélections d’expos, c’est-à-dire des documents matériels ou immatériels illustrant le propos retenu, puis en concertation avec le scénographe, de définition des principes de présentation par le choix de technologies de médiatisation adéquat et de mise en espace dans les salles.

base de principes articulés autour de la question de la participation du public. Il est pour lui nécessaire de « s'interroger sur les motivations des visiteurs à franchir les portes d'un lieu culturel, de faire preuve d'empathie avec le public, de s'appuyer sur la personnalité des visiteurs, de livrer des connaissances sous la forme d'une œuvre artistique accessible, etc. »². Cette approche contribuera à nourrir les réflexions qu'engageront plus tard les musées du vieux continent.

En France, il convient de remonter aux années 1970 pour comprendre la place de la participation des publics dans les musées de société. Les muséologues Georges-Henri Rivière (1897-1985), Hugues de Varine (né en 1935) et bien d'autres confrères définissent alors le concept de l'écomuséologie³ et de la nouvelle muséologie⁴.

Selon l'article 1 de la Charte des écomusées⁵ : « L'écomusée est une institution culturelle assurant, d'une manière permanente, sur un territoire donné, avec la participation de la population, les fonctions de recherche, conservation, présentation, mise en valeur d'un ensemble de biens naturels et culturels, représentatifs d'un milieu et des modes de vie qui s'y succèdent ». Il s'agit bien d'une interprétation globale du patrimoine culturel. L'écomusée est une dynamique dans laquelle les communautés préservent, interprètent et gèrent leur patrimoine pour un développement durable sur la base d'un accord communautaire.

2. Freeman Tilden, *Interpreting Our Heritage: Principles and Practices for Visitor Services in Parks, Museums and Historic Places*, Chapel Hill, University of North Carolina Press, 1957.

3. La définition originelle élaborée par Georges-Henri Rivière et Hugues de Varine a été adoptée en 1971 lors de la 9^e conférence du Conseil international des musées (International Council of Museums, ICOM) en ces termes : « musée éclaté, interdisciplinaire, démontrant l'homme dans le temps et dans l'espace, dans son environnement naturel et culturel, invitant la totalité d'une population à participer à son propre développement par divers moyens d'expression basés essentiellement sur la réalité des sites, des édifices, des objets, choses réelles plus parlantes que les mots ou les images qui envahissent notre vie ».

4. André Desvallées (éd.), *Vagues*, vol. 1, *une anthologie de la nouvelle muséologie*, Lyon, Presses universitaires de Lyon, 1992.

5. La Fédération des écomusées et des musées de sociétés (FEMS) regroupe un grand nombre de ces établissements en France. La charte des écomusées est disponible en ligne : < <http://www.fems.asso.fr> >.

INSTAURER UNE DISCUSSION À TROIS : HABITANTS, SPÉCIALISTES ET CONSERVATEURS

Fort de ces héritages, le Musée dauphinois s'inspire de ces préceptes et les adapte depuis près de cinquante ans. Sitôt que le projet se prête à ce mode de participation, un *groupe de travail tripartite* est mis en place. Ce comité de pilotage se distingue d'un simple comité scientifique dans le sens où il convie les publics aux côtés des spécialistes et des conservateurs du musée dès la phase de conception de l'exposition. L'enjeu est d'instaurer une discussion à trois au cours de laquelle les habitants témoignent en qualité d'experts de leurs mémoires, les spécialistes apportent leurs savoirs, et le musée garantit la conservation des collections, la collecte de témoignages et leurs valorisations ainsi que la production de l'exposition. Concrètement, un projet d'exposition est conduit de la façon suivante. La programmation d'un sujet est en général envisagée deux à quatre ans avant sa présentation au public et s'inscrit dans le cadre du projet scientifique et culturel du musée. La phase de consultation et de participation active du public est, elle, engagée dans les deux années précédant l'inauguration. La société civile est représentée par des associations culturelles et sociales, des acteurs de filières professionnelles et de particuliers. Variable selon les projets, le champ des contributeurs est très ouvert. Il résulte de la longue expérience menée avec ceux qui sont devenus de véritables compagnons de route et s'enrichit au gré de nouvelles rencontres. Des débats sont organisés sous la forme de réunions plénières pour nourrir le discours de l'exposition. Ces moments sont déterminants pour définir ensemble le propos directeur. Si les témoins contribuent à la validation des approches conceptuelles, ils participent aussi par l'apport de témoignages, par le prêt ou le don de documents matériels ou immatériels.

PÉRENNISER ET DIVERSIFIER LA PARTICIPATION DES PUBLICS : LES CYCLES D'EXPOSITIONS TEMPORAIRES

+++++

Les expositions temporaires apportent des compléments thématiques aux expositions de référence, qui sont l'expression pérenne du projet scientifique et culturel du musée. Concernant les cycles pour lesquels le public est invité à participer, retenons les expositions abordant les thèmes

suivants : *les Alpes humaines ; l'artisanat, le patrimoine industriel et les savoir-faire ; les questions de sociétés* et plus spécifiquement *les questions de l'immigration*. Chaque projet d'exposition temporaire est l'occasion d'aborder une nouvelle communauté, un nouveau groupe.

À travers des expositions comme *Corato-Grenoble* (1988), *D'Isère et d'Arménie* (1997), *D'Isère et du Maghreb* (1999), *Un air d'Italie* (2011), le cycle traitant des immigrations a été conduit par Jean-Claude Duclos, directeur du musée de 2000 à 2011. Prenons l'exemple de la communauté d'origine maghrébine. *D'Isère et du Maghreb* a été initiée suite à la projection par une association grenobloise du film *Mémoires d'immigrés, l'héritage maghrébin*⁶ de Yamina Benguigui, au Musée dauphinois. Le contact était noué et se révélera fructueux. D'autres associations se joindront à la discussion pour produire l'exposition. Les représentants de la communauté des pieds-noirs présents dans les débats demanderont eux aussi l'expression de leur mémoire. Un nouveau groupe de travail tripartite sera organisé pour proposer au public l'exposition *Français d'Isère et d'Algérie* en 2003. Le cycle consacré au patrimoine industriel est constitué d'expositions comme *Potiers et faïenciers en Dauphiné* (2001), *Papetiers des Alpes* (2005), *Être ouvrier en Isère* (2008), *Cœurs d'ouvriers* (2011), *Les Dessous de l'Isère, une histoire de la lingerie féminine* (2013). Des gros bras aux petites mains, comme aime à le dire Chantal Spillemaecker, conservateur en charge de cette programmation, le maillage des réseaux professionnels encore en activité ou bien disparus doit être le plus large possible. Ainsi, l'exposition *Les Dessous de l'Isère* nous a mis en contact avec près d'une centaine de témoins allant de la mécanicienne couture, au chef d'entreprise, en passant par la styliste ou bien la responsable des ressources humaines. Cette participation des témoins nous a permis d'enrichir le parcours de l'exposition de pièces de lingerie (de la culotte fendue au Wonderbra fabriqué en Isère), de machines à coudre, de photographies inédites, de nombreux témoignages jusqu'à la production d'un documentaire audiovisuel, *J'ai épinglé des milliards et des milliards d'épingles*, réalisé par Martine Arnaud-Goddet⁷.

6. *Mémoires d'immigrés* est une série de trois documentaires de 52 minutes de Yamina Benguigui réalisés en 1997.

7. Ce documentaire est disponible en ligne : < <http://vimeo.com/62594491> >.

Par les implications contemporaines, ces cycles sur l'immigration et sur les activités économiques génèrent rapidement la participation d'autres interlocuteurs du musée : celle des sphères politiques, économiques... Souvent sensibles, les sujets abordés posent la question de la posture déontologique du musée et l'engagent à établir toujours plus de participation et de débats avec la société.

LES PARTENARIATS : NOUVEAUX PUBLICS ET NOUVELLES FORMES DE PARTICIPATION

+++++

De longue date, le Musée dauphinois entretient l'habitude d'élaborer ses projets avec le concours de partenaires institutionnels divers. Face aux fortes réductions de ressources budgétaires et humaines subies ces dernières années, ces partenariats sont devenus indispensables. Mais à vrai dire, cette obligation systématique d'établir de nouveaux partenariats se révèle bénéfique car elle engage la participation de nouveaux publics. Ce qui prouve qu'il faut toujours un médiateur au médiateur pour que la connexion s'établisse avec efficacité !

Caractères d'altitude, portraits sonores et photographiques des Écrins est un exemple significatif de cette démarche partenariale. Elle fut initiée par le Parc national des Écrins et le Centre de l'oralité alpine, service du conseil général des Hautes-Alpes. En réaction à la définition légale des parcs nationaux français, qui évoque de façon laconique l'obligation de conserver le « caractère » du territoire, les deux institutions ont engagé la réalisation de quarante portraits d'habitants des sept vallées de ce haut massif des Alpes du Sud. Des tandems anthropologues/photographes ont réalisé des petites œuvres multimédias « POM ». Rassemblés sur le site *pierresquiroulent.fr* puis adaptés sous la forme d'une exposition au Musée dauphinois en 2013, ces portraits représentent une autre forme de participation de témoins, qui nécessite un engagement sur le territoire et dans le temps, une synergie entre les acteurs de terrain et l'institution muséale. Puissent les collectivités publiques poursuivre cette politique culturelle de terrain !

SCÉNOGRAPHIE ET PARTICIPATION

Après avoir abordé la participation du public comme co-auteur des expositions, il convient d'évoquer sa participation pendant le temps de la visite au musée. La scénographie et les modes de médiatisation des expos jouent ici un rôle majeur. Pour chaque projet d'exposition, le concours d'un scénographe est sollicité. Associé le plus tôt possible, il déterminera en concertation avec les commissaires de l'exposition, les mises en valeur du parcours en termes cognitifs mais aussi sensoriels et participatifs. Le visiteur doit comprendre le discours développé par l'exposition, vivre une expérience par l'esprit mais aussi par le corps.

Deux exemples illustrent ces principes. Tout d'abord, la scénographie de l'exposition *Français d'Isère et d'Algérie* interprétait le fruit de riches échanges avec les témoins par la mise en espace, par l'apport d'éléments décoratifs minimalistes ou immersifs, par la disposition des objets et, expérience unique pour le musée, par des ambiances olfactives des salles. Le second exemple s'appuie sur les expériences participatives menées dans le cadre de l'exposition *Confidences d'outre-tombe, squelettes en question* (2014). En effet, La Casemate, centre de culture scientifique, technique et industrielle de Grenoble et partenaire de l'exposition, a animé des ateliers préparatoires (*workshops*) au cours desquels les participants devaient répondre à des questions comme « Quels concepts souhaiteriez-vous voir abordés ? » « Avec quelles technologies ? »⁸... Le résultat de leurs travaux a contribué à définir les dispositifs numériques interactifs de l'exposition. Autre forme de participation : « La collecte de la mort » ! Un appel à contribution invitait le public à prêter des objets sur lesquels sont représentés crânes et squelettes. Plus de soixante personnes nous ont confié une centaine d'objets souvenir, objets d'affections ou de contestations sous forme de tee-shirts, livres, disques, poupées, bijoux, bouteilles de bière, etc. Le module consacré à la valorisation de ces contributions rencontre un beau succès : « J'expose au Musée dauphinois ! », s'enorgueillit le public.

8. Ludovic Maggioni, « Une expo-Os-ition ! », in Jean-Pascal Jospin (dir.), *Confidences d'outre-tombe, squelettes en question*, Grenoble, Patrimoine en Isère-Musée dauphinois, 2014.

MÉDIATION ET COMMUNICATION PARTICIPATIVE ?

Doit-on le rappeler ? Dans les salles ou lors des rencontres programmées en lien avec les expositions, la médiation culturelle joue un rôle essentiel pour inciter le public à participer. Et la présence des médiateurs sera toujours préférée par le visiteur pour se sentir accueilli, accompagné, écouté. Cependant, le Musée dauphinois n'a pas d'équipe de médiateurs ! Une seule personne est responsable du service des publics. En étroite concertation avec les commissaires d'exposition, elle est chargée, pour chaque projet, d'établir des partenariats avec des acteurs sociaux et culturels afin de construire un programme de saison constitué de rencontres régulières et d'événements. Cette absence de médiateurs, qui pourrait paraître comme un handicap, est en quelque sorte un avantage dans le sens où le musée proposera au public de nouveaux interlocuteurs à chaque nouvelle exposition. L'association de gnomonistes de Grenoble a, par exemple, animé les ateliers de l'exposition *Voir midi à sa porte* consacrée aux cadrans solaires répertoriés en Isère ; les associations regroupant les communautés étrangères d'origine animent des forums de rencontres ; des anciennes mécaniciennes-coutures partagent leur savoir-faire avec des cousettes amateurs ; des étudiants s'adonnent aux contes, danses, prestidigitation devant leurs camarades des bancs de la fac lors de soirées conviviales ; des platinistes rythment les expositions transformées en piste de danse le temps d'une nuit. Des artistes invités par le musée génèrent des rencontres vers de nouveaux publics. Plus de cinquante rendez-vous animés par des partenaires extérieurs rythment ainsi la saison.

La communication de ces rendez-vous donnés au public a recours à tous les canaux mais le bouche-à-oreille reste le plus efficace ! Les supports papier sont multiples : programme de saison, feuillets, affiches et aussi le journal des expositions, qui permet de partager la vie du musée et d'échanger avec le public par le courrier des visiteurs. Les réseaux sociaux en ligne sont encore peu investis à ce jour par manque de personnel dans l'équipe. Le nombre d'inscrits reste très faible pour un investissement chronophage. Les relations à la presse traditionnelle demeurent plus efficaces.

Nous pouvons conclure par une lapalissade : dès que l'institution est un service public, par définition le public participe ! Il s'agit de s'entendre sur la définition et sur la description de la participation des publics en déterminant

les points forts, ceux à améliorer ou à écarter des priorités ou encore ceux qui orienteraient le projet culturel du musée vers de nouvelles perspectives. Pour le Musée dauphinois, la co-écriture des expositions avec le public et l'ouverture partenariale restent des priorités fondamentales. L'évolution des formes expographiques (discours, scénographie, médiatisation des expos) constitue un champ de réflexion et d'expérimentation permanent pour répondre aux attentes des publics et mieux partager les savoirs.

Mais la question essentielle reste celle-ci : chers amis lecteurs, serez-vous les prochains visiteurs à participer à la vie du musée ?

2

MONTEZ LE SON ! UNE COLLECTION QUI VOUS RESSEMBLE

par
Pascale
Fontenille

En avril 2013, la bibliothèque de la Croix Rousse¹ (Lyon), a démarré une expérience de co-construction de service pour créer une nouvelle collection musicale. Ce projet, « Montez le son ! Une collection qui vous ressemble », a permis de constituer un groupe d'usagers² acteurs et moteurs de la future collection et, à travers cette forme d'organisation, de rapprocher l'offre des besoins et attentes des usagers et d'impliquer ces usagers dans le fonctionnement de la bibliothèque par une écriture collective d'un projet commun.

« MONTEZ LE SON ! UNE COLLECTION QUI VOUS RESSEMBLE »

+++++
Tout abonné à la bibliothèque municipale de Lyon (BML) peut emprunter dans n'importe laquelle des bibliothèques du réseau. Les collections musicales sont concentrées dans certaines médiathèques et dans le silo central. Depuis 2006, la bibliothèque de la Croix Rousse proposait une collection musicale en secteur jeunesse, où tous les genres musicaux étaient plus ou moins représentés, y compris des titres non étiquetés jeunesse. Ainsi, sur une collection de 1 200 titres, seuls 35 % de titres relevaient réellement de l'étiquette « jeunesse », et le reste se partageait comme suit : 25 % de musiques du monde, 10 % de rock, 10 % de jazz et le reste

-
1. La bibliothèque de la Croix Rousse fait partie du réseau des 15 bibliothèques de la ville de Lyon. En 2013, la bibliothèque a reçu 202 000 visiteurs. Une enquête auprès des publics, réalisée au sein du réseau lyonnais en 2013, nous permet de dessiner un portrait de l'utilisateur de la bibliothèque de la Croix Rousse : la quarantaine, en couple avec enfants, employé ou cadre moyen, habitant l'arrondissement et fréquentant d'autres bibliothèques. Ses activités principales sont l'emprunt et la réservation avec une hausse d'emprunts d'autres supports que le livre et ses visites sont très régulières entre 1 et 2 fois par mois.
 2. Une vingtaine de personnes a répondu à l'appel lancé à travers les outils de communication de la bibliothèque et les médias locaux, et ce nombre nous semblait approprié, toutes les candidatures ont été retenues. Si tous n'étaient pas usagers au début de l'expérience, ils le furent tous à terme.

de la collection, environ un dernier 20 % de musique classique, de rap, reggae et bandes originales de films. De nombreux usagers exprimaient leur étonnement de ne pas voir ces documents en secteur adultes ou les empruntaient *via* la carte de leurs enfants.

C'est pourquoi en 2012, nous avons mené une enquête³ pour connaître les attentes du public quant à l'ouverture d'un secteur musique élargi. Dépouillée à hauteur de 300 réponses exploitables, l'enquête nous a permis de voir apparaître des préférences et des curiosités dominantes. Le public le plus « impatient » et demandeur appartenait à la tranche 18 - 59 ans, plutôt féminin, fréquentant les lieux de concert et les festivals musicaux⁴. Un tiers d'entre eux pratique un instrument de musique et est déjà emprunteur de CD dans le réseau de la BML. Quant à leurs préférences musicales, le rock/pop devançait largement toutes les autres musiques et la musique électronique et les musiques de films semblaient être peu appréciées. L'enquête n'a pas révélé un intérêt particulier pour des genres tel que le rap ou le R & B⁵.

Nous aurions pu nous en tenir là et constituer une collection d'après ces données et la démographie du quartier⁶. Cependant le nouveau projet d'établissement de la BML⁷, avec un axe « orienté publics » dans lequel les notions d'accessibilité, de diffusion, de médiation étaient mises en avant, invitait les bibliothécaires à « multiplier les propositions, plaçant le public en position d'acteur ». Ainsi être « orienté publics », dans le cadre d'un projet de constitution d'une nouvelle collection, c'était avoir la volonté d'ouvrir au public les portes de la bibliothèque, non seulement comme

3. Enquête « Baromètre satisfaction BML » réalisée dans les 15 bibliothèques de la ville de Lyon, Lyon, Service des publics de la BML, 2012.

4. À l'image des habitants du quartier. Le 4^e arrondissement de la ville de Lyon se caractérise par une population de familles, avec enfants et à ressources économiques stables. Ateliers d'artistes, galeries, boutiques de création, scènes de théâtre, salles de concert nourrissent une riche dynamique d'innovation culturelle. Cet environnement attire de nouveaux habitants : du « village » plébiscité par les anciens, la Croix Rousse devient un arrondissement convoité par une population dite « bourgeoise-bohème ». Ces données sont issues du Rapport Géoprio : contrat urbain de cohésion sociale, Lyon, Direction du développement territorial, 2013.

5. Ce qui peut s'expliquer par le fait que comme dans de nombreuses bibliothèques le public adolescent n'est guère présent à la Croix Rousse en temps qu'emprunteur.

6. Voir la note 4.

7. Écrit par son directeur, Gilles Eboli, après concertation de tout le personnel de la BML, à travers une plate-forme de partage d'idées.

emprunteur mais comme participant à des processus plus larges, avec une réelle implication dans le fonctionnement du service.

Le budget était alors de 8 000 euros en sachant qu'un certain nombre de titres existant dans le fonds « historique » évoqué plus haut allait être versés dans la nouvelle discothèque. Le mobilier avait été commandé mais l'implantation dans la bibliothèque demandait réflexion, car les locaux sont contraints. Le calendrier nous laissait à peine 10 mois pour vivre cette aventure participative !

QUEL RÔLE POUR LE BIBLIOTHÉCAIRE ?

+++++

APPRENDRE À CROISER LES COMPÉTENCES

Ces différents éléments ont rendu pertinent la mise en œuvre d'une expérience de co-construction de service, mais ouvrir les portes de la bibliothèque aussi grand implique une certaine remise en cause pour le professionnel : alors qu'il pensait être le seul à « maîtriser » la collection, à décider de son évolution, il doit s'associer à d'autres, non professionnels de surcroît. Au lieu d'anticiper sur les demandes des usagers, et d'imaginer leurs besoins, il construit la collection avec eux. Rappelons qu'un tel projet ne peut, bien évidemment, se monter qu'avec le soutien et la validation de sa hiérarchie d'une part, et un travail de fond auprès de son équipe, d'autre part. Le premier point était facilité par le projet d'établissement de la BML ; la validation de la hiérarchie a été immédiate et la démarche encouragée. Pour ce qui est du second point, la bibliothèque de la Croix Rousse n'avait pas de poste spécifique dédié à l'acquisition des documents musicaux, ce poste devant être créé l'année suivante. Il a donc été nécessaire de mobiliser des compétences qui existaient déjà dans l'équipe. Le professionnel doit aussi avoir ses propres leviers de motivation : le plaisir de partager, le plaisir de découvrir, l'envie de construire un nouveau service en rencontrant des individus partageant le même objectif, de participer à une dynamique collective au-delà d'un cercle de professionnels. Deux collègues dont le cursus professionnel d'origine était lié à la musique (chanteur lyrique, musicien rock et intervenant musical) et la collègue en charge de l'acquisition de la collection jeunesse, tous déjà

sensibilisés aux projets participatifs par une programmation culturelle inscrite dans cette dynamique⁸, ont accepté de contribuer au lancement du projet⁹. Pourtant, au sein de la BML des réticences se sont exprimées. S'appuyer sur les compétences des usagers a pu faire craindre la perte de contrôle, par les professionnels, des collections musicales, contrôle qui s'exprime en termes d'efficacité et d'expertise. Or, nous le verrons un peu plus loin et nous avons pu le démontrer à nos collègues, cette expertise n'entre pas en contradiction avec la plus-value apportée aux collections par le public. Il ne s'agit pas de remplacer le bibliothécaire mais d'associer ses compétences à d'autres, celles des publics.

DÉVELOPPER DE NOUVELLES COMPÉTENCES

Un tel projet implique en revanche de développer des compétences de communicant, de médiateur et d'animateur de réunions. Le bibliothécaire se trouve en face-à-face avec l'utilisateur, pas seulement dans une activité de renseignement ou d'accueil-technique (prêt/retour) mais dans un échange, avec un positionnement au même niveau, en tant que co-décideur. Il ne s'agit pas d'une simple consultation d'avis, avec un bibliothécaire restant seul « maître à bord », mais bien de décisions collectives. Le bibliothécaire ne fait plus pour, mais avec l'utilisateur. Aussi, lors de la première réunion et à l'instar de tous les autres participants, nous nous sommes présentés en précisant notre lien avec la musique, notre prénom, nos goûts musicaux – c'est-à-dire en livrant quelque chose de personnel, ce qui n'est pas anodin dans une posture de professionnel.

Hôte du projet, l'équipe a eu aussi pour mission, à chacun de ces rendez-vous, d'offrir un lieu adéquat pour recevoir le groupe, de susciter une convivialité par des temps de pauses « nourrissantes » (où parfois les participants apportaient leurs propres spécialités), d'assurer un environnement technique fiable (wi-fi, projection du site de notre fournisseur Groupement

-
8. Création d'une « Nuit à la bibliothèque » en 2011 où les usagers participent au déroulement de la soirée. Cette expérience avait montré la valeur ajoutée de la participation à l'événement : enrichissement du programme, découverte de pratiques amateurs, tissage de liens avec les usagers...
 9. Le temps consacré à la préparation et la tenue des rendez-vous de « Montez le son » est variable en fonction de l'actualité musicale, des acquisitions en cours mais mobilise deux agents à chaque séance et en soirée pendant 2 heures. Un poste de bibliothécaire responsable du fonds musical a été créé et cet agent anime avec la responsable de la bibliothèque les différents rendez-vous.

d'achat pour médiathèque [GAM]¹⁰, un matériel d'écoute satisfaisant). De même, il nous revenait la tâche de maintenir l'intérêt et la cohésion du groupe, de prolonger la motivation de chacun à participer dans la durée au projet. Entre chaque réunion un email permet de relancer le groupe pour la réunion suivante en annonçant un point particulier à discuter ou un contenu à présenter, pour éveiller la curiosité. Pendant la séance, il s'agit de veiller à ce que chacun trouve son temps de parole suite à l'écoute collective du morceau choisi, afin de ne pas créer de frustrations. Il convient de savoir s'effacer et de permettre à tous de trouver leur place.

Enfin, il a fallu être passeur d'information, formateur et dès la première séance, familiariser le groupe avec notre environnement juridique et organisationnel. Nous leur avons présenté ce qu'était un marché public, expliqué les prestations de notre fournisseur et notre système interne de commandes et détaillé la gestion de notre budget à l'aide de tableaux Excel, avec le calendrier à respecter pour la clôture des budgets et nos relations avec le service financier de la Ville. Pour la plupart, ce fut une découverte réelle et, pour nous, une satisfaction de noter leur intérêt et leur volonté de comprendre ces différents dispositifs. En complétant avec les résultats de l'enquête, le cadre « technique » du projet était planté.

On peut ainsi définir le rôle du bibliothécaire dans un tel projet comme étant celui qui organise les contributions de chacun et conserve la vision globale des collections et de l'activité de la bibliothèque. Tout en restant un gestionnaire, le bibliothécaire devient aussi un animateur, un médiateur, en ayant à cœur de faire de la bibliothèque un lieu d'échanges, de rencontres, de vie sociale et de créer des liens avec le public.

QUEL RÔLE POUR L'USAGER-PARTICIPANT ?

+++++

Acquérir des documents, équilibrer ou pas la collection, organiser matériellement l'espace de la bibliothèque, communiquer auprès du futur public, faire vivre la collection : telle était l'implication demandée aux

10. GamAnnecy : < <http://www.gamannecy.com/default.aspx?r=A> >.

participants du projet. Une fois le groupe constitué¹¹, les différents domaines d'intervention se sont précisés. Il a donc été proposé au groupe de réfléchir ensemble à la gestion budgétaire du fonds, à la prise de décisions quant aux titres retenus, aux différentes orientations données au fonds en fonction des résultats de l'enquête, à la communication à faire pour l'ouverture du nouveau service, à la création d'un logo.

DES ACQUISITIONS...

Trois conditions devaient être remplies par le groupe : partager ses connaissances, accepter la découverte de domaines musicaux inconnus et faire don de disponibilité et de temps. Le groupe se réunit 1 fois tous les 2 mois, le jeudi soir à 19 heures. Chacun vient avec un choix de 5 CD, les présente aux autres et fait écouter une sélection de titres. L'attitude requise est la bienveillance, respectueuse de l'écoute du groupe et de ses remarques, avec un souci de pédagogie. Pour certains, très investis dans un genre musical, il a fallu un peu de temps pour découvrir d'autres domaines musicaux sereinement. Une fan d'opéra a découvert le rock « garage » : un véritable choc musical ! Chacun, dans son domaine musical de prédilection, a une connaissance précise des interprètes, des courants, de l'histoire de tel ou tel CD, du lien de tel artiste avec tel mouvement musical et constitue une véritable ressource pour la bibliothèque. Les décisions d'acquisition se prennent ensuite ensemble, après discussion sur les propositions faites et compte tenu des différentes contraintes, limites techniques et paramètres de fonctionnement.

11. Le groupe s'est donc constitué autour d'une vingtaine de personnes. Le plus jeune est un trentenaire, la personne la plus âgée a 70 ans ; tous ont un lien avec la musique mais certains dans une démarche de loisir, d'autres plus professionnelle. Ils se sont portés volontaires avec différentes motivations : participer à la création d'un service public en tant que citoyen, savoir comment fonctionne une bibliothèque, échanger sur le domaine musical, participer à un projet innovant. La majorité d'entre eux était déjà inscrite à la bibliothèque, mais pas tous ; ils n'habitent pas tous l'arrondissement mais y viennent pour leur travail ou leurs loisirs. Lors de notre premier rendez-vous, comme dit précédemment, chaque participant s'est présenté et a exprimé son lien avec l'univers musical. Leurs goûts musicaux sont divers mais recouvrent les différents genres musicaux plébiscités dans l'enquête. Du rock à l'opéra en passant par la chanson, chacun est ainsi à même de proposer de l'écoute et des commentaires.

... À LEUR VALORISATION

Nous avons ensuite proposé au groupe de signaler dans les rayons leurs « coups de cœur ». Il a été décidé lors d'une séance de chercher un logo, pour identifier ces titres. Une des personnes, ayant un joli coup de crayon, en a dessiné plusieurs et un vote a permis d'en retenir un. Ce signalement est très apprécié par le public qui, comme pour les avis sur Internet, prend en considération cette première sélection faite par d'autres usagers. De même, lors de l'ouverture de la discothèque, en 2013, certains membres du groupe ont accepté d'être présents à la bibliothèque, sur certaines tranches horaires, afin d'expliquer au public comment la collection avait été construite et pourquoi ils avaient souhaité intégrer le groupe. La nouvelle relation qui s'est créée entre les personnes du groupe et l'équipe de la bibliothèque change aussi la relation avec le public élargi de la bibliothèque. À l'exemple du groupe devenu acteur de la bibliothèque, les usagers en général deviennent moins consommateurs.

DE LA COLLECTION À LA PROGRAMMATION

Cette première étape d'acquisition et de communication atteinte, et après 18 mois de fonctionnement, nous envisageons d'impliquer les membres du groupe dans l'élaboration de la programmation culturelle. En effet, plusieurs d'entre eux sont à même de proposer différents événements : mini-conférence sur un genre musical, présentation d'une collection de vinyles à un public adolescent, concert, participation à des ateliers d'initiation à la pratique d'un instrument. Par ailleurs, la bibliothèque de la Croix Rousse dispose depuis plusieurs mois d'un nouvel outil de communication, une page web¹² au sein du portail de la BML. Nous y rédigeons des articles, des coups de cœur, des actualités. Donner la parole aux personnes du groupe sur cet espace virtuel, est le prolongement naturel du projet.

12. < <http://www.bm-lyon.fr/15-bibliotheques-et-un-bibliobus/bibliotheque-du-4e-croix-rousse/> >.

BILAN D'ÉTAPE

++++
En 2014, nous avons acheté ensemble, bibliothécaires et usagers, un fonds d'environ 700 CD. Notre budget va sans doute se stabiliser autour de 4 000 € par an¹³ et compte tenu des espaces de la bibliothèque, les collections musicales sont appelées à ne pas s'accroître davantage. Pour l'enrichir, nous nous appuyerons sur le réseau, les ressources du Silo (la réserve des doublons et du désherbage).

Le groupe est aujourd'hui constitué de 10 personnes fidèles et toujours aussi impliquées. Se pose maintenant la question de la représentativité des usagers dans le groupe. Il faut veiller dans ce type d'organisation à ne pas s'enfermer et porter attention à ce que les acquisitions ne reflètent pas que les choix du groupe, tout comme cela peut arriver quand un acquéreur professionnel gère pendant de longues années un fonds. Aussi, après accord unanime des personnes participant aux réunions, il a été décidé d'ouvrir le projet à de nouveaux membres en 2015.

Dans le même esprit que le renouvellement du groupe, il a été décidé de réaliser une nouvelle enquête auprès du public en 2015 afin de prendre connaissance des goûts musicaux qui ont pu évoluer, des attentes après l'ouverture de la « discothèque ». Le fonctionnement de la bibliothèque va évoluer, avec un service d'automatisation des emprunts et retours, ainsi que les conditions d'inscription, une nouvelle tarification est à l'étude, qui modifiera peut-être le coût de l'abonnement musique actuel ; ces nouveaux éléments auront sans doute un impact sur résultats de cette enquête.

Enfin, poursuivant la dynamique engagée, la réflexion de l'équipe s'oriente vers un nouveau projet en direction des adolescents et de la bande dessinée : partager un domaine d'acquisition entre des collègues des secteurs adultes et jeunesse et des usagers. Le public des adolescents est peu présent, pourquoi ne pas tenter l'expérience ?

13. Soit 250 à 300 CD/an.

3

CORRECT : UNE PLATE-FORME DE CORRECTION PARTICIPATIVE ET COLLABORATIVE POUR LA BnF

par
Isabelle Josse
et Pauline
Moirez

Lorsqu'une institution patrimoniale nationale comme la Bibliothèque nationale de France (BnF) s'engage dans une politique participative, elle a pour atout de pouvoir susciter une adhésion naturelle de contributeurs « citoyens », mais il lui est indispensable d'imaginer des projets d'envergure, à la hauteur du volume des collections concernées et donc des contributions attendues.

Ainsi, la plate-forme Correct¹ est le fruit d'un projet de Recherche & Développement (R & D), mené de janvier 2012 à juin 2015 et regroupant 9 partenaires publics et privés², dont l'objectif est la conception d'une plate-forme de *crowdsourcing**, appuyée sur un réseau social, pour la correction du mode texte issu de l'océrisation (OCR)³ des documents numérisés de Gallica, la bibliothèque numérique de la BnF⁴.

Les enjeux de la participation des usagers sont au centre de la méthodologie expérimentale du projet. Pour le préparer, nous avons réalisé un état de l'art⁵ du *crowdsourcing* dans les bibliothèques, dont la synthèse nous a permis d'identifier des facteurs de réussite et d'échec de projets similaires, en particulier en termes d'interactions avec les usagers. Par ailleurs, parmi les partenaires du projet, la BnF s'est concentrée sur la réalisation des expérimentations, afin de bénéficier d'un retour d'expérience concret sur les pratiques participatives. Cette démarche nous a donné une idée plus précise des services qui pourraient être véritablement intégrés dans la stratégie numérique de la bibliothèque, avec l'enjeu de passer d'une dynamique de projet à une dynamique institutionnelle,

1. < <http://www.reseau-correct.fr/> >.

2. Orange, BnF, Jamespot, Urbilog, i2S, ISEP, INSA Lyon, Universités Lyon 1 et Paris 8.

3. Reconnaissance optique de caractères (Optical Character Recognition) : système informatique permettant la génération d'un fichier texte à partir d'images numérisées.

4. < <http://gallica.bnf.fr/> >.

5. Pauline Moirez, Jean Philippe Moreux, Isabelle Josse, *État de l'art en matière de crowdsourcing dans les bibliothèques numériques*, février 2013. [En ligne] : < http://www.bnf.fr/documents/crowdsourcing_rapport.pdf >.

sans perdre l'esprit d'innovation indispensable pour la réussite d'un service participatif.

Nous souhaitons partager nos réflexions sur les moyens d'atteindre une masse critique de participants et de contributions, afin de remplir les objectifs de correction que nous nous sommes fixés, à savoir améliorer le mode texte des documents de Gallica afin de fournir une recherche plus efficace dans la bibliothèque numérique. Pour qu'un projet de *crowdsourcing* portant sur les 3 millions de documents diffusés par Gallica ait un véritable impact, il est en effet nécessaire qu'un grand nombre de contributeurs participe. Par ailleurs, la plate-forme doit pouvoir trouver une certaine autonomie, afin que les usagers assument eux-mêmes le recrutement et l'animation. Un effort de médiation doit évidemment être apporté, mais il ne peut pas être démesuré. L'ampleur des collections concernées et la granularité extrêmement fine des corrections attendues rendent nécessaire cette autonomisation* des correcteurs, et tout l'enjeu du projet est là : recruter les contributeurs, les motiver à rester et revenir, et faire en sorte qu'ils s'approprient la plate-forme.

RECRUTER : COMMENT FAIRE VENIR LES CONTRIBUTEURS SUR CORRECT ?

+++++

Nous avons travaillé à identifier les contributeurs potentiels et les raisons qui les inciteraient à contribuer, et nous avons adapté l'ergonomie de la plate-forme et la médiation afin de toucher en priorité ces publics.

PREMIERS CONSTATS SUR LE RECRUTEMENT POUR DES PROJETS PARTICIPATIFS

Cette expérience de *crowdsourcing* n'est pas la première initiée par la BnF. Déjà en 2009, en partenariat avec Wikimedia France, 1 416 documents océsisés avaient été ouverts à la correction collaborative sur Wikisource. Le résultat, bien que loin d'être négligeable (fin 2014, 54 documents corrigés par une double vérification, soit 10 300 pages ; 104 documents dont toutes les pages ont été corrigées mais validées par un seul correcteur, soit 30 000 pages), est décevant au regard de l'investissement. Nous avons eu

du mal à identifier les communautés susceptibles de s'investir dans ce projet, si bien qu'aucune médiation ciblée n'avait pu être réalisée.

À la différence de pays anglo-saxons où le sentiment d'appartenance national est très puissant, en France la participation la plus active est réalisée à un niveau local : les premiers projets de *crowdsourcing* initiés par des institutions culturelles ont été le fait des services d'archives, qui s'appuient sur des généalogistes et érudits locaux très investis et aux pratiques collaboratives anciennes⁶. C'est donc finalement un défi pour une institution nationale de se lancer sur le chemin du participatif. Malgré tout, la BnF, en tant qu'institution patrimoniale nationale, dispose de l'atout particulier de pouvoir générer une participation « citoyenne », pour contribuer à améliorer l'accès aux documents du patrimoine. Le projet gagne ainsi à mettre en avant les « marques » BnF et Gallica.

De plus, une enquête sur les usages de Gallica en 2008 avait montré que les utilisateurs ne se sentaient pas légitimes pour corriger des contenus produits par une institution patrimoniale. En 2011, après deux années d'une médiation numérique intense qui a contribué à faire évoluer l'image de Gallica et à fédérer autour d'elle une communauté de Gallicanautes, une nouvelle enquête a montré que ceux-ci sont désormais prêts à participer à l'amélioration et à l'enrichissement des contenus⁷.

Enfin, nous avons constaté une évolution de la perception de la participation dans les bibliothèques, chez les professionnels, qui auparavant réticents, sont désormais plus enclins à voir la complémentarité entre les données structurées et normalisées produites par les bibliothécaires et des données sociales moins cadrées mais répondant à des besoins nouveaux des usagers (recherche plein texte, granularité de description plus fine).

6. Pauline Moirez, « Archives participatives », in Muriel Amar, Véronique Mesguich (dir.), *Bibliothèques 2.0 à l'heure des médias sociaux*, Paris, Éditions du Cercle de la Librairie, 2012 (coll. Bibliothèques), pp. 187-197. [En ligne] : < http://archivesic.ccsd.cnrs.fr/sic_00725420 >.

7. Il y avait une question sur les évolutions attendues de l'interface de Gallica ; parmi les réponses proposées, « Échanger autour des documents de Gallica », « Annoter les documents de Gallica », etc., ont reçu plus de 30 % d'avis positifs.

IDENTIFIER LES LEVIERS DE MOTIVATION DES PUBLICS-CIBLES

En s'appuyant sur ces constats, nous nous sommes naturellement adressés à des publics connus et auprès desquels il nous était facile de communiquer (usagers de la BnF, Gallicanautes). Nous avons également cherché à nous assurer une audience plus large auprès d'autres communautés utilisatrices de plates-formes participatives (blogueurs, généalogistes, contributeurs actifs sur les forums). Enfin, nous avons mené une réflexion spécifique autour des publics pouvant être bénéficiaires des résultats de la plate-forme et, notamment, les personnes mal- et non-voyantes.

Les Gallicanautes constituent un public évident, à condition de savoir construire avec eux une interaction d'un nouveau type et de les convaincre de participer. L'amélioration de l'OCR, même si elle bénéficie directement aux usagers de Gallica, ne semblait pas pouvoir être un facteur de motivation suffisant pour mobiliser de nombreux contributeurs. Aussi la sélection des premiers documents s'est faite au regard des statistiques d'usage de Gallica. La thématique des sciences occultes, figurant dans la liste des documents les plus téléchargés, a fait l'objet d'un des premiers corpus. D'autres thématiques se sont dégagées au regard des usages constatés sur le Web : les blogs culinaires utilisant des recettes anciennes de manuels de cuisine trouvés dans Gallica ont inspiré la collection « Cuisine et gastronomie » ; les discussions sur des forums spécialisés autour des documents relatifs à la guerre de 14-18 ont inspiré la collection « Témoins de la Grande Guerre » ; la présence active sur le Web de communautés dites *Steampunk* a suscité la sélection de « Romans d'anticipation ». Enfin, nous avons imaginé d'autres collections susceptibles de rassembler un large public : les contes d'ici et d'ailleurs, les romans populaires.

Pour cela, nous avons privilégié une communication sur les réseaux sociaux (blog, Facebook, Twitter), notamment à travers la médiation numérique de Gallica. Nous pouvons ainsi atteindre directement des communautés actives sur le Web, dont les pratiques participatives sont préexistantes, ou qui interagissent déjà avec Gallica sur les réseaux sociaux. Nous réalisons également une médiation continue en publiant des billets de blog autour de chaque corpus sélectionné, et en s'appuyant sur la propagation virale permise par les réseaux sociaux, Twitter en particulier. Ainsi lors de la mise en ligne de documents sur les « Témoins de la Grande Guerre », nous

avons pu noter une augmentation de plus de 20 % des inscrits en quelques jours (70 personnes supplémentaires).

Par ailleurs, dans la conception même de la plate-forme, nous avons souhaité permettre à tous types de contributeurs de participer. Alors que les usagers doivent s'identifier pour bénéficier des fonctionnalités du réseau social, nous avons souhaité permettre également des contributions anonymes, et accueillir autant des personnes intervenant ponctuellement que des utilisateurs assidus. Enfin, le projet de recherche porte une forte exigence d'accessibilité numérique pour permettre aux utilisateurs en situation de handicap d'avoir accès aux documents. En effet, ces publics, mal ou non-voyants, peuvent être les premiers bénéficiaires des documents corrigés (texte lisible par les synthèses vocales, réédition adaptée aux personnes non-voyantes). Nous avons réalisé une interface vocalisée pour permettre aux personnes déficientes visuelles de participer à la correction collaborative en signalant les erreurs rencontrées. Ce prototype a fait l'objet d'une expérimentation auprès de 24 utilisateurs non- et mal-voyants. Les résultats nous ont confirmé la faisabilité et l'intérêt d'un accès à la correction collaborative de ces utilisateurs.

MOTIVER : COMMENT FAIRE RESTER LES CONTRIBUTEURS ?

+++++

Une fois que les contributeurs se sont rendus sur Correct, il s'agit d'emporter leur adhésion et de les amener à revenir régulièrement, en leur fournissant une ergonomie de correction agréable, et en permettant l'échange et la collaboration entre eux.

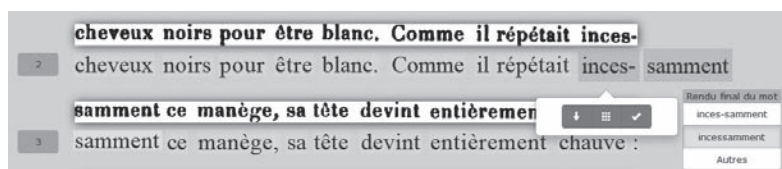
CRÉER UNE INTERFACE ERGONOMIQUE CONSTRUITE AVEC LES USAGERS

L'ergonomie d'un projet participatif est un élément fondamental de motivation des usagers, qui peut les amener à adhérer à la plate-forme et à contribuer régulièrement. Des ergonomes d'Orange et de Paris 8 ont travaillé sur les interfaces de l'éditeur de correction de Correct, dont chaque fonctionnalité a été pensée pour être la plus intuitive et la plus simple d'utilisation possible. Pour éprouver les choix d'usages et d'ergonomie, et

pour tester les fonctionnalités, nous avons réalisé des expérimentations des prototypes développés.

La première expérimentation, en avril 2013, avait pour objectif l'observation de l'utilisation du premier prototype de l'éditeur de correction. Les 24 participants ont exprimé leur satisfaction sur la simplicité de l'interface de correction et sur l'intérêt du projet lui-même. Les différents modes de correction (ligne-à-ligne et vis-à-vis texte et image) ont été fortement appréciés car ils proposent des points de vue sur le document adaptés aux différentes étapes (correction, relecture, validation).

schéma un exemple de fonctionnalité : la gestion des césures



Légende : le survol d'une césure signale les deux parties du mot pour vérifier qu'elle a bien été prise en compte, un clic permet de préciser s'il s'agit d'une césure simple ou d'un mot composé. *Source : Réseau Correct.*

L'objectif de la deuxième expérimentation, en juin 2013, était de tester la collaboration, par l'intégration de l'interface de correction au sein d'un réseau social. L'alliance d'un éditeur de correction et d'un réseau social constitue un défi technique qui justifie à lui seul un projet de R & D : interfaçage des deux modules techniquement distincts et travail collaboratif en temps réel, où plusieurs utilisateurs peuvent corriger la même page du même document en même temps, ce qui nécessite ensuite une fusion des corrections (validation des corrections similaires, mise en doute des corrections différentes, processus de levée de doute).

Pendant 2 heures, nous avons simulé la mise en réseau au travers d'un jeu de rôle réunissant 10 personnes sur place et 22 à distance. Le réseau social a été apprécié pour sa convivialité, pour les interactions et pour

la possibilité d'initier des projets. Cependant, les testeurs ont trouvé que la dimension collaborative n'était pas assez mise en valeur : absence de suivi des corrections et faible visibilité de l'avancement de son travail et de celui des autres.

Les résultats de ces deux expérimentations ont alimenté les adaptations que nous avons apportées aux interfaces. Une dernière expérimentation a enfin été réalisée dans les conditions réelles en ligne. Nous avons invité les usagers de Gallica et les autres communautés cibles à tester Correct pendant 6 mois (de novembre 2014 à juin 2015) et mis en place une étude d'usage pour mesurer cette expérience, évaluer les outils et interfaces, et recueillir les attentes des utilisateurs.

Enfin, si la dynamique d'innovation de partenaires aux enjeux divers et aux compétences variées a permis de donner vie à des hypothèses d'usage qui auraient été impossibles avec nos moyens propres, en revanche, nous n'avons pas toujours eu la main sur les choix ergonomiques, et n'avons pas toujours pu faire jouer les enjeux de motivation identifiés (*gamification*, microtâches, sélection des documents par des présentations variées, etc.).

SUSCITER L'ÉMULATION PAR LA COLLABORATION

L'interface de correction s'appuie donc sur un réseau social dédié, afin de créer du lien entre les contributeurs, et donc de renforcer leur sentiment d'appropriation de la plate-forme.

Cependant, le choix de fonder ces relations entre usagers sur la collaboration et non sur la compétition, sur une entraide vertueuse, correspond aux usages des contributeurs identifiés (généalogistes, personnes non-voyantes, étudiants ou chercheurs). Nous souhaitons que les usagers s'engagent sur une production réellement participative, qu'ils puissent corriger ensemble les mêmes documents, et non qu'ils avancent parallèlement les uns aux autres.

Le réseau social permet ainsi de créer des groupes de correction, où les contributeurs se rassemblent autour d'un projet commun, et invitent d'autres correcteurs à les rejoindre. Ces groupes mobilisent des forces autour de la correction de documents, et l'on a plus de chances de voir ces documents entièrement corrigés plutôt que d'avoir un éclatement des efforts de correction sur une multitude de documents différents dont aucun

ne serait jamais terminé. Des fonctionnalités de discussion (messages, commentaires, *chat*) permettent aux membres d'un groupe d'échanger entre eux, de poser en temps réel des questions en cas de problème, ou de se répartir les différentes pages d'un ouvrage, bref d'organiser plus efficacement leur activité de correction.

Par ailleurs, les usagers sont davantage incités à contribuer s'ils constatent que leurs efforts sont utiles. Les indicateurs mis en place sur chaque document et sur chaque page (nombre de contributeurs, de pages corrigées et validées, de corrections) permettent aux correcteurs de voir qu'ils ne sont pas seuls à contribuer, et de constater l'état d'avancement des travaux.

PASSER LE RELAIS : COMMENT FAIRE EN SORTE QUE LES CONTRIBUTEURS S'EMARENT DE LA PLATE-FORME ?

+++++

L'ampleur du projet nécessite d'aller plus loin dans l'autonomisation des contributeurs. Correct se veut au croisement du participatif et du collaboratif, ce qui constitue une véritable innovation en termes d'usages participatifs pour une institution culturelle. Au-delà du défi technique, c'est un pari théorique : le collaboratif comme garant de la dynamique et de la qualité de la participation ; mais pour que le réseau fonctionne, il faudra que l'animation et la mobilisation viennent des utilisateurs eux-mêmes et que l'institution passe le relais.

La BnF propose ainsi un cadre accompagnant la mise en place de projets collaboratifs mais va s'effacer devant les contributeurs qui se réunissent par affinité ou autour d'un projet commun. Nous souhaitons que les usagers s'emparent de la plate-forme, et qu'au-delà du rôle de correcteur, ils endossent d'autres rôles qui recouvrent toutes les facettes de la contribution : animateur, formateur, ambassadeur. Pour simplifier la prise de possession de la plate-forme par les usagers, il n'y a pas de hiérarchie entre les utilisateurs, tout contributeur est un correcteur et peut devenir animateur d'un groupe dès qu'il le désire. Les usagers peuvent progressivement acquérir des expertises de correction ou d'animation, ils deviennent des formateurs, et contribuent à assurer la qualité des contributions, le bon fonctionnement du réseau, l'émergence de nouveaux experts. Enfin, ils se positionnent comme « ambassadeurs » de la plate-forme auprès de

nouveaux utilisateurs, ils peuvent développer le recrutement et donc la fréquentation, en touchant les communautés de l'intérieur.

PREMIERS RÉSULTATS

+++++

Quatre mois après le lancement de Correct, en mars 2015, les premiers résultats enregistrés ont conforté notre démarche de recrutement et de motivation des contributeurs : 531 correcteurs inscrits, 62 documents mis à disposition, 1 318 049 mots corrigés sur 5 753 pages. Certains documents ont de très bonnes audiences (49 correcteurs pour un même document), d'autres ont été entièrement corrigés. Enfin, on a pu identifier 37 utilisateurs très actifs et, parmi eux, 10 personnes réalisent 50 % du total des corrections.

L'enquête réalisée en ligne auprès des utilisateurs de Correct trois mois après son ouverture a confirmé certaines intuitions sur la motivation des contributeurs : 75 % affirment vouloir participer à l'amélioration de Gallica ; 75 % d'entre eux ont choisi les documents à corriger en fonction de leur sujet et 38 % ont préféré des ouvrages où peu de correcteurs étaient déjà intervenus.

Même s'ils restent encore rares, nous avons constaté plusieurs exemples d'appropriation de la plate-forme par ses usagers. Ainsi un animateur est allé recruter des correcteurs au sein du réseau social Lecteur.com dont il était un membre actif. Ce groupe, composé de 13 personnes, s'entraide et s'organise grâce aux outils du réseau social.

4

SURPRIZE GOURMANDE : PARTAGER LES SAVOIRS POUR FAIRE MÉMOIRE COMMUNE

par
Géraldine Huet

Situé à Villeurbanne (Rhône), le Rize est un établissement culturel municipal, ouvert en 2008, qui a pour mission de construire un récit collectif urbain, à partir des mémoires des habitants et usagers de la ville, pour mieux comprendre et se représenter les évolutions et les enjeux contemporains de ce territoire. L'équipement rassemble une médiathèque (rattachée au réseau de lecture publique de Villeurbanne), les archives municipales, un espace accueillant des chercheurs en sciences humaines et sociales et un pôle d'action culturelle, de ce fait l'équipe est composée de plusieurs « corps de métiers ».

FAIRE BOUGER LES LIGNES

+++++

L'aspiration du Rize à développer des liens plus forts avec les personnes extérieures se traduit par la présence dans l'organigramme d'un poste dédié à la coordination des projets participatifs. Ce poste appartient à l'équipe en charge de l'action culturelle avec une vocation transversale pour accompagner la réflexion et la mise en œuvre de projets impliquant la participation citoyenne, quels que soient les « métiers » les plus directement concernés par cette action au sein du Rize¹. La participation citoyenne représente un enjeu politique, de démocratie participative, qui dépasse largement les missions et les champs d'action d'un établissement culturel. Ainsi, l'équipe du Rize est consciente du caractère circonscrit de sa démarche. Son ambition est donc de progresser de manière incrémentale vers « un peu plus » ou « un peu mieux » de prise en compte de la parole des personnes et de leurs savoirs, dans les projets menés avec et

1. Bien que les projets partagés soient au cœur de la démarche du Rize, d'autres formes de propositions adressées à un public clairement identifié (jeune public, amateurs de bande dessinée, passionnés de jeux, etc.) sont organisées, qui complètent l'offre du Rize.

par l'institution. L'objectif étant de tendre vers toujours plus de pouvoir d'agir et de mobilisation, collective ou individuelle, autour des questions relatives aux missions du Rize.

Or, évoquer la « participation des habitants » soulève d'emblée deux questions d'ordre sémantique et donc de conception de notre posture et de notre rôle en tant qu'institution culturelle. La première difficulté consiste à établir ce que nous entendons par « participation ». Le terme est vaste et renvoie à une large palette d'interactions pouvant avoir lieu entre « nous » et « eux », des plus directives aux plus collaboratives. Afin d'éviter l'écueil d'une divergence d'interprétation par le Rize et ses partenaires, nous avons choisi d'écartier le terme de « projet participatif » pour adopter celui de « projet partagé » qui nous apparaît plus proche de la méthodologie d'action que nous cherchons à développer et des relations que « nous » souhaitons établir et entretenir avec « eux ». L'état d'esprit de nos projets partagés peut s'appréhender à travers la formule « faire avec plutôt que pour ». Pour l'institution culturelle et les personnes partageant nos projets, cette posture est encore assez inhabituelle et nécessite d'adapter nos réflexes respectifs. Pour l'institution, « faire avec » comporte beaucoup plus d'imprévus que « faire pour », tant dans le contenu que dans le calendrier du projet. Pour les personnes extérieures au Rize, « faire avec » appelle une situation d'acteurs plutôt que de destinataires des décisions liées au projet.

La manière dont nous nommons les personnes avec qui nous « partageons des projets » fait l'objet de notre deuxième interrogation. « Publics », « usagers », ou « habitants » sont les termes que nous employons au quotidien. Aucun d'entre eux n'est entièrement satisfaisant car ils assignent les personnes à une catégorie souvent trop étroite et ne reflètent ni la relation ni les engagements réciproques que nous envisageons. Le vocable adéquat reste encore à identifier.

Dans cette contribution, nous présenterons, au travers d'un de nos projets partagés, comment nos habitudes de travail et d'usage en tant qu'institution culturelle sont questionnées.

UN EXEMPLE DE PROJET PARTAGÉ : L'ATELIER CUISINE « SURPRIZE GOURMANDE »

+++++

SurpRize gourmande est un atelier de cuisine qui a lieu une fois par an en lien avec la thématique de l'exposition en cours. Initiée par l'équipe de la médiathèque du Rize, cette proposition n'était pas fondée à l'origine sur le principe des projets partagés mais a rapidement évolué vers cette forme de collaboration. Il s'agissait au départ de valoriser les ressources disponibles à la médiathèque. En cherchant une entrée fédératrice qui puisse concerner le plus de monde possible, le thème de la cuisine a semblé une bonne piste pour construire une présentation transversale de nos ressources (livres de recettes, revues, fictions, etc.) et des sites web et blogs dédiés à la cuisine. Le Rize ayant la chance d'être doté d'équipements professionnels pour cuisiner, l'idée de départ s'est transformée en une proposition d'atelier : mettre à disposition ressources documentaires et moyens matériels, et surtout créer un temps d'échange des savoir-faire autour d'une activité conviviale.

De la cuisine dans un lieu dédié à la mémoire, est-ce bien raisonnable ? Le périmètre de nos champs d'action correspond à la définition proposée par la Déclaration de Fribourg sur les droits culturels² selon laquelle « le terme "culture" recouvre les valeurs, les croyances, les convictions, les langues, les savoirs et les arts, les traditions, institutions et modes de vie par lesquels une personne ou un groupe exprime son humanité et les significations qu'il donne à son existence et à son développement ». Selon cette acception, les recettes et les techniques culinaires que nous avons apprises tout au long de notre vie, souvent par transmission directe de notre entourage, représentent un pan de références constitutives de notre identité et patrimoine culturels et ont donc pleinement vocation à être reconnues et partagées dans un lieu comme le Rize.

Depuis 2012, trois éditions de l'atelier *SurpRize gourmande* ont eu lieu, en lien avec le thème du second temps fort de l'année³, de février à mai.

2. Les droits culturels, Déclaration de Fribourg, article 2, 2007, p. 5. [En ligne] : < droitsculturels.org >.

3. Les composantes du Rize se rassemblent pour valoriser la mémoire de Villeurbanne, au rythme de trois « temps forts » par an. Un temps fort comprend habituellement une exposition, une programmation culturelle et des activités de médiation autour d'une même thématique.

Ainsi, en 2012, la cuisine algérienne était à l'honneur, en résonance avec « Récits d'engagement 1954-1962 » consacré aux solidarités ayant existé à Villeurbanne en faveur de l'indépendance de l'Algérie. Autour de l'habitat individuel, en 2013, *SurpRize gourmande* s'est orientée vers la cuisine « comme à la maison », faite de plats familiaux. Et pour son édition 2014, à l'occasion d'un temps fort sur la diversité des religions présentes sur le territoire villeurbannais, les participants ont confectionné divers types de pain. L'aboutissement de l'atelier est une soirée où les plats réalisés par les participants à l'atelier sont proposés à la dégustation dans le café du Rize et où les participants de l'atelier sont présentés individuellement et publiquement. Chaque repas est suivi d'un temps artistique, jusqu'à maintenant programmé par l'équipe du Rize uniquement, car les délais de constitution du groupe pour l'atelier ne nous ont pas permis de procéder à une décision commune. En 2012, un concert de musique du Maghreb et du Moyen-Orient avait agrémenté la dégustation de spécialités culinaires algériennes. En 2013, la session « comme à la maison » était suivie de la projection du film *Cuisine et dépendances* dans l'amphithéâtre du Rize. Enfin, pour l'édition 2014 autour du pain, nous avons fait appel à un conteur musicien, dont le spectacle est bâti autour de traditions orales d'origine religieuse.

La première étape de l'atelier consiste à en déterminer la thématique en fonction de celle du temps fort. À ce stade, les participants à l'atelier ne sont pas encore identifiés et cette étape est donc réalisée par l'équipe du Rize lors des échanges concernant la programmation. Vient ensuite la constitution d'un petit groupe⁴ de personnes intéressées, « recrutées » à l'aide d'un appel à participation publié dans le programme du Rize et dans la médiathèque. L'invitation s'adresse aux membres de l'équipe du Rize, qui peuvent également s'impliquer. En moyenne, le groupe est composé de 7-8 personnes, dont 4-5 extérieurs et 3 de l'équipe du Rize. Une fois le groupe constitué, chaque édition de *SurpRize gourmande* se découpe en quatre temps collectifs, dont les dates sont déterminées en fonction des

4. Il convient de noter que sur les trois éditions qui ont eu lieu jusqu'à maintenant, les participants à l'atelier extérieurs au Rize étaient chaque année différents. En revanche, certains « anciens » sont à chaque fois présents aux soirées de dégustation afin de goûter ce que les « nouveaux » ont préparés.

disponibilités des volontaires : rencontre, élaboration du menu et répartition des tâches, courses et enfin préparation des plats et temps convivial.

LA PREMIÈRE RENCONTRE : UN MOMENT DE RUPTURE DES HABITUDES

Tous les participants à l'atelier (membres de l'équipe du Rize compris) se rassemblent pour un moment d'échange autour du contexte dans lequel s'inscrit l'atelier et les premières idées de recettes peuvent s'exprimer.

Cette séance s'ouvre par un temps de présentation de chacun, que nous voulons en rupture avec les schémas habituels. En effet, après avoir découvert, au contact d'une structure de formation⁵, des activités « brise-glace » alternatives, nous avons abandonné le « tour de table », qui est souvent peu propice à l'instauration de liens entre les personnes présentes et l'avons remplacé par la méthode de la présentation en axe. Les personnes se mettent debout et forment une ligne imaginaire, en fonction d'un critère énoncé, adaptable à tout type d'activité. Par exemple, pour la dernière édition de *SurpRize gourmande* sur le pain, les membres du groupe devaient se placer les uns par rapport aux autres, selon la quantité de pain qu'ils aiment manger chaque jour. Cette méthode permet de faire connaissance autrement qu'en énumérant les identifiants habituels (nom, âge, profession, responsabilités) et d'engager dès le départ un échange informel autour de la thématique fédérant le groupe et des motivations de chacun.e. En invitant les personnes à se situer en fonction de leurs goûts et savoir-faire plutôt que de leurs rôles, cette formule offre l'opportunité de se détourner d'emblée des rapports convenus et d'instaurer très rapidement un climat collaboratif.

Lors de cette première rencontre, nous évoquons également le cadre de l'atelier et comment se sont déroulées les éditions précédentes : calendrier, matériel à disposition, nombre de personnes attendues pour la dégustation, etc. À partir de là, nous commençons à réfléchir aux recettes que chacun connaît et a envie de partager. Nous consultons également alors les livres de recettes disponibles à la médiathèque. Nous terminons

5. L'orage, coopérative d'éducation populaire et société coopérative ouvrière de production (SCOP) à Grenoble. < www.scoplorage.org >.

habituellement cette première séance par une visite de l'établissement et notamment de la cuisine. C'est un moment important en ce qu'il constitue une appropriation de l'espace et des ressources du Rize permettant à tous les participants de devenir réellement acteurs du projet.

RÉPARTITION DES TÂCHES ET PLANNING : PLACE ET RÔLE DES PROFESSIONNELS

Entre chaque rencontre, les échanges se poursuivent par courriers électroniques. Lors de la deuxième rencontre, nous opérons des choix de manière collective entre les contributions que chacun.e a soumises au groupe et nous nous mettons d'accord sur le menu du repas. À partir des recettes retenues, la liste des ingrédients nécessaires pour une jauge d'environ quatre-vingts personnes est établie.

Les tâches sont réparties, d'une part, selon les savoir-faire de chacun.e et, d'autre part, équitablement entre les participants à l'atelier, qu'ils soient du Rize ou non. Cette formule a suscité chez les collègues du Rize ne prenant pas part à l'atelier des interrogations concernant le niveau d'engagement des membres de l'équipe y participant. Ces observations portent notamment sur la charge de travail que l'atelier représente et sur le fait que la frontière entre professionnels et personnes extérieures au Rize puisse être floue, puisque le « vrai » métier du professionnel n'est pas clairement visible dans le cadre de l'atelier.

De fait, pour les « cuisiniers » de l'équipe du Rize, une implication forte de leur part semble essentielle à l'équilibre des rôles et à la cohésion du groupe. Certes, les projets partagés sont plus longs à mettre en œuvre que les autres, car ils présentent des obstacles d'ordre organisationnel, notamment en matière de disponibilités des personnes. Les participants extérieurs au Rize sont présents sur leur temps libre alors que les membres de l'équipe du Rize y participent principalement sur leur temps de travail. Selon l'évaluation du projet faite par les participants extérieurs, le positionnement inhabituel des membres de l'équipe à leurs côtés constitue précisément un point fort de la formule retenue pour cet atelier. En effet, lorsqu'elles reposent sur des interactions entre des personnes d'horizons divers (professionnels et amateurs, représentants de l'institution et habitants, etc.) de la conception à la réalisation du projet, les formes

participatives n'ont de raison d'être que si elles permettent de modifier, tant soit peu, les rapports usuels entre différentes sphères et détenteurs de savoirs et de pouvoir.

LA PRÉPARATION DES PLATS ET LA SOIRÉE DE DÉGUSTATION

La préparation des plats constitue le moment collectif le plus long. C'est aussi celui qui soude le plus le groupe. Dans la mesure du possible, tous les plats sont préparés au Rize, le jour-même de la dégustation. Le résultat est ensuite proposé à la dégustation au public à partir de 19 heures dans le café du Rize. Le menu est affiché dans l'espace café et le groupe de « cuisiniers » (participants extérieurs et membres de l'équipe du Rize) se charge de servir et d'expliquer les divers plats et recettes.

Les « dégustateurs » sont plutôt des personnes ayant repéré l'événement dans la programmation du Rize et des usagers du Rize (médiathèque, archives, exposition) s'arrêtant par curiosité, souvent étonnés de se voir proposer gratuitement des plats préparés par « des gens comme eux ». Les tables se remplissent au hasard des arrivées et sont donc généralement composées de personnes qui n'étaient pas venues au Rize ensemble. Le fait de partager un repas crée une ambiance chaleureuse et conviviale. Chaque année, pour les personnes présentes à la dégustation, le caractère inattendu de la proposition constitue l'élément le plus marquant et contribue à façonner leur perception de l'institution et des liens tissés avec les habitants. En témoignent des réactions du type « des choses comme ça ne peuvent se passer qu'au Rize ». Ainsi, l'image d'un lieu déjà atypique par son organisation se voit confortée par des événements construits et proposés de manière insolite.

LA PARTICIPATION FAIT RICOCCHET

+++++

Quelques semaines après la soirée de dégustation, le groupe se réunit à nouveau pour un temps convivial autour d'un repas au restaurant. Il offre l'occasion de remercier les participants et de dresser un bilan de l'atelier, en échangeant sur la satisfaction des attentes de chacun et sur le déroulé des séances. Ce moment permet également de présenter les futurs temps

forts en préparation au Rize et de susciter la mobilisation des participants sur d'autres projets. Ce fut le cas pour l'édition 2014 notamment, puisque tous les participants à l'atelier « pain » (qui s'était déroulé en lien avec l'exposition « Cultes - les religions dans la ville ») ont accepté de prendre part au processus de réflexion portant sur l'élaboration d'une exposition dédiée à l'identité ouvrière de Villeurbanne, présentée au Rize à partir de février 2015.

Après l'atelier, nous prenons le temps de rassembler les recettes des plats confectionnés et celles-ci sont publiées dans l'édition suivante du programme du Rize. Nous souhaitons également donner une visibilité à ces savoir-faire sur le Web. Reste à déterminer le support : le site institutionnel⁶ du Rize à la rubrique « ça s'est passé au Rize », le site présentant les ressources⁷ pour comprendre et découvrir Villeurbanne, ou une autre plate-forme (blog, réseaux sociaux, etc.).

À ce stade encore expérimental, l'objectif n'est pas d'associer en permanence le plus de personnes possibles à l'action, mais plutôt de créer des conditions favorables pour que les personnes qui n'étaient auparavant pas associées à la mise en œuvre d'actions, qu'elles soient membres de l'équipe ou extérieures au Rize, puissent se sentir en confiance et légitimes pour le faire. Le niveau de priorité donnée à cette démarche devra ensuite être soumis à la tutelle hiérarchique et politique de la Ville de Villeurbanne afin d'intégrer formellement le projet de service du Rize.

Enfin, la réflexion autour de la participation citoyenne intégrée aux missions du Rize a révélé que l'enjeu de prise en compte de la diversité des points de vue est également capital dans le fonctionnement interne de l'équipe du Rize. Nous opérons donc une sorte de mue progressive dans nos méthodes de travail, aussi bien dans nos relations avec l'extérieur, où nous tendons vers toujours plus de « réceptivité » de la parole des acteurs du territoire, que dans nos rapports internes, où nous avons adapté notre format de réunion plénière afin de mieux impliquer les membres de l'équipe dans les schémas de décision concernant le Rize. Ainsi, le format et le déroulé de ces réunions ont été modifiés, depuis le passage

6. < <http://lerize.villeurbanne.fr> >.

7. < <http://lerizeplus.villeurbanne.fr> >.

de la SCOP d'éducation populaire⁸, afin de les rendre plus participatives : la préparation et l'animation de ces réunions s'opèrent dorénavant de manière tournante entre les membres de l'équipe et leur but est maintenant d'associer toute l'équipe à la prise de décision ou à l'élaboration d'un plan d'action.

8. Voir note 5, p. 79.

5

PIRATEBOX ET PARTICIPATION DES USAGERS

par
Thomas
Fourmeux

Une des tendances actuelles des bibliothèques consiste à favoriser l'interaction avec les usagers. Il existe différents moyens pour leur donner une place et un rôle, caractérisés par une horizontalité des rapports. Les bibliothécaires et les usagers peuvent participer ensemble à l'animation de l'établissement et contribuent à en faire un lieu vivant et de sociabilité. Le numérique et ses outils contribuent à ce processus de co-création entre usagers et bibliothécaires. Le développement du Web au début des années 2000 s'est traduit par l'émergence d'un nouvel acteur : l'internaute contributeur. La multitude des outils du Web 2.0 a fait de l'internaute un acteur du Web qui le façonne à travers la production de contenus personnels. Les bibliothécaires ont tenté de s'inspirer de cette nouvelle dynamique pour favoriser la participation et l'échange avec leurs usagers. Toutefois, de quels outils les bibliothécaires disposent-ils pour mettre en œuvre ce type de relation avec les usagers dans les murs de la bibliothèque ? Dans quelle mesure un dispositif dédié au partage favorise-t-il la contribution des usagers ? Les outils sont-ils suffisants pour inciter les usagers à participer à la production et à l'échange de contenus avec la bibliothèque ? Nous nous appuyerons sur l'expérience de la PirateBox en bibliothèque pour tenter de répondre à ces questions.

QU'EST-CE QUE LA PIRATEBOX ?

+++++

La PirateBox¹ est un dispositif de partage et d'échange de contenus issu de la communauté du libre et du mouvement du *Do It Yourself*. La PirateBox permet le téléchargement de fichiers numériques (livres numériques, musiques, vidéos, images, etc.) sans aucune connexion au réseau Internet. C'est aussi un service de communication puisque la PirateBox intègre un service de *chat* ainsi qu'un forum. Ce système garantit l'anonymat et

1. Le site officiel du projet PirateBox : < <http://piratebox.cc/> >.

protège les données personnelles de ses utilisateurs. On ne sait pas qui se connecte, qui dépose des contenus et qui en télécharge. Depuis ses débuts, la PirateBox porte une dimension militante et défend, dans un contexte politique de surveillance généralisée des moyens de télécommunication, l'idée d'un réseau libre et ouvert, à partir duquel tout le monde accède aux mêmes informations, de façon strictement égale.

Le dispositif fonctionne avec un routeur, dont l'usage initial a été détourné, ainsi qu'une clé USB qui sert d'espace de stockage pour les fichiers à partager. Une fois configurée², la PirateBox génère un réseau wi-fi autonome sur un périmètre d'une dizaine de mètres et qui est déconnecté du Web. Une connexion au réseau de la PirateBox ne permet pas de consulter ses emails ou d'effectuer une recherche d'informations. La PirateBox fonctionne en une sorte de circuit fermé. Par ailleurs, la PirateBox peut fonctionner en même temps qu'un autre réseau wi-fi traditionnel. Il n'y a aucun problème d'interférence entre les deux types de réseaux.

L'accès au réseau de la PirateBox est totalement libre et ne requiert ni identifiant ni mot de passe. Tout le monde peut s'y connecter à partir d'un ordinateur portable, d'un smartphone ou d'une tablette pour télécharger les fichiers. Les utilisateurs ont également la possibilité d'écouter ou de regarder un document en *streaming* sans avoir à télécharger les contenus de la PirateBox. En conséquence, les fichiers mis en partage ne doivent être soumis à aucun droit patrimonial. Pour rester dans le cadre de la légalité, les œuvres proposées doivent appartenir au domaine public ou être publiées sous des licences qui autorisent le partage comme les Creative Commons³.

DE LA PIRATEBOX À LA BIBLIOBOX : QUELS ATOUTS ?

La PirateBox a ensuite été déclinée au monde des bibliothèques grâce au bibliothécaire américain Jason Griffey qui a développé la LibraryBox⁴, devenue la BiblioBox⁵ dans les pays francophones. Nous emploierons indifféremment les deux expressions.

2. Construire une PirateBox : < <http://piratebox.cc/openwrt:diy> >.

3. *Les 6 licences*, Creative Commons France : < <http://creativecommons.fr/licences/les-6-licences/> >.

4. Jason Griffey, LibraryBox : < <http://librarybox.us/> >.

5. BiblioBox.net est un site communautaire pour partager et échanger sur l'expérience de BiblioBox en bibliothèque.

Depuis quelques années, nous assistons à l'émergence de PirateBox dans les bibliothèques françaises. En effet, les bibliothécaires se sont emparés de ce système pour tenter de mettre en place des dispositifs de médiation numérique auprès de leurs usagers. Ces boîtes de téléchargement sont une porte d'entrée pour les bibliothèques qui souhaitent mettre des ressources numériques à disposition de leurs usagers mais qui ne sont pas abonnées à des offres commerciales. En effectuant la promotion de ressources disponibles à travers l'immensité du Web, les bibliothécaires ont l'opportunité, d'une part, de mettre en valeur leurs compétences de recherche, de tri et de sélection de l'information, et d'autre part, de participer à la promotion et la diffusion des communs de la connaissance⁶. Grâce à sa fonctionnalité de dépôt de contenus par les utilisateurs, la PirateBox apparaît comme un moyen innovant et original pour permettre aux usagers de participer à la constitution des collections de la bibliothèque. Les usagers disposent ainsi de la possibilité de compléter les acquisitions réalisées par les bibliothécaires en déposant sur la BiblioBox des ressources qui correspondent à leurs pratiques culturelles et renforcent ainsi le concept de la diversité culturelle. En outre, c'est l'occasion de mettre en place un système de recommandations de pair-à-pair : à l'image des chariots de retour des documents, les usagers recommandent aux autres usagers une sélection d'œuvres qui correspond à leur propre pratique. Cette participation active à la constitution d'une partie des collections de la bibliothèque favorise ainsi son appropriation par les usagers. Dès lors, la bibliothèque se positionne au cœur d'une communauté qui partage les mêmes intérêts culturels et en devient l'animatrice.

Or, dans la pratique, on constate une véritable difficulté à faire participer le public. La contribution par le public est relativement faible et la BiblioBox sous-utilisée pour de multiples raisons. La participation comme moyen d'alimenter les collections et les contenus de la bibliothèque est donc à relativiser. Nous ne constatons ni une appropriation ni une participation massive des publics. Les quelques dépôts constatés sont souvent issus d'une première connexion qui relève plutôt de la curiosité que de

6. « Pourquoi nous parlerons désormais de communs plutôt que de biens communs », *Collectif SavoirsCom1*, 5 novembre 2014. [En ligne] : < <http://www.savoirscom1.info/2014/11/parler-de-communs/> >.

l'envie de partager ses contenus. Les conclusions à tirer de cette faible utilisation sont difficiles, tant les contextes territoriaux et les dynamiques d'équipe peuvent être différents.

Faut-il penser que le modèle de la bibliothèque collaborative n'est peut-être pas celui qu'attendent les publics ? Que leur venue dans nos établissements relève bien plus d'une démarche individuelle et d'une pratique culturelle réservée à un usage personnel, que d'une envie de partager avec leurs pairs ? Avant d'envisager la participation des usagers en bibliothèque sous une autre forme, nous nous proposons dans la suite de cette contribution de voir ce qui limite la participation active des publics à un usage partagé de la BiblioBox et de proposer quelques pistes de réflexion.

DES DIFFICULTÉS D'APPROPRIATION PAR LES USAGERS

La PirateBox est un outil extraordinaire du point de vue de son utilisation et du degré de personnalisation. On s'y connecte facilement, sa petite taille favorise la mobilité et elle constitue un service innovant pour les bibliothèques. Toutefois, ces caractéristiques ne suffisent pas à garantir son appropriation par le public. Une des clés pour y parvenir réside dans la capacité des équipes à porter ce projet et à réaliser un travail de médiation auprès du public. La BiblioBox est un dispositif peu visible. Par définition, un réseau sans-fil ne se matérialise pas. Il est important de le valoriser en le mettant en scène dans la bibliothèque pour que les usagers se l'approprient. Bien que nécessaire, la promotion de ce service ne se traduit pas systématiquement par son utilisation. Différents paramètres interviennent et représentent autant de facteurs qui peuvent expliquer son évitement par les usagers.

La question des publics

Dans le cadre de ce projet, la question des publics est fondamentale. La PirateBox s'adresse à tous les usagers, cependant, elle nécessite un équipement particulier permettant d'accéder aux contenus. Même si une part de plus en plus importante de la population est équipée d'un smartphone⁷,

7. *Étude Deloitte sur les usages mobiles des Français en 2014*, Cabinet Deloitte, octobre 2014. [En ligne] : < <http://fr.slideshare.net/smobile/etude-deloitte-sur-les-usages-mobile-des-franais-en-2014> >.

cela exclut donc une partie des usagers de ce service et remet en question l'objectif de leur participation.

Par ailleurs, la PirateBox s'adresse essentiellement à un public de technophiles qui a déjà une pratique culturelle tournée vers les écrans et surtout qui a développé une expérience du partage, en particulier sur le Web. En effet, la PirateBox reprend à son compte les codes du Web participatif et le fonctionnement en *peer to peer*. L'enjeu consiste donc à parvenir à identifier ces personnes parmi les usagers et tenter de construire une politique du partage et d'échange des savoirs avec eux.

Les œuvres partagées

Ensuite, il y a la question des contenus. L'intérêt des usagers pour les collections se porte essentiellement sur les nouveautés ou l'édition contemporaine et par conséquent protégée par le droit d'auteur. Généralement, les œuvres du domaine public ne sont pas leur priorité. De ce fait, nous pouvons nous poser la question de l'intérêt de proposer des œuvres numériques du domaine public aux usagers qu'ils pourront par ailleurs trouver sur le Web à l'aide d'un moteur de recherche. La réponse réside alors dans la capacité des bibliothécaires à organiser les contenus autour de thématiques.

Par ailleurs, l'expérience des PirateBox en bibliothèque révèle que la magie de la sérendipité ne s'exerce pas si le public a accès à une sélection pléthorique. La sur-quantité de contenus risque de provoquer une sous-utilisation du dispositif. Au contraire, afin de favoriser le téléchargement des œuvres, ces dernières doivent s'articuler en quantité raisonnable autour d'une problématique commune définie par les bibliothécaires. En effet, l'appropriation par les usagers est plus favorable quand leur attention est focalisée sur un événement (Printemps des poètes, Centenaire de la première guerre mondiale, Nouvelles...). La question de la médiation par l'ensemble des équipes redouble alors de sens.

UNE DÉNOMINATION INTRIGANTE

L'appellation PirateBox peut également être une source d'évitement par les usagers. En effet, cette dénomination renvoie à un imaginaire et des représentations voire des préjugés. Le mot pirate fait écho à la figure négative du *hacker* qui parcourt le Web à la recherche de la moindre coordonnée bancaire. Dès lors, les usagers ne sont pas particulièrement enclins à se connecter à un réseau qui porte le nom de pirate. C'est d'ailleurs une des raisons pour lesquelles les bibliothécaires qui ont mis en place une PirateBox l'ont rebaptisée BiblioBox. Ce changement de nom s'accompagne souvent d'une modification des fonctionnalités du dispositif. Si la PirateBox permet à quiconque de déposer du contenu, la BiblioBox n'autorise, quant à elle, que le téléchargement des œuvres disponibles. De ce fait, la volonté de faire participer les usagers dans la constitution d'une partie des collections numériques devient impossible du point de vue technique. Par ailleurs, cette castration technique est parfois le fruit d'une demande émanant des services informatiques qui voient un risque pour la sécurité informatique de la collectivité. Cette crainte implique par conséquent de renoncer à la moindre contribution directe des usagers. Il est toujours possible de définir une thématique avec les usagers et d'alimenter la BiblioBox grâce aux suggestions du public mais cela limite la pertinence de l'expérimentation et l'intérêt même du dispositif.

Autrement dit, il faut s'assurer que les contenus qui y transitent respectent la législation en matière de propriété intellectuelle. À ce titre, les bibliothécaires, sensibilisés et formés à la question du droit d'auteur, disposent d'un créneau pour aborder cette thématique avec les usagers qui utilisent les services de la PirateBox. Il appartient aux professionnels de l'information d'expliquer pourquoi seulement certains contenus peuvent être librement téléchargés. Outre la problématique du droit d'auteur, les bibliothécaires doivent s'assurer de l'accessibilité des contenus disponibles qui ne doivent être en aucun cas de nature à troubler la nature des plus jeunes ou être une incitation à la haine, à la discrimination ou à la violence. Ces deux éléments supposent donc un contrôle fréquent et *a posteriori* des contenus déposés par les usagers afin de ne pas impliquer la responsabilité de la collectivité.

La mise en place d'un service auquel tout le monde peut contribuer implique donc de définir des règles ou d'autoriser une certaine liberté. Autoriser le dépôt de fichiers par les utilisateurs, c'est prendre le risque de voir des contenus présentant un intérêt limité ou constituant une atteinte au droit d'auteur. Les bibliothèques de la ville de Lyon ont été confrontées à cette situation et ont adopté une démarche intéressante. En réaction à un contenu protégé par le droit d'auteur mis en ligne par un usager, les bibliothécaires ont affiché un document qui explique pourquoi l'image en question devait être supprimée⁸.

ANIMER UNE COMMUNAUTÉ D'INTÉRÊTS : QUELQUES PISTES

+++++

Enfin, la réussite de ce projet nécessite pour l'établissement de se positionner en animateur de communautés. La bibliothèque doit réussir à identifier des personnes partageant un intérêt commun pour les ressources libres de droits et les fédérer pour qu'elles aient envie de s'échanger des ressources. L'objectif est de parvenir à dépasser le statut d'utilisateur de ressources pour que l'usager devienne propulseur de ressources.

Si la PirateBox peut attiser la curiosité, il faut ensuite être en mesure de capitaliser cette curiosité afin de la transformer en pratique régulière. Cela se traduit notamment par des sélections ou par l'organisation d'animations et d'ateliers⁹ qui intègrent la PirateBox. Par exemple, la mise en place d'un club de lecture peut être l'occasion de recourir à la PirateBox et de proposer aux participants de repartir avec les livres numériques qui ont fait l'objet d'une discussion pendant le club de lecture. Dans l'idéal, les lecteurs devraient pouvoir déposer les livres qu'ils ont conseillés aux autres participants.

De même, si la bibliothèque organise un concert avec des artistes locaux, la PirateBox peut permettre au public de télécharger la musique du groupe pour la réécouter en dehors de la bibliothèque. La participation des usagers pourrait aussi se traduire par la réalisation d'un concours de

8. « Pourquoi les Matoki ne peuvent pas envahir la BiblioBox », *Twitter @guldorac*, 6 mai 2014. [En ligne] : < <https://twitter.com/guldorac/status/463709361739923456/photo/1> >.

9. « Retour sur un atelier BiblioBox et livre numérique à la médiathèque », *Bibliobox.net*, 9 octobre 2014. [En ligne] : < <http://bibliobox.net/forum/post/75> >.

photographies. Les clichés des participants seront ensuite diffusés et accessibles *via* la BiblioBox. Tous les événements, organisés par la bibliothèque ou par d'autres acteurs culturels locaux, constituent l'occasion de mettre en avant des contenus produits par les publics. Grâce à la PirateBox, la bibliothèque peut ainsi construire un dispositif passerelle¹⁰ entre des ressources physiques et des ressources numériques. À travers ces exemples, la PirateBox prend tout son sens dans la mesure où elle est utilisée pour et par une communauté qui partage les mêmes centres d'intérêt.

La PirateBox s'avère être un outil particulièrement efficace dans un projet d'inclusion des usagers dans la vie de l'établissement. Les caractéristiques techniques de ce dispositif permettent aisément de réaliser cet objectif : une simple connexion, aucun identifiant, une interface accessible sur une multitude d'appareils.

En revanche, ces qualités ne suffisent pas à faire de l'utilisateur un co-constructeur de fonds. La mise en œuvre d'une dimension collaborative dans la construction des savoirs et leur diffusion impose aux bibliothécaires de repenser leur façon de constituer des collections. À l'image du Web, les rapports deviennent horizontaux et les savoirs partagés. Les bibliothécaires n'en sont plus les seuls médiateurs.

Cette remise en question des compétences professionnelles n'est pas suffisante et s'accompagne d'une reconfiguration du rôle des usagers. Ces derniers doivent accepter de changer de statut. À travers la PirateBox on leur propose de quitter leur rôle d'utilisateur pour endosser celui d'acteur de la bibliothèque.

Un tel projet nécessite donc une phase d'adaptation pour que les deux parties apprennent à jouer cette nouvelle partition ensemble.

10. Silvère Mercier, « Médiation numérique : le guide pratique des dispositifs », *Bibliobsession*, 4 mai 2012. [En ligne] : < <http://www.bibliobsession.net/2012/05/04/mediation-numerique-le-guide-pratique-des-dispositifs/> >.

PARTIE III

DÉCIDER ENSEMBLE ?

**1. CONSTRUIRE UNE MÉDIATHÈQUE AVEC SES UTILISATEURS :
DES EXPÉRIENCES À LEZOUX**

*Entretien avec Jean-Christophe Lacas et Stéphane Vincent,
par Raphaëlle Bats*

+++++

2. VOUS AVEZ DIT COMITÉ D'USAGERS ?

par Nathalie Lheureux

+++++

**3. « PARTICIPATION TOI-MÊME ! » OU COMMENT LES USAGERS
S'ENGAGENT À LA BIBLIOTHÈQUE LOUISE MICHEL**

par Hélène Certain

+++++

**4. INTRODUIRE DES PRATIQUES PARTICIPATIVES DANS DES STRUCTURES
SOCIOCULTURELLES ? ACCOMPAGNER LES ÉQUIPES**

par Cécile Goubet

+++++

**5. DE L'ALGECO À L'AGORA : UN ÉQUIPEMENT SOCIOCULTUREL COMME
INSTRUMENT DÉMOCRATIQUE ?**

par Marie-Paule Doncque

+++++

1

**CONSTRUIRE
UNE MÉDIATHÈQUE AVEC
SES UTILISATEURS :
DES EXPÉRIENCES À LEZOUX**

*Entretien
avec Jean-
Christophe
Lacas et
Stéphane
Vincent, par
Raphaëlle Bats*

Parmi les projets participatifs menés en bibliothèque, l'exemple de la médiathèque intercommunale entre Dore et Allier, à Lezoux, est souvent cité et sa phase d'élaboration a été présentée à de multiples reprises aux professionnels¹.

Le développement actuel du projet nous intéresse ici à plus d'un titre. D'une part, le partenariat entre la future médiathèque et l'association La 27^e Région² promet une réflexion qui élargit le cadre biblio-centré habituel. D'autre part, la phase consultative du projet, la résidence³, étant terminée, il est possible de disposer d'éléments d'évaluation et de résultats. Enfin, la médiathèque est aujourd'hui en construction et il est intéressant de se pencher sur la poursuite de cette dynamique participative pendant cette nouvelle phase. Nous avons donc invité Jean-Christophe Lacas, chef de projet de la médiathèque de Lezoux, au sein de la Communauté de communes entre Dore et Allier, et Stéphane Vincent, délégué général de La 27^e Région, à répondre à quelques-unes de nos questions.

1. Voir le Congrès de l'ABF 2013 : *La bibliothèque, fabrique du citoyen*. [En ligne] : < <http://www.abf.asso.fr/2/47/352/ABF/congres-2013-la-bibliotheque-fabrique-du-citoyen> > ; et notamment un article des interviewés dans le numéro de la revue *Bibliothèque(s)* consacré aux questions politiques : Stéphane Vincent et Jean-Christophe Lacas, « Rêver la médiathèque, la réaliser. Une démarche expérimentale à Lezoux, Puy-de-Dôme », *Bibliothèque(s)*, décembre 2014, n°77.
2. < www.la27eregion.fr >.
3. Lezoux a fait l'objet d'un programme de recherche-action appelé Territoires en résidences mené par l'association La 27^e Région. [En ligne] : < <http://www.la27eregion.fr/residence/> >. Une équipe pluridisciplinaire et trois semaines d'immersion conçues pour co-construire la problématique et imaginer des solutions avec et au plus près des gens. Création d'un blog « Journal de bord » et rédaction d'un livret.

NIVEAUX DE PARTICIPATION ET SYSTÈME D'ACTEURS

+++++

Raphaëlle Bats : Dans le livrable⁴ issu de la résidence et qui a ensuite servi de « maîtrise d'usage » pour le cabinet Serero, l'architecte choisi pour le projet, vous faites mention d'un grand nombre d'acteurs : les élus, les habitants, les bibliothécaires, les fonctionnaires. Quel est le rôle de chacun dans ce projet participatif ? Y a-t-il des participations différenciées ? L'élu est aussi un habitant, parfois le bibliothécaire l'est aussi... comment se passe l'articulation entre les acteurs dans un tel projet participatif ?

Stéphane Vincent : Nous prenons le territoire observé comme un système d'acteurs, un ensemble d'interactions entre des individus et des collectifs. Dans ce sens, oui, les informations que nous avons besoin de recueillir varient selon les acteurs : comment les élus expriment-ils la vision politique qu'ils ont du projet de médiathèque ? Quelles sont les attentes et les pratiques des habitants vis-à-vis d'un tel équipement ? Comment les médiathécaires envisagent-ils leur rôle dans ce projet ?

Mais le fait de passer du temps avec eux, et en particulier l'emploi de méthodes inspirées de l'ethnographie vise justement à ne jamais enfermer les individus dans des stéréotypes. Il s'agit également de tenter de changer les regards – par exemple prouver aux décideurs publics que leur vision est souvent en décalage avec la réalité des usages. Car au-delà des individus, notre boussole, ce sont les usages. En ce sens, la participation active des habitants est un moyen de recueillir des indices sur leurs pratiques réelles en matière culturelle, de lecture et de prêt. En particulier, nous nous intéressons aux situations extrêmes : pourquoi certains sont-ils de gros utilisateurs des médiathèques, pourquoi s'y rendent-ils chaque jour ? Pourquoi d'autres, au contraire, n'y sont jamais allés ? Pourquoi même, certains s'opposent-ils au projet d'une médiathèque ? Collecter des indices sur ces phénomènes est précieux. Il s'agit d'une approche qualitative : nous préférons recueillir des informations approfondies à partir de

4. < <http://www.la27eregion.fr/cas-pratiques/les-nouveaux-usages-de-la-mediatheque/> >.

dix de ces « usagers extrêmes », que de travailler sur de grands panels de centaines « d'usagers moyens » ; beaucoup d'études le font déjà, ce n'est pas notre rôle. Concernant la participation, je dois ajouter que le niveau de participation diffère durant les phases de l'expérience : la participation peut être faible à certains moments, par exemple quand l'équipe en résidence a besoin de s'isoler pour prendre du recul ; et forte à d'autres, quand elle a besoin de tester des hypothèses avec les usagers. D'une façon générale, il faut veiller à ne pas mythifier la participation, elle n'est pas toujours utile et peut même nuire à la qualité du projet. Il serait faux de penser que les usagers ont toujours raison, il faut surtout s'assurer que leur expertise est bien prise en compte dans le processus.

Jean-Christophe Lacas : Le partenariat avec la médiathèque départementale, service du conseil général du Puy-de-Dôme et de la région Auvergne a aussi permis de se saisir des préoccupations et des enjeux que représente la médiathèque dans les politiques de ces collectivités. Il a également été l'occasion de poser les bases d'une forme de collaboration, peut-être nouvelle, entre tous ces acteurs en introduisant davantage l'habitant, l'utilisateur dans les processus.

R. B. : Vous venez de dire que le niveau de participation varie. Est-ce le cas aussi pour le nombre de participants ? Par exemple de plus en plus de participants pendant la résidence et peut-être moins pendant la construction de la bibliothèque ?

Jean-Christophe Lacas : Aucune comptabilité n'a été tenue lors des rendez-vous organisés et proposés durant la résidence. Il est donc difficile de dire précisément combien de personnes ont réellement participé et cela d'autant plus que la parole a été donnée à la population lors de courts entretiens ou brèves conversations débutés sur le trottoir, devant le QG de La 27^e Région, se transformant parfois en un échange plus dense si le seuil de la porte était franchi !

La diversité des thèmes abordés lors des ateliers ou la forme donnée au rendez-vous ont également influé sur le nombre de personnes présentes.

Davantage, environ 50, ont participé à la soirée *pecha kucha*⁵ autour des ressources numériques locales et des initiatives innovantes. Tout autant de personnes à la séance « droit d'auteur et téléchargement » mais beaucoup moins à l'invitation « à jouer ensemble, enfants et parents, aux jeux vidéo ! ». Les rendez-vous conviaient aussi des publics ciblés et identifiés, qu'il s'agisse des bénévoles du réseau de lecture publique, des élus ou des acteurs du monde associatif.

La participation n'a pas baissé durant les trois semaines de résidence, même s'il y avait moins de monde impliqué et sollicité pour la dernière séance, davantage consacrée à la synthèse du travail, à l'élaboration du livret et à la conception du plan des usages. Les élus communautaires ont également participé aux rencontres et tout particulièrement à la synthèse et aux conclusions de la résidence, en présence de la région et du conseil général.

Il est donc difficile de chiffrer ou du moins de comptabiliser précisément, car certaines personnes ont suivi assidûment la résidence et d'autres très ponctuellement, uniquement lors d'une soirée qui les concernaient directement. Nous pouvons dire qu'environ 5 % de la population intercommunale, 1 000 personnes, a été touchée « physiquement » par cette résidence.

R. B. : Vous avez listé, dans votre rapport, des projets pour les 24 mois à venir (à la date de rédaction du projet, bien entendu). Avez-vous pu tous les mettre en œuvre et réussi à monter d'autres projets participatifs d'accompagnement de cette construction de médiathèque après la résidence ?

Jean-Christophe Lacas : Suite à la résidence et à la diffusion du plan des usages, la Communauté de communes a souhaité mettre en œuvre « Les Chantiers, en attendant la médiathèque... ». Cette proposition d'action culturelle s'est fixée comme objectif de poursuivre la sensibilisation du public, de continuer de donner la parole et d'écouter les habitants en

5. Expression japonaise qui désigne l'art de présenter en un temps contraint – en général 6 minutes chacun – une succession de projets innovants, pour captiver l'audience et lui donner un aperçu de plusieurs innovations. Le résultat donne une présentation orale dynamique, concise et rythmée associée à une projection.

proposant des rendez-vous s'inscrivant dans le projet de construction de l'équipement culturel.

- Les « Chantiers d'écriture - Chantier d'art », sur le thème de la maison et de la construction, ont accompagné neuf personnes dans la réalisation de la « Boîte à lire », premier document de la médiathèque, réunissant les travaux et livrets élaborés durant les 6 journées dédiées à cet atelier. La 2^e session de ce chantier est en route avec le thème de la ville au cœur des préoccupations.
- Les « Petits chantiers d'écriture et la bibliothèque d'objets » ont sollicité les potiers en activité sur la commune en les invitant à concevoir des boîtes ou « contenants » en céramique permettant de recueillir des écrits et objets conçus pendant de courtes séances d'ateliers d'écriture. Chaque production est déposée dans les poteries et l'ensemble est appelé à devenir la bibliothèque d'objets de la médiathèque. À la fois mémoire, traces et surtout merveilleux tiroirs à imagination pour la conception d'animations futures avec le public !
- Un « Club lecture », à la librairie Parenthèse lecture de Lezoux, a invité le public adulte à faire part de ses coups de cœur littéraires et a offert l'opportunité de mettre en œuvre la première bibliothèque des habitants. En effet, les livres présentés sont prêtés par les lecteurs ou bien acquis par la collectivité et sont proposés au prêt au sein même de la librairie.
- Le « Chantier croquis », grâce à l'intervention d'un auteur illustrateur, permet de graver les étapes du projet et invite le jeune public à des ateliers de sensibilisation à l'art du dessin et du croquis sur le thème de la construction et du patrimoine architectural du territoire.
- « Le Chantier participatif au collège », en collaboration avec le documentaliste, invite 15 adolescents à participer au processus

de construction de l'équipement : rencontres avec les acteurs et intervenants dans le projet, imagination et conception d'espaces dans lesquels ils aimeraient évoluer et réflexion autour de la place de chacun en tant que consommateur, public et acteur d'un lieu.

- « Les Chantiers des bénévoles » proposent au réseau des bénévoles des bibliothèques de la Communauté de communes de participer et collaborer activement à plusieurs ateliers : rédaction de la charte de fonctionnement du réseau, acquisitions des collections intercommunales ou encore préparation du programme d'action culturelle.

Pour finir, l'équipe de la médiathèque travaille avec une bibliothèque du réseau pour la mise en place d'une BiblioBox⁶ – Cabine de téléchargement dans une ancienne cabine téléphonique avec des contenus en direction du public adolescent. D'autres chantiers ont également vu le jour ou sont en préparation autour du jeu en bibliothèque, de création de boîtes à livres, des pratiques numériques.

ÉVOLUTIONS DU RÔLE DES MÉDIATHÈQUES

+++++

R. B. : On note avec intérêt que la participation engendre la participation. Les projets décrits dans votre rapport, fruits d'une consultation participative, sont également des projets participatifs : fonds participatifs, savoirs partagés... Est-ce quelque chose que vous constatez régulièrement dans vos projets ou est-ce que l'objet bibliothèque s'y prête particulièrement bien ?

Stéphane Vincent : En effet, sans généraliser pour autant, l'emploi de méthodes participatives aboutit souvent à des politiques ou des services coproduits, non seulement par les bénéficiaires dits « finaux » mais par

6. Voir la contribution de Thomas Fourmeux : « PirateBox et participation des usagers », p. 84.

tout ou partie de l'écosystème public et privé concerné. Quand les gens sont engagés dans la conception d'une politique publique et qu'ils en voient le retour rapidement, ils ont naturellement tendance à se sentir partie prenante.

Mais la question méthodologique n'explique pas tout. Elle n'est que le reflet de la transformation de notre société tout entière en quelques années. Les populations se sont émancipées des politiques publiques, ont développé leurs pratiques, leurs stratégies, leurs propres expertises. Le « faire pour » de la République égalitariste doit céder du terrain au « faire avec » de la République post-industrielle. Il n'existe plus guère de politique publique qui puisse espérer produire un impact sans coproduire ce dernier avec les publics visés : à l'heure de l'automédication, quel médecin peut aujourd'hui soigner ses patients s'il s'intéresse plus à ses ordonnances qu'à ses patients ? Et dans le cas des politiques de lecture, quelle médiathèque peut produire un impact si les médiathécaires s'intéressent plus aux livres qu'à leurs publics ?

Le rôle des acteurs publics évolue, il tend à passer d'un modèle ultra-centralisateur à un modèle beaucoup plus latéral. Comme en témoigne le test de la médiathèque mobile⁷, pour peu qu'on les aide à s'outiller dans ce sens, les populations sont prêtes à porter eux-mêmes des pratiques « pair à pair » dans lequel l'acteur public joue un rôle périphérique, et non central. L'équipe de résidents a calculé que si l'on additionnait le nombre de livres que possèdent tous les habitants, chez eux, à l'échelle de l'inter-communalité, on obtiendrait un chiffre 5 à 6 fois supérieur au stock des médiathèques locales. Faut-il continuer à placer toute notre énergie dans le stock des bibliothèques, ou bien n'y a-t-il pas des gisements à développer dans le partage entre les habitants ?

7. La suite de la contribution donne sens à l'expression « médiathèque mobile », mais on pourrait également parler de bibliothèque participative permettant d'associer concrètement et réellement les habitants à la constitution de l'offre proposée et du coup l'enrichir bien au-delà de ce que l'établissement public est à même de pouvoir faire et cela en cohérence avec ses missions.

LE BIBLIOTHÉCAIRE : UN ACTEUR PRIVILÉGIÉ

R. B. : Il y a aujourd'hui tout un mouvement autour des archives vivantes, de l'histoire orale, des savoirs partagés... qui appellent tous à la constitution d'une documentation, entre le guide technique et l'aide-mémoire. Votre projet le mentionne, d'une part, dans l'importance donnée à la documentation du projet et, d'autre part, dans les étagères de savoirs pratiques. Vous parlez également des bibliothécaires bénévoles comme des relais locaux aussi bien aptes à indiquer les personnes-ressources que les personnes en besoin. Quel est le rôle d'après vous du bibliothécaire dans cette documentation : l'organiser et la mettre en accès, ou (et ?) la susciter ? Est-ce qu'il y a quelque chose à développer du côté des bibliothécaires qui s'attacheraient à la conservation de la mémoire locale vivante ? Ce qui pour tout dire demande une certaine évolution de notre métier, vers plus d'archivistique...

Jean-Christophe Lacas : Ce mouvement autour des archives vivantes s'est manifesté pendant toute la durée de la résidence et il continue aujourd'hui d'alimenter les discussions et tente de trouver sa place au sein du futur équipement grâce aux concepts des bibliothèques participatives. Beaucoup de problématiques ont été abordées et cette fonction de collecteur du bibliothécaire, avec les nouveaux outils numériques et technologiques à sa disposition est souvent interpellée. Il est intéressant de formuler autrement la question et d'interroger davantage celui qui détient des savoirs, tout autant que la fonction même de bibliothécaire. Actuellement, nous réfléchissons à ce que nous avons appelé le « livret du contributeur », ce contributeur est habitant d'ici ou d'ailleurs et il souhaite mettre à disposition de la médiathèque des ressources, physiques ou dématérialisées, livres ou objets...

La rédaction de ce livret est l'occasion pour le bibliothécaire d'interroger son positionnement et son rôle au sein de l'équipement et bien plus largement, à mon avis. Il a une fonction de réceptacle, d'accueil, devient un modérateur, un distributeur et un transmetteur, incarne un axe de rotation entre des ressources sollicitées ou prêtées et mises à disposition d'un

public, souvent surpris par cette proposition inattendue ! Le bibliothécaire occupe la place de passeur qu'il a toujours occupée tout simplement en mettant ses compétences au diapason des évolutions technologiques et de l'accès démultiplié à l'information. Peut-être est-ce une évolution du métier. Je crois surtout qu'il s'agit plus simplement d'une nécessaire adaptation du métier comme cela a déjà été le cas dans le passé avec le passage du codex à l'imprimé par exemple. Le bibliothécaire reste ce « privilégié » qui peut recueillir, comprendre, expliquer et offrir des savoir-faire qui se transmettent de proche à proche ou maintenant de *peer to peer*...

R. B. : Certains projets comme la malle ou le téléchargement sont des actes participatifs dans la constitution de fonds mais sont toujours individuels (comme l'est aussi la lecture bien souvent) dans l'usage. Pensez-vous que la fameuse injonction au vivre ensemble soit celle-ci « partageons tous pour que chacun vive bien » ? Ou êtes-vous aussi à la recherche de projets participatifs qui débouchent sur des actions collectives ?

Jean-Christophe Lacas : Nous ne disposons pas d'assez de recul pour répondre à cette interrogation.

Il est évident que le lieu que nous souhaitons construire à Lezoux consacre une large place aux actions collectives comme cela a toujours été le cas dans les bibliothèques.

La dimension nouvelle de l'équipement repose davantage sur la volonté, dans le cadre d'une réflexion plus globale des problématiques d'aménagement du territoire et d'accès à l'information, aux services sociaux, à l'emploi, peut-être aussi aux soins, de bâtir un projet culturel, scientifique et social autour des enjeux qui sont ceux auxquels la collectivité rurale est confrontée de plus en plus directement et parfois même frontalement. Il s'agit bien de concevoir un vivre ensemble, une bibliothèque, un lieu authentiquement public, gratuit et ouvert.

Stéphane Vincent : Je pense que la production d'un bien commun passe par l'articulation entre des usages individuels et des usages collectifs. Sur un autre territoire, à Cobonne dans la Drôme, l'association de médiation

culturelle De L'Aire – qui participait à la résidence à Lezoux – avait déjà utilisé le procédé de la « médiathèque à roulettes »⁸, dans un village éloigné de toute médiathèque. L'enjeu était alors de contribuer à réconcilier les néo-ruraux et les anciens du village, qui n'avaient pas de culture commune : en échangeant leurs livres de chevet à l'échelle du village, les habitants réapprenaient à se parler et à vivre ensemble. C'est probablement un des rôles que nous devons attendre de nos médiathèques aujourd'hui...

8. « Des Colporteuses, malles-médiathèques citoyennes, circulent encore d'un foyer à l'autre avec beaucoup de succès ». [En ligne] : < <http://www.delair.eu/coordination-de-projets/cobonne> >.

2

VOUS AVEZ DIT COMITÉ D'USAGERS ?

*par
Nathalie
Lheureux*

Comment répondre à une commande politique innovante lorsqu'il y a peu ou pas d'éléments auxquels se référer pour la mettre en place ? Comment transformer en une expérience professionnelle positive et enrichissante ce qui apparaît comme un challenge ou une contrainte ? La création d'un comité d'usagers à la médiathèque de Bruz a suscité de nombreuses interrogations, tant auprès des élus que des professionnels. Il s'est rapidement avéré que cela pouvait être un formidable outil au service de la médiathèque et de ses publics.

ÉLABORATION D'UN MODE D'EMPLOI POUR LA DÉMOCRATIE LOCALE : 2008-2012

UN CONTEXTE POLITIQUE PORTEUR

Bruz est la quatrième ville du département d'Ille-et-Vilaine après Rennes, Saint-Malo et Fougères. Elle fait partie de la communauté d'agglomérations de Rennes Métropole.

En 2008, une nouvelle équipe municipale est élue et inscrit la démocratie locale comme un axe fort et transversal de son action. Une réflexion sur la méthodologie à mettre en place débute l'année suivante avec les élus, les services, dont la médiathèque, et les citoyens. Elle aboutit en 2012 à la rédaction d'un mode d'emploi de la démocratie locale dans la ville. L'objectif est de donner plus de lisibilité aux différents modes participatifs proposés, d'indiquer le niveau d'engagement qu'ils impliquent et le rôle donné aux citoyens. Cinq outils principaux de participation sont ainsi proposés par les élus : comités consultatifs ; ateliers thématiques ; comités d'usagers ; réunions publiques ; rendez-vous de proximité. L'ensemble de la démarche est présenté aux chefs de service en janvier 2012.

UNE FORMATION COMMUNE AUX AGENTS ET AUX ÉLUS

Les cadres, chefs d'équipe et élus de la ville ont ensuite suivi une formation commune dispensée par une société spécialisée dans l'accompagnement des démarches participatives¹. De nombreux points ont été abordés : les questions à se poser avant d'entamer une démarche de démocratie locale, la construction d'un plan d'action, la réalisation d'une fiche de cadrage, la mobilisation des publics, l'animation et le suivi de cette démarche mais aussi son évaluation. Il est rare qu'une même formation réunisse régulièrement élus et cadres administratifs, or son intérêt est évident : créer une culture commune et donner de la cohérence au projet, lever la barrière qui existe souvent entre élus et agents, inciter chacun à agir dans son domaine d'activité et à se sentir partie prenante du projet. Cette phase de questionnement n'est pas à négliger. Prendre le temps de la réflexion et de la concertation est gage de la réussite du projet. Il est essentiel qu'élus et agents co-construisent le plan d'action et définissent clairement les objectifs poursuivis, les contraintes de tous ordres mais aussi les types de publics à associer.

CRÉATION D'UN COMITÉ D'USAGERS POUR LA MÉDIATHÈQUE

+++++

La médiathèque² (940 m²) est intégrée depuis 1997 à un centre culturel implanté au cœur de la ville. Elle emploie huit agents, soit 7,7 équivalents temps plein (ETP), et met à la disposition du public plus de 41 000 documents (tous supports, hors périodiques). Ouverte au public 25 heures par semaine, elle compte 4 600 usagers actifs et réalise un nombre de prêts conséquent (200 950 prêts en 2014).

Les habitants de la commune étaient déjà impliqués dans différentes actions de la médiathèque : suggestions d'achats, comité de lecture décidant de l'acquisition des ouvrages sélectionnés et prêtés par un libraire, groupe poésie, actions culturelles. Des seniors volontaires s'étaient impliqués dans un prix littéraire destiné aux enfants scolarisés afin de favoriser les

1. < www.missionspubliques.fr >.

2. < www.mediathèque-bruz.fr >.

liens intergénérationnels. D'autres participent aux accueils réguliers des tout-petits accompagnés de leurs assistantes maternelles.

Ces différents types de participation étaient cependant à l'initiative de la médiathèque et ne répondaient pas à une commande politique particulière. Il n'existait pas d'espace formalisé dans lequel les usagers pouvaient apporter leur avis et faire des propositions sur des questions de fonctionnement. La création d'un comité d'usagers a donc suscité de nombreuses interrogations chez les professionnels : quels seraient les objectifs de ce comité ? Y avait-il des intentions non déclarées de la part des élus ? Quelle serait l'ingérence dans le fonctionnement de la médiathèque ? Les usagers allaient-ils intervenir dans les acquisitions, les actions culturelles... ? Quelle marge de manœuvre aurait l'équipe de professionnels ? Qui allait préparer, animer et rendre compte des réunions ?

RÉDACTION D'UNE FICHE DE CADRAGE

Il était indispensable de clarifier ces points et le rôle de chacun au sein de cette nouvelle instance. Très rapidement un travail de réflexion est mené avec l'élu chargé de mission citoyenneté et une collègue chargée de projets « proximité, vie sociale, citoyenneté ». J'y ai bien sûr été associée et cela a abouti à la rédaction d'une fiche de cadrage. Ce document, destiné au public³, permet de donner un cadre d'action clair à chaque démarche et précise les rôles de chacun qu'il soit élu référent, agent référent (ici bibliothécaire) ou usager. Tout ne peut pas en effet être soumis à participation.

une fiche de cadrage en 7 points

- le projet ou thème soumis à concertation puis son contexte, son périmètre, ses objectifs, ses contraintes ainsi que les moyens nécessaires ;
- le mandat de concertation, soit le cadre « politique » et ce qui n'est pas négociable ;
- les éléments soumis à concertation, la plus-value attendue, le phasage et le niveau de participation ;

3. Ce document s'adresse aux publics, mais il n'a pas été envisagé de leur demander de participer à sa rédaction. Il serait intéressant de solliciter les membres actuels du comité sur son contenu avant le renouvellement du groupe. Il est pour l'heure question de retravailler le document avec la nouvelle municipalité.

- le mode de pilotage ;
- le mode d'animation ;
- les participants à la démarche ;
- le suivi du projet et son évaluation.

La création de ce document est tout à fait stratégique ; il a permis de montrer qu'un cadre clair et réfléchi avait été posé, mais aussi d'asseoir le comité dans la durée et de conforter son existence. C'est également l'occasion de faire connaître aux élus notre métier et de le valoriser, en détaillant nos missions et actions. Cela peut être aussi le moyen, en fonction des résultats envisagés ou obtenus, de donner du poids à des demandes budgétaires, d'appuyer une demande particulière, etc.

PLACE ET RÔLE DE CHAQUE UN : PROFESSIONNELS, ÉLUS, COMITÉ D'USAGERS

Un cadre est donc posé pour le comité d'usagers de la médiathèque de Bruz et trois objectifs sont définis. Le premier est d'entendre l'avis d'usagers sur le fonctionnement de l'établissement. Quelle perception en ont-ils, quels sont leurs usages et leurs attentes ? Ont-ils connaissance de toutes les actions menées ? Le second est de travailler avec eux à l'amélioration de points de fonctionnement de la médiathèque. Comment rendre plus performant, plus attrayant ce service public de proximité ? Enfin, le dernier objectif est de permettre aux usagers de s'impliquer, à différentes échelles, dans l'action culturelle de la médiathèque.

Différents niveaux de participation sont précisés en fonction des objectifs : information/concertation/co-construction. Il est clairement demandé aux usagers de donner leur avis, de faire des propositions allant dans le sens de l'amélioration du service, d'en étudier la faisabilité avec les professionnels et de participer activement à leur réalisation. Il s'agit bien ici de prendre part à, de faire avec.

Tout n'est cependant pas soumis à concertation. Le cadre « politique » de la démarche est rappelé et différents aspects non négociables sont précisés. Ainsi, les travaux du comité doivent toujours se faire dans l'optique de

rendre accessible au plus grand nombre la médiathèque, de démocratiser la lecture et l'accès à l'information. Les réflexions sur le fonctionnement de la médiathèque portent sur des points précis, sur lesquels les améliorations sont techniquement et budgétairement possibles. Autre précision importante : le comité d'usagers ne se substitue pas à l'équipe professionnelle de la médiathèque. Il intervient de façon complémentaire pour enrichir le fonctionnement et les actions culturelles afin de coller au plus près aux besoins des usagers.

Par ailleurs, il est demandé aux usagers de respecter différents points. Les intérêts personnels ne doivent tout d'abord pas interférer dans les travaux du comité. L'avis collectif prime sur la défense des intérêts individuels. Certes, le comité d'usagers est avant tout un groupe composé d'individualités mais l'accent est mis sur la mise en commun de réflexions, d'idées qui émanent d'un collectif. Il ne doit pas être un lieu d'influence, toute notion de politique et de religion est exclue. Il est précisé également que le comité n'a pas vocation à se substituer aux groupes déjà existants au sein de la médiathèque (les bénévoles, le comité de lecture, le groupe poésie). Enfin, il est rappelé que l'équipe de professionnels et les élus sont garants du projet de la médiathèque et des décisions le concernant. Toute ambiguïté est donc levée quant au rôle et au positionnement de chacun.

MISE EN ŒUVRE DU COMITÉ D'USAGERS

+++++

Plusieurs axes de travail sont définis pour les deux premières années.

Le premier thème est volontairement très circonscrit : il est proposé au comité de travailler sur le mode de classement des livres. Nous savons tous combien la problématique du classement des documents est vivace en bibliothèque et ne répond pas toujours aux besoins des usagers. Cette thématique permet d'échanger avec eux sur un point très pratique auxquels ils sont confrontés à chaque visite mais a aussi une valeur de test. Il est en effet assez simple de lancer une vraie dynamique de groupe à partir d'une préoccupation commune, de faciliter les échanges et de permettre aux membres du comité de se connaître.

Il est également demandé aux participants de soumettre des points de fonctionnement à travailler les années suivantes et de faire des

propositions dans le cadre de l'action culturelle. L'avis du comité d'usagers est par exemple sollicité pour le choix des thématiques de conférences dans le cadre d'un cycle mis en place sur des thèmes de société (Les lundis de la découverte).

Enfin, il est précisé qu'à la fin de chaque rencontre un temps sera consacré à un échange plus informel sur le fonctionnement général de la médiathèque.

Le pilotage du comité est conjointement assuré par un élu, le conseiller municipal délégué aux associations culturelles et moi-même en tant que directrice de la médiathèque. J'assure la préparation des réunions, les co-anime avec l'élue et en rédige le compte rendu. Cela représente du temps de travail et de la disponibilité qu'il faut prendre en compte dès le démarrage du projet.

CALENDRIER ET COMPOSITION DU COMITÉ

Le comité est officiellement lancé en septembre 2012. Un calendrier est fixé : trois à quatre rencontres sont prévues par an, en début de soirée afin de faciliter la venue des participants.

Reste à définir qui participera à la démarche : tout Bruzinois volontaire fréquentant occasionnellement ou régulièrement la médiathèque. Pour des raisons d'efficacité, le nombre de participants est volontairement limité à douze : en cas d'un nombre supérieur de candidatures, le choix des membres est fait sur des critères objectifs (âge, quartier, type d'usage) afin que le comité soit le plus diversifié possible. Ses membres s'engagent pour deux ans. Quant à leur « recrutement », il est décidé de lancer un appel à candidature *via* le bulletin municipal, le site web de la ville et des tracts dans les équipements publics. Parallèlement à cela, l'équipe de la médiathèque peut solliciter directement les usagers qui la fréquentent. D'autres types de mobilisation auraient pu être utilisés : le volontariat, le tirage au sort, le recrutement téléphonique ou en ligne, le passage par des relais de mobilisation, des habitants spécialisés. Trois élus, dont un de l'opposition, et moi-même, complètent ce comité. En fonction des axes de travail, j'y associe ponctuellement d'autres membres de l'équipe afin d'enrichir la réflexion.

Comme dans toute conduite de projet, il est prévu de restituer le travail du comité. La commission municipale animation en est régulièrement informée et un bilan est présenté chaque année en bureau municipal.

SEPTEMBRE 2012 : 1,2,3... C'EST PARTI !

Dix personnes, trois hommes et sept femmes, ont finalement répondu à l'appel à candidature. Toutes fréquentent régulièrement, voire assidûment, la médiathèque. La plupart d'entre elles sont cadres ou occupent des professions intermédiaires, ce qui est tout à fait représentatif du public actuel de la médiathèque. Leur situation familiale (célibataires ou parents de grands enfants) les rend plutôt disponibles et la plupart d'entre elles sont impliquées dans des associations⁴.

INVITATION, ANIMATION DES RÉUNIONS

La première réunion a lieu en septembre 2012. Différents points méritent l'attention. L'invitation tout d'abord, et non la convocation. Elle doit être envoyée suffisamment à l'avance et indiquer clairement l'ordre du jour, le lieu et l'heure de la réunion. L'espace doit être aménagé de façon à inciter à la discussion, et tout le matériel nécessaire à la conduite de la réunion (*paperboard*, *post-it*®, feuilles, crayons, gommettes, etc.) doit être prêt. Ces simples règles de fonctionnement, qui peuvent paraître évidentes, ne sont pas toujours mises en pratique et influent sur le bon déroulement de la séance. Ne pas les négliger marque aussi le respect des participants et de leur engagement.

L'animation des réunions, et notamment de la première, va avoir un impact direct sur la participation des membres et sur la dynamique du groupe. Il ne s'agit pas bien sûr de faire preuve de créativité à tout instant – les techniques de conduites de réunion sont généralement les mêmes d'un lieu à un autre – mais les varier régulièrement permet de créer un climat convivial propice aux échanges, de mobiliser davantage l'intérêt des participants et de donner une image dynamique des professionnels. Ainsi,

4. On notera que capter les publics empêchés ou fréquentant peu la médiathèque n'est pas chose aisée, tout comme renouveler les membres du comité, or ceci est nécessaire pour un service public de proximité comme la médiathèque. Ce sera une piste à développer pour la suite du projet.

le traditionnel tour de table peut être remplacé par une présentation plus originale. À partir d'un simple trousseau de clés par exemple, chacun peut indiquer l'endroit où il habite, ses activités, ses modes de déplacements... On peut également inviter les participants à se regrouper par deux, à faire connaissance et leur demander de se présenter mutuellement face au groupe. Ces quelques pistes supplémentaires dynamiseront le déroulement de la réunion et créeront rapidement du lien. Réfléchir par ailleurs ensemble à une thématique est tout à fait positif mais travailler sur des points concrets qui aboutissent à des résultats visibles est encore plus motivant ! Les usagers se sentent alors davantage impliqués et leur participation est effective.

La première réunion est l'occasion de présenter la démarche à l'ensemble des membres du comité, de leur détailler la fiche de cadrage mais aussi de recueillir leurs motivations. Tous expriment leur désir de rendre accessible la médiathèque au plus grand nombre : donner envie de s'y rendre, faciliter la recherche de documents, valoriser le fonds, être un relais vers les autres usagers et non usagers. Ils souhaitent également mettre à disposition leurs compétences en tant qu'usagers ou leurs compétences professionnelles pour améliorer le fonctionnement de la médiathèque. Une présentation et une visite de la médiathèque sont incontournables et on peut, là encore, mettre à profit une autre technique d'animation : le « mur de *post-it*® ». Il s'agit de donner trois *post-it*® à chaque participant et de leur demander d'y inscrire trois questions au sujet de la médiathèque. Ces feuillets autocollants sont ensuite regroupés par rubrique sur un *paperboard* et servent de support à la présentation. Elle prend directement en compte les questionnements des usagers et permet de communiquer sur la structure, son fonctionnement, son personnel.

2013-2014 : PREMIERS RÉSULTATS

+++++

La motivation du groupe est telle que douze rencontres ont lieu à la demande des membres en 2013-2014 au lieu des huit initialement prévues. La réflexion sur le classement des ouvrages de fiction pour adultes débouche

sur le réaménagement d'une partie des collections⁵, conjointement réalisé par les membres du comité et les professionnels. Une présentation régulière des nouveautés en bande dessinée est mise en place et se transforme en apéro BD. Une visite nocturne de la médiathèque est concoctée pour les nouveaux habitants. Les usagers sont devenus de vrais ambassadeurs de l'établissement auprès de la population. De nouveaux projets germent actuellement et devraient déboucher sur des réalisations concrètes.

Quant au travail du comité, il est bien sûr essentiel de le valoriser et de le diffuser auprès des usagers de la médiathèque que ce soit en échangeant directement avec eux ou par le biais de différents supports comme le bulletin municipal, la presse locale ou le site web de la médiathèque.

UNE EXPÉRIENCE À DÉVELOPPER

Un comité d'usagers représente un plus pour la médiathèque et ses publics. C'est incontestablement un outil d'interconnaissance et de proximité entre les usagers et les professionnels. Il permet à la fois aux membres du comité d'appréhender les réalités de fonctionnement et aux professionnels d'entendre les pratiques et les attentes des usagers. Les échanges sont directs donc plus efficaces ; une véritable émulation se crée également entre les membres.

Des difficultés existent cependant, mais être clair dès le départ sur les objectifs, les éléments négociables ou non et le rôle de chacun (professionnel, élu et usager) permet de lever toute ambiguïté et de faciliter les échanges. La fiche de cadrage a joué un rôle central dans la réussite de ce projet participatif.

Une telle expérience permet de nous réinterroger sur nos pratiques professionnelles, les attentes et besoins des usagers : il serait dommage de passer à côté !

5. Par exemple, afin de donner une meilleure visibilité au classement des romans adultes, le comité d'usagers a proposé que les romans policiers et ce qui représente les littératures de l'imaginaire soient classés à part et disposés sur des rayonnages facilement repérables par une signalétique claire. Ils ont ensuite participé au déménagement des collections.

3

par Hélène
Certain¹**« PARTICIPATION TOI-MÊME ! » OU
COMMENT LES USAGERS S'ENGAGENT
À LA BIBLIOTHÈQUE LOUISE MICHEL**

Quand on parle de participation des usagers ou des habitants à la bibliothèque, certaines questions reviennent régulièrement. La première d'entre elles : « Mais, pourquoi ? ».

En effet, pourquoi y aurait-il besoin de faire participer les usagers/habitants alors qu'une équipe de professionnels est là pour gérer le lieu et ses services ? Nous, bibliothécaires de la bibliothèque Louise Michel (Paris), pensons que la bibliothèque est d'abord celle des habitants et cela depuis la conception du projet d'établissement. Puisque Louise Michel est leur bibliothèque, il nous paraissait évident que les habitants soient impliqués activement dans son fonctionnement. À nous, professionnels, de nous positionner en facilitateurs dans cette dynamique.

Aujourd'hui, nous ne nous posons plus la question du « pourquoi ? » mais davantage celle du « comment ? ». Créer une ambiance propice, être à l'écoute des gens et des initiatives, échanger et communiquer, sont autant d'étapes nécessaires à la construction d'une démarche participative sur l'ensemble de l'établissement.

**DE L'INCLUSION AU PARTAGE DE SAVOIR-FAIRE : AU CŒUR DE
NOTRE DÉMARCHE PARTICIPATIVE**

+++++

UNE BIBLIOTHÈQUE FAMILIALE ET FAMILIÈRE

Inscrite dans le quartier de la Réunion, au sud du XX^e arrondissement, la bibliothèque est bien implantée dans le territoire. Sur les 25 000 habitants du quartier, les populations qu'elle dessert sont très contrastées, des plus défavorisées aux plus aisées. Cet établissement de 500 m² est devenu un

1. Cette contribution a été écrite en collaboration avec Céline Rollet et Claire Sainton. Merci à elles.

endroit vivant et agréable pour les habitants, une étape, un entre-deux entre l'école et la maison, parfois même un prolongement de leur salon !

Instaurer un accueil personnalisé

Il faut donc y oublier le « chut » et permettre aux usagers de se sentir vraiment comme chez eux. Ce qui passe par le dialogue, et par un accueil personnalisé. Prendre le temps de parler avec eux, dans un échange qui ne soit pas purement formel, proposer une relation moins conventionnelle, plus humaine entre l'équipe et le public. Cela suppose de pratiquer le *small talk*², de s'intéresser aux goûts des lecteurs et de dépasser le rôle traditionnel du bibliothécaire.

Nous sommes allés plus loin dans cette démarche : téléphoner, boire ou manger à la bibliothèque est permis, par exemple. Si nous voulons proposer un espace qui n'est pas coupé de la vie et de l'évolution des usages, il paraît alors logique d'autoriser les lecteurs à s'installer pour prendre le goûter, et de leur permettre de s'approprier les lieux à leur façon.

De la même façon, les ateliers participatifs ont lieu au milieu de la bibliothèque, sans inscription préalable, invitant ainsi tous les usagers à y participer. Les enfants, notamment, ont très vite reconnu le rituel, qui consiste à installer les tables et chaises au centre du plateau de la bibliothèque : ils s'approchent immédiatement pour savoir ce qui va se passer et sont déjà « acquis à la cause », puisque sans connaître l'objet de l'atelier, ils souhaitent d'office y participer ! L'effet boule de neige fonctionne presque systématiquement, cette petite troupe joyeuse rassemblée autour d'une mystérieuse activité attire la curiosité, et bientôt, plusieurs personnes, des adultes ou d'autres enfants, s'approchent et se renseignent sur la raison de cette installation.

Autre image familiale, celle du jardin de la bibliothèque : la possibilité pour les habitants de jardiner permet une fois de plus de favoriser le lien social, et les discussions entre usagers et bibliothécaires. Cela renforce le sentiment pour nos usagers/habitants que la bibliothèque est un lieu de vie qui leur appartient et dont ils peuvent être acteurs. Les plus jeunes sont ravis de mettre les mains dans la terre et de nous aider à arroser, les

2. Conversation anodine et légère qui ne concerne aucun sujet personnel.

adultes heureux de pouvoir transmettre leurs connaissances des plantes et de profiter d'une petite touche de nature et d'écologie (surtout en plein Paris) qu'ils peuvent partager avec les enfants.

UNE BIBLIOTHÈQUE INCLUSIVE... ET GOURMANDE

Le Café de Louise représente une étape supplémentaire dans le processus d'appropriation des lieux par les habitants du quartier. Ce café littéraire est plutôt un moment de rencontre attendu par un petit cercle de fidèles, où nouvelles et discussions circulent, pas toujours en lien avec le livre. C'est un aspect gratifiant pour l'équipe : les participants se connaissent, sympathisent, et créent alors une dynamique dont les bibliothécaires ne sont plus le pivot central. Pour autant, cela reste un moment de rencontre privilégié avec nos lecteurs, où le conseil de lecture se débarrasse de son aspect prescriptif pour devenir horizontal, c'est-à-dire de lecteur à lecteur, ou de lecteur à bibliothécaire.

Pour rendre ce moment encore plus convivial et chaleureux, un rituel s'est installé, qui consiste à proposer là encore, café, thé à la menthe (fait maison !) et petits gâteaux à nos participants. Outre son côté gourmand, cette proposition a aussi fait ses preuves lors des rencontres d'auteurs, où l'apéritif reste une valeur sûre pour faire connaissance. Les enfants ne sont pas oubliés, avec leur « goûter des Pingouins grouillants », qui reprend le même fonctionnement, mais avec limonade et bonbons !

Favoriser un climat propice aux rencontres intergénérationnelles, distribuer thé ou café dans les moments de tension, c'est prendre le parti d'influer sur l'ambiance de la bibliothèque pour en faire un lieu vivant où chacun peut se sentir à l'aise. Ce qui constitue un terrain favorable pour l'étape suivante : mettre dans les mains des usagers l'animation du lieu, les rendre acteurs du lieu.

VENIR À LA BIBLIOTHÈQUE : UN USAGE EN SOI

Les usagers ne viennent plus nécessairement emprunter un livre, bien d'autres usages se sont mis en place : disputer une partie d'échecs, bavarder entre copines, jardiner... mais aussi jouer aux jeux vidéo, partager un thé à la menthe ou fabriquer des bijoux. Un panier de jeux attend les

tout-petits sur les tapis, à côté des livres ; libre à eux de choisir ou de faire des passerelles de l'un à l'autre. Tous ces parcours sont justifiés dès lors qu'ils permettent aux usagers d'investir les lieux et de s'y sentir bien. Aucune n'est plus légitime qu'une autre, ce qui permet aux usagers de multiplier leurs parcours.

PASSER DE « L'USAGER-CLIENT » À « L'USAGER-CONTRIBUTEUR »

Partant du postulat que les bibliothèques sont des lieux de ressources, la bibliothèque Louise Michel tente d'exploiter au maximum cette notion... Les savoirs, connaissances et savoir-faire des usagers enrichissent ainsi les propositions de la bibliothèque et permettent d'offrir des services en adéquation avec les publics. À partir de ce principe « d'usager-ressource », sont aujourd'hui déclinés plusieurs services ou actions, qui ont une importance capitale pour le service ou l'action proposée en tant que telle mais aussi pour le fonctionnement plus global de l'établissement. En effet, il n'y a pas de hiérarchie de légitimité entre les ressources documentaires proposées par la bibliothèque et celles apportées par les usagers.

Ainsi, les ateliers créatifs participatifs ont été mis en place à la rentrée 2013. Le principe est le suivant : les usagers proposent de partager leurs talents et savoir-faire avec la communauté, tous publics mélangés. La bibliothèque organise les aspects logistiques : aménagement de l'espace, proposition d'horaires, achat de matériel et communication autour de l'atelier. L'animation de la séance est assurée par le ou les habitants qui ont proposé l'idée, avec la présence d'un bibliothécaire pour « seconder », ou pour proposer un relais sur certaines questions techniques. Loin des idées reçues, les ateliers « tricot » ou « bijoux » ne réunissent pas que des petites filles : les pré-ados, filles ou garçons, adhèrent facilement à cette idée de « fabriquer », créer quelque chose, sous l'égide d'un.e lecteur/lectrice. Ainsi, on croisera des lycéennes, des collégiens, des mères au foyer et des personnes à la retraite, autour d'une même activité. Les objectifs sont de valoriser les savoir-faire des usagers, de leur permettre de transmettre une compétence, et donc de favoriser les rencontres entre générations.

On notera que pour tous les services participatifs, le rôle des professionnels est d'en favoriser la mise en place, en prenant en charge les aspects

d'organisation, de logistique et de communication. Nous allons nous attarder sur ce dernier point, car il joue un rôle central pour développer une participation active et réelle des habitants.

COMMUNIQUER SUR LA DIMENSION PARTICIPATIVE DES ANIMATIONS : LE NERF DE LA GUERRE

+++++

Quand on parle de communication dans le cadre de la mise en place de projets participatifs, on ne parle pas seulement d'une forme d'affichage ou d'une simple information qui irait uniquement du bibliothécaire vers le lecteur.

UNE IDENTITÉ À CONSTRUIRE

Communiquer sur les activités de la bibliothèque et sur la dimension participative des animations est un processus à long terme qui se construit et s'entretient en permanence. C'est un véritable travail sur l'image de la bibliothèque qui permettra au public, petit à petit, de comprendre qu'il peut être un acteur du lieu.

Par exemple, jusqu'à présent, seule une poignée d'habitants est très investie dans l'entretien du jardin de la bibliothèque. La plus grosse difficulté du projet est de faire admettre aux gens qu'ils peuvent prendre des initiatives et qu'ils ont la liberté de proposer et prendre en charge des activités. Sans doute est-ce lié au fait que les bibliothèques sont encore trop perçues comme des lieux à fortes contraintes, avec un règlement strict qui n'invite pas à la prise d'initiative. Finalement, il faut essentiellement travailler sur l'idée qu'ont les gens de ce qu'ils peuvent faire à la bibliothèque et la faire évoluer.

Communiquer de façon un peu décalée pour casser l'image parfois austère de la bibliothèque et des bibliothécaires, considérer la discussion de personne à personne comme l'un des outils majeurs de communication et créer un climat propice à ce que les gens se sentent autorisés à prendre des initiatives sont les clés pour la mise en place de projets participatifs à la bibliothèque. C'est un travail qui est à recommencer pour chaque

nouvelle personne qui en franchit le seuil... en espérant que sur le long terme, le bouche-à-oreille aille au-devant de nos futurs usagers. Ainsi, pour le « Ciné-Habitants »³, qui cible déjà un public intéressé par une telle proposition, il fallait créer une communication efficace et percutante pour attirer un public qui n'aura peut-être pas le réflexe de fréquenter une bibliothèque pour la projection d'un film. Dans le même temps, il faut éviter d'être dans l'illégalité en faisant de la publicité pour la diffusion des films, quand bien même des droits de diffusion ont été accordés par le fournisseur. Nous avons donc choisi de reproduire l'affiche du film programmé en modifiant son titre et en remplaçant les héros par des personnages Lego®. Les lecteurs reconnaissent la référence et s'amuse de cette caricature. La parodie peut même devenir un jeu avec eux, les lecteurs devant deviner le titre du film.

UNE COMMUNICATION DE PERSONNE À PERSONNE

Pour que la participation puisse se construire, il faut avant tout considérer la communication sous l'angle de l'échange, de la mise en relation, de la confiance. Bien sûr, la bibliothèque édite une lettre d'information mensuelle, imprime des affiches, est active sur les réseaux sociaux pour informer ses usagers des animations, projets, nouveautés. Mais une partie importante de la communication à la bibliothèque passe par la discussion directe, de personne à personne.

Cela commence dès le moment de l'inscription d'un nouvel usager. Parmi les informations données sur la bibliothèque, les agents prennent soin de préciser que certaines activités fonctionnent sur un mode participatif et que les lecteurs ne doivent pas hésiter à venir discuter avec les bibliothécaires d'un projet dans lequel ils auraient envie de s'investir, ou d'une animation qu'ils aimeraient proposer. D'une façon générale, les projets participatifs se mettent en place au fil d'une relation qui se tisse avec les usagers. C'est parce que l'on discute régulièrement avec certains lecteurs, parce que l'on connaît les gens, que certains projets prennent forme. De même, c'est parce que les lecteurs connaissent assez les bibliothécaires,

3. Le « Ciné-Habitants » de la bibliothèque est une séance participative : la bibliothèque a fédéré un groupe d'usagers motivés qui établissent la programmation des films.

parce qu'ils se sont familiarisés avec le lieu et son fonctionnement, parce qu'ils se sentent à l'aise et en confiance, qu'ils oseront prendre une initiative, franchir le pas pour proposer une animation.

Dans le cas des ateliers créatifs, la rencontre avec des personnes qui ont par la suite animé des séances s'est parfois faite de façon fortuite. Une jeune fille fabrique des bracelets dans la bibliothèque ? C'est l'occasion d'aller simplement discuter avec elle un moment puis de lui proposer de venir animer un atelier à la bibliothèque. Il faut dans ce cas penser à prendre les coordonnées de la personne, préciser avec elle ses disponibilités, l'organisation de la séance, le matériel nécessaire.

Enfin, c'est souvent parce qu'ils sont eux-mêmes venus à une animation gérée par un usager, que certaines personnes se diront qu'elles aussi peuvent proposer une activité. Voir une personne autre que les bibliothécaires animer un atelier, dans une ambiance conviviale et bon enfant, permet tout de suite de rassurer les gens sur leur capacité à prendre en charge eux-mêmes ce type d'activité. De participants, ils peuvent simplement passer en appui à l'animateur pour aider à montrer aux autres ce qu'il faut faire et enfin devenir complètement autonomes sur l'animation. Et cela, qu'il s'agisse d'adultes ou d'enfants qui seront très fiers de montrer à leurs copains, voire à leurs parents, ce qu'ils sont capables de faire. Par exemple, plusieurs ateliers tricot, crochet ou pompons, des ateliers origami, ou encore des ateliers bracelets ont eu lieu dans la bibliothèque. Ils ont été animés soit par des adultes soit par des enfants et ils ont tous rencontré un très grand succès, créant des émules parmi les participants et donnant des idées ou envies à d'autres. D'où l'importance de rendre visibles les ateliers participatifs en les plaçant au milieu de l'espace, à la vue de tous. La meilleure publicité c'est encore d'intriguer et de donner envie de participer, même en cours de route, ou de susciter d'autres propositions créatives.

COM' PAPIER ET/OU COM' EN LIGNE

Les réseaux sociaux jouent un rôle important dans la communication autour des projets participatifs. L'utilisation d'une page Facebook par exemple, permet de montrer presque en temps réel ce qui se passe à la bibliothèque. C'est un moyen simple, efficace et peu coûteux en temps pour illustrer et

valoriser les animations. Deux ou trois photos et une phrase d'accroche permettent tout de suite de montrer l'ambiance, le public présent, les activités réalisées... et de préciser le caractère participatif de l'action.

Quel que soit l'outil de communication utilisé, il est important de valoriser les personnes qui s'investissent de façon participative dans les actions menées à la bibliothèque. Indiquer le prénom de « la » ou « des » personnes qui animent un atelier (avec leur autorisation bien sûr) sur une affiche ou une publication Facebook est un bon moyen, à la fois de les valoriser et de communiquer, une fois de plus, sur la possibilité pour le public de proposer des activités à la bibliothèque.

Enfin, parmi les outils de communication mis en place, la bibliothèque a lancé il y a quelques mois, son blog : *Louise et les canards sauvages*⁴. C'est bien sûr l'occasion pour les bibliothécaires de partager leurs coups de cœur, leurs découvertes ou leur humeur du moment et une fois de plus, c'est un outil qui se veut participatif. Nos lecteurs, aussi bien que les partenaires avec qui nous travaillons, peuvent donc nous proposer des articles et quelques-uns ont d'ores et déjà trouvé leur place en ligne. Le blog en est encore à ses premiers pas sur la Toile, mais une chose est sûre, il est pour nous un moyen d'expression à développer aussi bien par l'équipe que par les usagers de la bibliothèque, car Louise Michel est leur bibliothèque, le blog est donc aussi leur blog.

perspectives

- « – Le blog écrit par les lecteurs ?
- C'est fait ! Et pourquoi ne pas écrire sur les murs de la bibliothèque ?
- Un mur d'expression libre, en quelque sorte ? Et une salle juste pour nos lecteurs ?
- Ah oui, qui leur donnerait carte blanche sur les activités envisagées ? »

Voilà les pistes sur lesquelles nous travaillons en ce moment. D'autres projets viendront, mais ils ne sont pas tous définis, peut-être parce qu'ils se créent aussi au gré des rencontres, des envies personnelles, des initiatives de nos usagers. Les retours positifs confirment une réelle volonté

4. < biblouisemichel.wordpress.com >.

des lecteurs à s'investir dans le fonctionnement de la bibliothèque ; et désormais, pour chaque nouveau projet envisagé, un volet incluant la participation des usagers est prévu.

L'engagement participatif de la bibliothèque est en plein essor, et notre objectif reste encore et toujours d'accompagner les idées pour leur laisser la place de se concrétiser.

4

INTRODUIRE DES PRATIQUES PARTICIPATIVES DANS DES STRUCTURES SOCIOCULTURELLES ? ACCOMPAGNER LES ÉQUIPES

*par
Cécile Goubet*

La loi 2002-2 du 2 janvier 2002 du Code de l'action sociale et des familles¹ inscrit la participation au cœur de la relation avec l'utilisateur d'un établissement ou d'un service social ou médico-social². À partir d'une expérience en tant qu'animatrice-coordinatrice au Centre d'hébergement et de réinsertion sociale (CHRS) à Dijon, et après avoir présenté ce contexte, j'exposerai les atouts et les freins rencontrés à chaque stade de la mise en œuvre d'une démarche participative. Il s'agira de saisir l'accompagnement de l'ensemble du processus (élaboration, mise en œuvre, évaluation) pour le CHRS, dans une approche pratique de la participation des habitants, sans se concentrer sur les aspects théoriques. Le projet participatif sur lequel je souhaite faire un retour a été conduit dans un foyer d'hébergement.

LE CENTRE D'HÉBERGEMENT D'URGENCE ET DE RÉINSERTION

+++++

AVANTAGES ET INCONVÉNIENTS DU POSITIONNEMENT PROFESSIONNEL

C'est en tant qu'animatrice que j'ai débuté dans ce foyer d'hébergement dans un contexte où l'animation était souvent considérée comme « le parent pauvre » du travail social. Le suivi avec les personnes étant avant tout individuel, la place de l'animation, en tant qu'accompagnement du

1. [En ligne] : < <http://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT00000215460&dateTexte=20150702> >.
 2. Voir les rapports de l'Agence nationale de l'évaluation et de la qualité des établissements et services sociaux et médico-sociaux (ANESM). [En ligne] : < http://www.anesm.sante.gouv.fr/IMG/pdf/Rapport_d_enquete_Participation_des_usagers_Septembre2014_.pdf > ; de la Fédération nationale des associations d'accueil et de réinsertion sociale (FNARS) Bourgogne. [En ligne] : < http://www.bourgogne.drjcs.gouv.fr/IMG/pdf/etude_FNARS_participation_des_usagers.pdf >.

collectif, n'était pas toujours lisible. L'animation était envisagée comme un « plus » mais rarement comme un accompagnement à part entière. Ainsi, nombre d'animateurs recrutés en contrat aidé (au contraire des éducateurs et assistants sociaux en contrat à durée indéterminée) ne souhaitent pas renouveler leur contrat du fait des difficultés rencontrées sur le terrain. Pour beaucoup, l'absence de formation professionnelle, conjuguée à un manque de reconnaissance au sein de la structure ne leur permettait pas de construire des projets innovants. Et ce, d'autant plus que le public accueilli dans un CHRS, dit « captif », est jugé difficile, démotivé et peu réactif aux propositions.

Le public du foyer d'hébergement

Le public est en effet constitué de personnes en situation de désaffiliation sociale³ ayant vécu « l'expérience de la rue » pendant plusieurs mois, voire plusieurs années. Cette situation est souvent la conséquence d'une succession de ruptures (sociales, économiques, culturelles) à laquelle s'ajoute, la plupart du temps, un panel de pathologies (alcoolisme et multi-dépendances, problèmes psychiatriques) entérinant le processus d'isolement. Étant considérés comme « des cas » trop problématiques par les autres structures, le foyer accueille les « usagers » pour des périodes allant de 6 mois à plusieurs années. Le travail avec les éducateurs consiste alors à réapprendre les actes du quotidien : se nourrir, dormir, prendre soin de sa santé et se re-socialiser. L'accompagnement doit graduellement développer l'autonomie des personnes. Dans le meilleur des cas, les personnes intègrent un logement extérieur, reprennent un travail (souvent en atelier d'insertion) et retrouvent ainsi les conditions d'une « vie normale ». Le plus souvent, les allers et retours entre le foyer, la rue ou l'hôpital psychiatrique, voire la prison, émaillent le parcours vers une improbable réinsertion.

3. Robert Castel, *Les métamorphoses de la question sociale : une chronique du salariat*, Paris, Éditions Gallimard, 1999 (coll. Folio).

un contexte favorable : type d'animation, formation professionnelle et préconisation des financeurs

Si la position d'animatrice avait ses inconvénients, elle n'était pas sans avantages. Déchargée du suivi individuel et d'une relation d'accompagnement parfois compliquée, le positionnement professionnel permettait d'entrer plus librement en relation avec les résidents. Ainsi, tous les vendredis après-midi, je me retrouvais avec eux, autour d'une pause-café qui nous permettait d'échanger sur la vie du CHRS, sur les soucis et les petits bonheurs de chacun. Ce moment de rencontre était un véritable point d'écoute qui permettait d'entendre les préoccupations des résidents, de saisir ce qui ne s'exprimait pas en entretien avec les collègues éducateurs ou assistants sociaux. Par ailleurs, grâce à un groupe de résidents, au soutien d'une partie de l'équipe et de la direction, nous avons monté un potager collectif situé à l'extérieur de la ville. Cette expérience a permis à ce nouveau collectif de jardiniers de s'investir durablement dans un projet « hors les murs », où chacun avait sa place en partageant ses savoir-faire. Si, dès ma prise de poste, j'avais pris le parti de construire des animations en fonction des personnes, il ne s'agissait pas encore de « projets participatifs » en tant que tels. La volonté d'impliquer davantage les participants était présente (en s'appuyant sur leur avis pour mieux construire les animations, en leur confiant des responsabilités dans la mise en œuvre des activités) mais il me manquait la démarche de projet. C'est donc finalement dans le cadre d'une formation de coordination en animation sociale (Diplôme d'État de la jeunesse, de l'éducation populaire et du sport, [DEJEPS]) que la dimension participative a pris tout son sens. Je me suis en effet appuyée sur cette formation pour faire « bouger le cadre » en apportant ainsi des nouveaux outils d'animation à l'équipe de salariés. J'ai convaincu la direction qu'une approche participative pouvait être un véritable atout pour le CHRS dans la mesure où la participation des usagers faisait partie des orientations préconisées par les financeurs. Il va sans dire que je n'aurais sans doute pas eu le même soutien de la part de mon employeur si la démarche avait été de ma seule initiative.

VERS DES PROJETS PARTICIPATIFS : MENER L'ENQUÊTE

mobiliser les collègues et les usagers

Ce projet s'est appuyé sur une enquête participative pour recenser les besoins des résidents afin de co-construire la demande dans le but de monter un projet global d'animation. L'enquête était un élément incontournable demandé par mes formateurs. Le dispositif d'enquête était conçu pour faciliter l'implication des publics (habitants, usagers, etc.) à toutes les étapes de sa réalisation. Il s'agissait de mobiliser les ressources individuelles pour monter ce projet collectif. C'était une véritable gageure dans la mesure où, au départ, personne n'y croyait vraiment ; la démarche d'enquête remettait en cause les représentations de la relation entre accompagnants considérés comme actifs et accompagnés considérés comme passifs. À ce stade, mon travail consistait à encourager les résidents/usagers pour qu'ils acceptent de devenir enquêteurs et de prendre part activement au projet. Dans le même temps, je devais convaincre les éducateurs de s'engager *aux côtés* des usagers dans le dispositif d'enquête.

Pour mobiliser les résidents, je me suis appuyée sur les habitués du potager collectif et de la pause-café afin de construire un groupe d'enquêteurs. S'appuyer sur des dynamiques de groupe existantes pour intégrer de nouvelles personnes au projet a été la solution adoptée pour faire bouler de neige. Des collègues et des bénévoles de la structure ont été aussi mobilisés. *In fine*, grâce à la présence des résidents enquêteurs, 80 % des résidents/usagers du CHRS ont ouvert leurs portes. La quasi-totalité de l'équipe salariée a adhéré au projet en répondant aux personnes qu'elles ont habituellement pour mission d'accompagner.

L'analyse de l'enquête a révélé un besoin de relations sociales, d'écoute et de prise en compte de la parole des résidents sur les questions de vie collective ; soit en d'autres termes, la demande d'une plus grande implication et participation à l'organisation même du centre. Deux projets ont été alors lancés dans ce sens : un café convivial, géré par les résidents volontaires et un conseil de vie sociale (CVS).

L'expérience du café autogéré

La mise en œuvre d'un café géré par les résidents a constitué une expérience plus proche du pouvoir d'agir. J'entends par là une expérience d'implication appropriée par les usagers, développant leur capacité en tant qu'acteur au sein de la Cité (ici, du CHRS). En effet, au contraire du CVS, dont on le verra, l'organisation était structurée par des textes (Loi 2002-2, cf. *supra*), le « café des résidents » participait d'une expérimentation où ni la direction, ni l'équipe, ni les résidents ne savaient, au départ, à quoi s'en tenir. C'est précisément ce côté expérimental qui a permis aux résidents impliqués dans le projet d'apporter graduellement des solutions à une demande collective.

Avant ce projet, l'espace café était géré par une animatrice en contrat aidé. Mais, depuis son départ, l'absence d'un lieu convivial manquait aux résidents, ainsi qu'à l'équipe. L'enquête a permis de mettre à jour ce besoin crucial. Quelques anciens habitués de l'espace café, rejoints par de nouveaux résidents, se sont proposés pour « tenir le comptoir » tout en émettant des doutes sur leur capacité à pouvoir le faire. Le passage de l'envie à sa réalisation ne s'est pas fait naturellement : beaucoup doutaient de leur propre capacité à s'impliquer durablement. En effet, se lever pour prendre le service à 9 heures du matin, installer la salle, prendre les commandes, gérer une machine à café vieillissante quand le « coup de bourre de 10 heures » arrive, se confronter aux regards des « copains » espérant parfois une discrète ristourne, terminer le service à l'heure prévue, anticiper les stocks de boissons etc., demandaient des efforts considérables aux membres de l'équipe. C'est à ce titre que la logique d'accompagnement des résidents prenait tout son sens ; il s'agissait de ré-actualiser les puissances agissantes de chacun, de mettre en mouvement des potentialités d'activité souvent diminuées par des expériences de vie déstructurantes. La direction refusa d'abord que les résidents/usagers encaissent eux-mêmes les consommations ; l'idée que des vols pouvaient mettre en cause la viabilité du projet était un frein à l'enthousiasme des participants : néanmoins, sans un minimum de confiance de la part de l'institution, il était difficile de légitimer la capacité d'agir des participants. Les éducateurs ont donc été désignés pour contrôler le bon déroulement des opérations (gestion des commandes, de la caisse, des comportements...).

Un accompagnement resserré a été mené pendant les premiers mois. L'équipe Café a été formée pour acquérir autonomie et responsabilité. Au terme d'une année et demie de travail avec les volontaires, le « café des résidents » était entièrement géré par son équipe, encaissements compris. L'équipe Café s'était approprié le projet : elle gérait les commandes et les stocks, organisait son planning et proposait des animations.

Cette initiative, réussie, a produit des effets inattendus et positifs. Le fait que ce café et sa convivialité n'aient pas été calibrés par une exigence institutionnelle (à l'instar du CVS) a laissé une plus grande place à l'expérimentation. Des volontaires perçus auparavant comme passifs sont devenus des personnes-ressources pour des résidents (certains ont été élus représentants au CVS) et de l'équipe éducative. Quelque chose d'inédit s'était introduit dans la routine des relations entre personnes accompagnantes et accompagnées. Si cette évolution n'a pas touché l'ensemble des résidents, elle a cependant ouvert de nouvelles possibilités dans la relation entre résidents et travailleurs sociaux.

L'expérience du conseil de vie sociale

Le CVS a été constitué en 2012, mais sans une disposition de la loi 2002-2 favorisant la promotion du droit des usagers⁴, le CVS n'aurait peut-être pas si promptement vu le jour. Cette loi oblige en effet les établissements sociaux et médico-sociaux à avoir une instance représentative d'usagers leur permettant d'être informés, représentés et consultés pour les questions les concernant. La présence d'un tel dispositif entre en compte dans l'évaluation des objectifs de la structure, demandée par les financeurs. Les résultats de l'enquête tombaient donc à point nommé pour engager l'établissement dans une mise en conformité avec la loi. En la matière, le CHRS avait dix ans de retard à rattraper.

Par ailleurs, en partie grâce à la dynamique mise en place avec le café, des résidents qui s'étaient impliqués dans le café ont ensuite porté leur candidature au CVS. Les résidents ont exprimé à cette occasion un fort besoin d'être pris en compte. Quelques-uns ont même émis l'idée d'avoir une association de résidents, qui aurait pu prendre la forme d'une association

4. Cf. *supra*.

loi 1901 autonome et indépendante du CHRS. Cependant, cette idée a été écartée par la direction comme étant jugée peu « adaptée au public ». Au-delà de cet avis sur les capacités du public, avec laquelle on peut être en désaccord, il faut pointer le fait que le CVS, dont l'organisation est calibrée et rodée au fonctionnement institutionnel, était à ces égards plus rassurants pour la structure.

Des élections de représentants usagés et salariés ont été organisées. Un an après l'enquête, le CVS du foyer siégeait une fois par mois dans les locaux administratifs. Un pas avait été franchi : les résidents avaient une instance représentative où les besoins pouvaient être exprimés. Cependant, enregistrer une demande et conférer à la commission un pouvoir décisionnel demandaient quelques aménagements. En effet, comment assurer la transition entre le travailler *pour* un public et le construire *avec*, sinon par une remise en question des pratiques d'accompagnement ? Comment promouvoir les dynamiques de transformation sociale, sans un changement radical des postures professionnelles et institutionnelles ? Pour cela, une forte volonté politique de la part de la structure est nécessaire pour entériner une démarche visant plus à mettre en capacité qu'à mener une stratégie de pacification de la demande sociale.

Pour les travailleurs sociaux, s'appuyer sur le collectif dans une logique où l'accompagnement individuel est roi passe inévitablement par un changement de paradigme. Les professionnels doivent reconnaître l'usager comme force de proposition et en position de négocier le devenir commun. Se mettre en capacité d'écoute, *se retirer du jeu* pour « créer du vide » et mettre en résonance les paroles et désirs des personnes, revient à une rupture ontologique pour bon nombre d'animateurs. Arrêter de *faire pour*, voire, à *la place de*, sortir de la logique d'activité en renonçant au sacrosaint programme, est le passage obligé pour entamer la mue d'une animation de loisir vers une animation sociale. Pour cela, il est nécessaire de former (sans formater) les équipes à de nouvelles pratiques professionnelles et de s'engager avec les publics dans des projets expérimentaux. Enfin, placer les publics au cœur de la démarche en se reposant sur leurs capacités d'expertise est primordial. L'enjeu n'est pas seulement de prendre en compte le point de vue de l'habitant, de l'usager mais de l'initier à une démarche qui devienne sienne.

Force est de reconnaître que la mise en œuvre d'un projet participatif s'avère complexe dans notre société organisée globalement par des logiques de concurrence. Mettre en œuvre la participation dans des structures de type socioculturel demande à la fois la mobilisation des équipes, leur formation en ce sens et le soutien des directions qui passe par une volonté politique forte de la part des associations.

5

DE L'ALGÈCE À L'AGORA : UN ÉQUIPEMENT SOCIOCULTUREL COMME INSTRUMENT DÉMOCRATIQUE ?

par
Marie-Paule
Doncque¹

La municipalité de Metz a souhaité réaliser un équipement prototype réunissant dans un bâtiment unique, un centre social et une médiathèque, à l'horizon 2017-2018. Il s'inscrit dans une démarche de développement durable avec certification NF HQE® Bâtiment tertiaire, afin de garantir un cadre de vie exemplaire pour tous les utilisateurs, citoyens et employés. Outre l'ambition d'être à la fois un lieu de proximité et un lieu destiné à rayonner, cet équipement² est issu d'un processus de concertation associant les habitants, les associations et les acteurs sociaux du territoire nord de Metz en créant ainsi une nouvelle dynamique territoriale. Cette dynamique se prolongera dans le fonctionnement de l'équipement appelé à être un espace de soutien et de développement d'actions collectives et sociales de proximité avec la participation active des habitants. Cette contribution tente de préciser les contours d'une expérience complexe dans ses enjeux territoriaux, en même temps qu'intense et unique.

CONTEXTE GÉOGRAPHIQUE ET SOCIODÉMOGRAPHIQUE

+++++

2009 : UNE RECONFIGURATION URBAINE ET SOCIALE

Les quartiers nord de Metz, qui comprennent celui dit de La Patrotte, présentent une mosaïque d'espaces aux caractéristiques atypiques, se démarquant les uns des autres. Bien que le centre-ville soit proche, cette

-
1. Chef de projet lors de la phase programmation de L'Agora.
 2. Destiné à accueillir les publics à l'horizon 2017-2018, le projet architectural a été dessiné par le cabinet ROPA Architecture installé à Montreuil (< <http://www.ropa.fr/metz-agora.html> >). Il sera organisé selon 7 « univers », dont une salle de diffusion à capacité d'accueil de plus de 120 personnes, avec une très forte orientation envers la famille et la jeunesse. Les outils numériques y seront à la pointe et les collections documentaires et de fiction également.

structuration conduit à un sentiment d'isolement, donne l'image d'un quartier, selon l'expression d'un habitant, « hors de la ville ».

Ce secteur présente également une grande disparité sur le plan sociodémographique. Il enregistre une forte présence étrangère représentant plus d'un tiers des habitants. La monoparentalité est trois fois supérieure à la moyenne de Metz, les jeunes gens manifestent des comportements inadaptés vis-à-vis de l'autorité et, du point de vue économique, les ménages sont confrontés à une grande précarité. Enfin, le territoire de La Patrotte se signale par un niveau élevé de logements sociaux de moindre qualité, il est peu attractif et le fort taux de vacance, en dépit de multiples démarches de rénovation, en témoigne.

À partir de 2009, la Ville de Metz a initié un projet urbain avec, pour objectifs, le désenclavement du quartier, la revalorisation de son image et la création d'une nouvelle centralité résolvant les ruptures de circulation. Au-delà de la simple transformation urbaine, la Ville avait souhaité accompagner ce projet par un travail spécifique sur les volets humains et sociaux. Il s'agissait de s'appuyer sur les équipements existants, en dépit d'une carence d'animation et de fréquentation, appelés à évoluer. La question transversale qui se posait alors – et encore maintenant – était celle du lien social. Comment lui donner du sens dans un quartier stigmatisé ? Plusieurs acteurs s'efforçaient de travailler ensemble en direction des différentes populations. Parmi eux, APSIS-EMERGENCE développant des actions pour les jeunes en déshérence, l'association messine interfédérale et solidaire (AMIS) s'inscrivant dans une logique de refonte de son projet social destiné à renforcer le lien avec les habitants, et la bibliothèque, annexe de quartier montant des projets d'actions combinées sur le réseau municipal, en liaison avec différents partenaires du quartier.

2011 : PROGRAMMATION D'UNE MÉDIATHÈQUE

En 2011, la Ville de Metz mettait en œuvre son programme de rénovation urbaine combinée à la programmation d'une médiathèque à l'horizon de 2016. Projection initiale d'un équipement, plus ou moins classique, qui s'enrichissait au fil des mois d'un concept mixte : il a été décidé de lui adjoindre un centre social. En lieu-ressources, certaines fonctions seront accessibles aux associations agissant sur le quartier, avec un élargissement

comprenant les zones géographiques du « Chemin de la Moselle » et « Metz Nord ».

La direction de la politique de la Ville avait été chargée, à titre provisoire, d'animer transversalement cette réflexion, en cohésion avec le service des bibliothèques-médiathèques, du service jeunesse, de l'éducation populaire et de la ville étudiante, le pôle urbanisme, la mission « grands projets », le service « citoyenneté, démocratie participative et mairies de quartier » et naturellement le comité de quartier. L'AMIS fut également pleinement associée à la démarche. D'octobre 2011 à février 2012, les services municipaux et l'AMIS travaillèrent en équipe-projet, en arbitrant, lorsque le besoin se présentait, sur un ensemble d'aspects concernant la conception du lieu, devenu un établissement prototype. Il n'existait alors aucun équipement totalement mixte et entièrement fusionné dès l'origine, pour servir d'inspiration. La population fut incitée, de diverses manières, à participer aux projets.

DÉMOCRATIE PARTICIPATIVE : QUELLES PROPOSITIONS ?

+++++

UNE DIZAINE DE DISPOSITIFS MIS EN PLACE

La jeune démocratie participative messine a mis en place tout un arsenal de dispositifs destinés à rapprocher le citoyen de sa ville, de son quartier en même temps que des élus.

un lieu pour favoriser la parole de tous les habitants

Une structure réalisée en algeco, baptisée Agora, installée au cœur du quartier de La Patrotte et animée par un unique agent d'accueil, fut chargée de recueillir les premières doléances des habitants.

Plusieurs formes d'échanges, non formels, furent privilégiées, pour être certain d'accueillir la plus grande variété d'habitants, d'induire des effets de participation à la vie de quartier sans prendre trop l'allure administrative et ainsi rester à l'écoute. Outre ces modes plutôt décomplexés – pour mémoire, la modestie de la structure d'accueil – de collecte de la parole des citoyens, des campagnes de communication, de promotion, ont été opérées sur le terrain. Relayées par de nombreux réseaux sociaux

numériques, elles ont été accompagnées de montages d'action culturelle, parfois sous forme ludique. L'enjeu était de favoriser la parole de tous les habitants, cherchant à impliquer par-là même les publics les plus éloignés. Le calendrier de la concertation comprenait plusieurs phases : préparation, enquête, sensibilisation, restitution. La réussite de ces phases reposait sur les partenariats avec les structures, de proximité pour mobiliser et sensibiliser les publics, sur la coopération entre les services pour partager le diagnostic et fournir des réponses adaptées aux publics interrogés. Plusieurs formes d'échanges ont été expérimentées auxquelles les bibliothèques-médiathèques de Metz (BMM) ont été systématiquement associées de près ou de loin.

ENCADRÉ EXEMPLES DE DISPOSITIFS PARTICIPATIFS

Des ateliers urbains et leur restitution

Les ateliers urbains : animés par une agence de paysagistes concepteurs, la société Complémentterre, engagée dans une approche environnementale et humaine. Selon ses propos, elle « élabore et met en place des formes de concertation participative, à la carte, voire de co-élaboration et de coproduction des projets, efficaces pour susciter la compréhension générale et faire naître le consensus autour d'un projet ou d'une problématique générale ». Les relais avec le comité de quartier : accompagné par un agent de développement : des réunions bi-hebdomadaires réunissaient les bonnes volontés choisies sur liste lors de la création des comités de quartier à Metz. Chaque membre prenait connaissance des différents projets urbains, dont celui de L'AGORA, au rythme des rencontres organisées par les services municipaux et des étapes de réalisation qu'il s'agissait de présenter.

Les membres du comité étaient des relais naturels auprès des populations.

Les grandes assemblées publiques : au fil des différentes phases de programmation organisées au sein du quartier, dans le lycée à proximité ou dans l'algeco AGORA. Ces restitutions régulières aux points d'étapes de la programmation de l'équipement recueillaient systématiquement les avis de la population.

Des fêtes de quartier et des jeux de pistes

Les fêtes de quartiers avec affichage des plans d'architecte : sous leurs aspects ludiques, les organisateurs du projet profitaient, au gré des sessions d'ateliers divers, de solliciter la population qui se présentait pour prendre, en quelque sorte, la température. Est-ce que les choix opérés en fonction des besoins mis en relief et auxquels les services souhaitaient répondre de la façon la plus efficace possible, avaient été judicieux ?

Les jeux de pistes citoyens : animés par le comité de quartier avec la participation des services d'urbanisme et de la politique de la ville et proposés lors des deux fêtes de quartier. Ils étaient destinés, sous un léger vernis culturel, à convier l'air de rien, les participants à évoluer à l'intérieur de leur quartier.

L'Association de la fondation étudiante pour la ville (AFEV) : accueil d'étudiants résidents dans le cadre de locations co-solidaires

Les étudiants prennent en charge des enfants dans le cadre de projets de soutien, dans leur scolarité par exemple.

Des témoignages culinaires, des balades contées

L'auberge dite espagnole : où l'intérêt gastronomique ne s'est jamais démenti, chacun ramenant de chez soi le plat qu'il avait confectionné. Autour de la table, les convives du quartier se rassemblaient pour partager les témoignages culinaires de leur pays respectif. L'occasion fut belle d'y apporter quelques surprises en proposant, par exemple un concert de musique avec clavecin auprès de populations peu accoutumées à la musique classique, encore moins baroque.

Les balades contées : en calèche tracée par un cheval de belle allure, elles étaient propices à attirer la jeunesse. Chaque étape, dont une à l'emplacement de L'AGORA future, était ponctuée de lectures à voix haute.

Des tournois vidéo, de la poésie à voix haute

L'organisation de tournois vidéo : avec de multiples partenaires, dont la bibliothèque de quartier, les centres sociaux, la mairie annexe, une association spécialisée dans le numérique. La mobilisation des jeunes gens fut possible grâce, notamment, aux réseaux sociaux tels que Facebook en tenant compte que chaque jeune convaincu sollicitait son premier cercle pour participer aux tournois. La promotion de l'équipement futur était réalisée à chaque fois.

Le « Quartier libre en poésie » : héritage d'une opération menée avec un franc succès depuis une décennie dans un autre quartier messin. Grâce à un concept rassemblant des amateurs de tout horizon géographique, la poésie était accessible à toutes et tous, à partir du moment où il le souhaitait. Muni d'un poème de son pays d'origine, tout volontaire pouvait le lire à voix haute, les bibliothécaires qui accompagnaient l'événement apportaient la traduction en français si possible.

Consultation sur le nom du futur équipement

La dénomination de l'équipement : parce qu'il s'agissait d'apporter un nom qui soit reconnaissable et appropriable par tous, dix noms présélectionnés ont été proposés au vote par l'intermédiaire d'annonces par voie de presse, sur les réseaux sociaux, sur les sites de la Ville et des BMM. La communication électronique était accompagnée d'un rappel des enjeux, des explications et commentaires nécessaires à la compréhension du projet

général. À l'issue de la consultation de la population, le futur équipement a été dénommé L'AGORA.

Chacune de ces propositions a accueilli indéniablement un certain nombre de personnes intéressées, curieuses ou volontaires. Chacune a bénéficié d'une communication adaptée à ses habits, le

bouche-à-oreille étant le meilleur vecteur, en direction du nouvel établissement. Chacune a semblé accorder du crédit au projet municipal. La culture, pour légitime qu'elle apparaisse à ceux qui la côtoient quotidiennement, pouvait-elle donc être attractive ? La restructuration urbaine qui accompagnait ce projet culturel avait-elle incité à participer autant qu'on l'espérait ?

PARTICIPATION DÉMOCRATIQUE : QUELLE RÉALITÉ ?

+++++

Malheureusement, le volume de l'assistance, dans les réunions publiques notamment, et les réactions diverses parfois épidermiques, ont tempéré l'enthousiasme premier.

PEU D'APPROPRIATION DES DISPOSITIFS UTILISÉS

La participation des citoyens était souvent limitée quantitativement, et concernait avant tout les classes moyennes, selon les premières évaluations du service citoyeneté. Parmi les participants, les habitants âgés, parfois politisés, étaient en surreprésentation. En d'autres termes, il s'agissait avant tout de personnes qui avaient le temps et les moyens, intellectuels notamment, de s'engager dans les projets de la municipalité et ainsi de favoriser aussi les projets qui les concernaient immédiatement. Ainsi, il semblerait que la mobilisation s'adresse souvent aux « mêmes » cercles. Les auberges espagnoles, bien que mensuelles, parviennent avec difficultés à élargir l'éventail des participants. Nombre d'entre eux, une soixantaine de personnes, d'âge moyen, se retrouvent avec plaisir et envisagent la fois suivante avec appétit. La jeunesse reste néanmoins à attirer. Elle se manifeste pourtant mais de manière peu appropriée, selon le ressenti des citadins et les constats policiers réalisés régulièrement. Vandalisme, envahissement des espaces publics, conquête de territoires par des jeunes gens

équipés de quads ou d'autres engins motorisés peu propices à garantir la quiétude d'un quartier, décourageant la population à croire en son avenir. Par ailleurs, l'appropriation de la problématique par le comité de quartier pouvait être remarquée, mais chaque membre regarde la plupart du temps le projet selon l'angle qui l'intéresse. Il est difficile d'obliger chaque citoyen à raisonner selon une approche globale. On s'intéresse à ce qui nous touche « en premier lieu ». Les fêtes de quartier, mobilisatrices, sont scindées, deux secteurs revendiquant sa propre lecture de la fête. Elles n'avaient pas vocation à rassembler la population autour d'un projet unitaire destiné à apporter une cohésion d'ensemble. Les différents acteurs s'appliquaient à convaincre les populations à sortir, ne serait-ce que de leurs appartements.

Enfin, le temps politique, spécifique de l'administration publique avec les moyens qui lui sont alloués dans un contexte budgétaire de plus en plus étriqué, n'est pas sur la même temporalité que le public. Les citoyens se lassent parfois des reports de travaux, des attermolements, des niveaux de décision peu perceptibles par le grand public, du calendrier élastique de la mise en œuvre, des projections d'avenir dont les horizons semblent à la fois si proches et si lointains. Proches par la qualité des contacts réguliers produits lors de différentes réunions, lointains par la nécessité d'un programme de travaux qui se bâtit au long cours.

Ces difficultés sont-elles insolubles ? Peut-on convaincre les habitants de s'engager dans ces processus participatifs quand les délais sont continuellement repoussés ? Une récente expérience permet d'imaginer que l'on puisse patienter et continuer les efforts.

LES BUDGETS PARTICIPATIFS, UN NOUVEAU MOYEN DE MOBILISER ?

En France, les budgets participatifs répondent souvent au concept de « démocratie de proximité » qui se décline notamment dans les conseils de quartier rendus obligatoires dans les villes de plus de 80 000 habitants. Ils visent à rapprocher les citoyens des élus et disposent pour cela de budgets spécifiques. Metz s'en est inspiré pour la première fois en septembre de la même année, 2014. D'autres municipalités ont fait le même choix. Ainsi, Anne Hidalgo, maire de Paris, a expérimenté cette année un budget

participatif, très médiatisé. Existant en fait depuis une vingtaine d'années, il permet aux citoyens de décider de la destination d'une partie du budget public et de prioriser ainsi certaines actions.

Les budgets participatifs permettent également de compenser certaines restrictions budgétaires en offrant de nouvelles marges de liberté et de nouveaux moyens d'expression. Bien que le montant de ces budgets soit limité et les compétences des conseils de quartier – souvent uniquement consultatifs – déterminées par la municipalité, il incite les citoyens à participer à la vie de leur cité d'une nouvelle manière. Alors que la proposition est le fait d'un seul individu, elle est sélectionnée en fonction de sa capacité à rayonner pour la collectivité. Ce fut le cas pour le quartier de La Patrotte où trois projets de modestes réaménagements urbains ont été retenus en lien plus ou moins directs avec L'AGORA. Avec un nouveau phasage qui devrait commencer véritablement à prendre forme à la rentrée de 2016, ceci apportera rapidement une réelle concrétisation d'enjeux urbains.

Confrontée aux difficultés budgétaires que connaissent les collectivités territoriales à l'heure des baisses des dotations d'État, la municipalité retient L'AGORA comme étant l'un des deux projets prioritaires du mandat actuel, au côté de la nouvelle Cité des congrès.

INSCRIRE LE PROJET DANS LA DURÉE

La réalisation s'éloignant quelque peu, il faut surtout garantir sur le long cours la sensibilisation de la population en renouvelant régulièrement les opérations et en innovant constamment. Pour exemples, la fête de quartier, scindée en deux événements distincts, sera organisée en une seule entité dès 2015, tandis que l'autre centre social du quartier, le centre La-cour, comme souhaité dès l'origine par les porteurs du projet, sera associé à la mise en œuvre de L'AGORA.

Avant d'être un coût, cet équipement est un tremplin majeur pour l'avenir du quartier. Conçu avec et pour les habitants, il aura vocation également à rayonner sur l'ensemble du territoire messin et bien au-delà, si le succès est au rendez-vous, ce dont personne ne doute.

MÉMENTO *par Raphaëlle Bats*

Il n'existe pas une seule bonne façon de mener un projet participatif. Nous l'avons vu au fil des contributions du livre, les projets sont variés, les situations multiples, les acteurs différents. Néanmoins, nous avons cherché à mettre en évidence quelques points qui nous semblent utiles pour atteindre le plus efficacement possible vos objectifs. Le plan méthodologique ci-dessous reprend les lignes de force et les étapes essentielles pour mener à bien des actions participatives à suivre et permettre, au-delà d'un simple transfert de documents, de connaissances et de pratiques bibliothéconomiques, de réellement repenser la bibliothèque : ses services, ses pratiques, son rôle institutionnel.

LES GRANDES ÉTAPES

+++++

PRÉPARER LE PROJET

Premières rencontres avec la participation

Avant de se lancer dans un projet participatif, nous conseillons de prendre le temps d'explorer ce que recouvre la notion de participation et, plus précisément, ce que peut être la participation en bibliothèque. Il est vrai que, lorsque les projets sont proposés par les élus, il semble plus difficile de ralentir le temps de mise en œuvre, mais on gagne toujours à comprendre les arcanes d'une méthode assez complexe pour n'avoir jamais été totalement satisfaisante. Si on veut à la fois éviter les écueils de la participation, créer un projet adapté aux situations locales et en même temps avoir une vision construite de ce type de projet, avec une vue d'ensemble et des objectifs qui permettent de savoir exactement ce que l'on veut garder de la démocratie participative ou de la participation démocratique, alors n'hésitons pas et prenons un peu de temps pour étudier le concept et ses mises en œuvre.

- > Nous conseillons donc pour poursuivre cette démarche, entamée avec la lecture de cet ouvrage, de suivre, d'une part, les publications sur la

participation en général et, en premier lieu, le travail du Groupement d'intérêt scientifique Démocratie et participation du Centre national de la recherche scientifique (CNRS)¹ et sa revue, ainsi que les publications sur la participation en bibliothèque, d'autre part. Certains articles sont publiés dans des revues professionnelles, françaises ou étrangères. Un certain nombre de travaux universitaires de l'enssib interrogent aussi ces notions. Vous trouverez possiblement aussi des articles dans la bibliothèque numérique de l'IFLA².

- > Notre deuxième conseil consiste à repérer les établissements qui ont déjà mené des projets de ce type et ne pas hésiter à contacter les équipes. Vous en avez une certaine liste dans cet ouvrage, mais vous pouvez prendre connaissance d'autres témoignages en participant à des congrès nationaux ou internationaux, à des journées d'étude et en faisant de la veille sur le sujet. Il ne faut pas hésiter à partager entre professionnels, sur des questions de même nature comme sur les difficultés rencontrées.

- > Notre troisième conseil sera de suivre des formations à la participation. Il existe de plus en plus d'associations qui proposent ce type de formation, voire même de l'accompagnement de projets. Le Centre national de la fonction publique territoriale (CNFPT) propose ainsi des formations sur l'écoute citoyenne et la démocratie participative, non spécifique aux bibliothécaires. L'enssib proposera, dans le sillage de cette publication, un stage de formation continue « Mener un projet participatif en bibliothèque » et d'autres centres de formations, comme les centres régionaux de formation aux carrières des bibliothèques (CRFCB), proposent, sinon des formations dédiées à la participation, des stages centrés sur la médiation et la co-création.

1. < <http://www.participation-et-democratie.fr/> >.

2. Les textes de la bibliothèque numérique d'avant 2013 n'ont pas encore été intégrés. Pour trouver des textes plus anciens, il faut passer par les sites web de chaque congrès : < <http://conference.ifla.org/> >.

- > Enfin, dernier conseil, avant de se lancer, si l'idée de la participation vient de la bibliothèque, d'une association ou des usagers eux-mêmes, il est important de prendre connaissance du contexte et du travail effectué par la municipalité ou par l'université en la matière, pour être en mesure de se situer dans l'environnement existant. Vous y trouverez certainement de la documentation utile pour votre projet.

DÉFINIR LE PÉRIMÈTRE D'UN PROJET PARTICIPATIF : OBJECTIF, NIVEAU DE PARTICIPATION, CALENDRIER

Déterminer le périmètre de votre projet est à la fois essentiel et source d'une première complexité : faut-il le prédéfinir au niveau de la bibliothèque ou le définir ensemble, comme une étape de la participation elle-même ? Dans la plupart des cas, le périmètre est défini en amont du projet participatif, mais lorsque la dynamique participative se poursuit le groupe au complet retravaille le périmètre du nouveau projet. Voici quelques recommandations pour définir ce périmètre.

- > On commencera par fixer l'objectif du projet, non pas en termes bibliothéconomiques, mais en termes sociopolitiques. Il s'agit de répondre à la question : pourquoi choisir une forme participative plutôt que les formes usuelles de nos gestions de projets bibliothéconomiques ? La participation en France reste encore un mode expérimental. Aussi mettre des mots sur des valeurs et des enjeux portés par ces projets est d'autant plus nécessaire, notamment pour la communication interne.
- > L'objectif du projet peut dépendre du commanditaire. Pour l'heure, les actions de participation sont souvent demandées par les élus ou par la direction de la bibliothèque, parfois en lien avec des associations. Il est encore assez rare que des usagers ou des habitants (usagers ou non) soient à l'origine d'un projet. Il s'agit, dans tous les cas, de comprendre pourquoi cette demande se met en place, ce qui est en jeu pour les uns comme pour les autres. Cela n'empêchera pas la bibliothèque de construire son propre objectif, à son niveau, professionnel comme politique. Plus encore que pour d'autres formes de projets, il est important de replacer la participation dans son contexte

géographique, politique, culturel, scientifique pour bien cerner les enjeux, les possibilités et la réalité du projet.

- > Le second point à définir est la nature de la participation et ses composantes. La forme qui sera retenue : consultation, vote, réunions... et les niveaux et pouvoirs de décision : information, délibération ou décision. Il importe de faire part très précisément aux participants de ces conditions de mise en œuvre ; en explicitant les attendus, on évite les déceptions et les sentiments de manipulation qui peuvent être ressentis. L'écueil principal tient souvent à l'ambiguïté d'un projet. La nature de la participation doit être claire pour tous et il vaut mieux reporter une action que de se lancer dans un projet mal défini.
- > Enfin, on déterminera le lieu et le temps de l'action. En effet, un projet participatif bibliothéconomique peut avoir lieu à la bibliothèque, mais aussi à la mairie, dans une maison de quartier, dans la rue, etc. Le planning et le calendrier doivent aussi être établis pour que chacun sache dans quoi il s'engage et le volume du travail que cela implique. Si, pour le public, il s'agit de bénévolat, pour les professionnels il s'agit de temps de travail possiblement déplacé sur des plages horaires inhabituelles, le soir ou le week-end. Pour le planning, on veillera à intégrer aussi bien des phases de construction, de discussion, de mise en forme que de réalisation.

informer, partager et former les collègues

Un tel projet, parce qu'il bouscule nos habitudes d'une part, mais aussi parce qu'il interroge nos compétences et notre place de professionnel d'autre part, peut ne pas susciter dans les équipes l'enthousiasme qu'il suscite chez son initiateur. Voici quelques conseils pour, sinon convaincre tout le monde, du moins accompagner le projet et éviter les conflits.

- > Notre premier conseil sera de partager vos informations sur la participation. Tout ce que vous aurez appris de vos premières rencontres avec la participation mérite d'être explicité et transmis en interne. La participation étant une évolution du métier le personnel doit être informé,

accompagné et formé. Vous pouvez partager votre veille sur le sujet, avec des outils comme Diigo ou Twitter, organiser des réunions d'information avant même d'avoir lancé un projet, faire des petites notes de service sur la participation en bibliothèque, présenter ce livre à vos collaborateurs, organiser une formation interne, etc.

- > Notre second conseil sera de présenter un projet après avoir réfléchi aux valeurs qui le sous-tendent. Il ne faut pas hésiter à revenir aux fondamentaux du militantisme des acteurs du socioculturel. Le projet d'établissement peut, à cette occasion, être convoqué pour asseoir ce qui est au fond un développement naturel, parmi tant d'autres, du projet général de la bibliothèque.
- > Notre troisième conseil porte sur les compétences des professionnels : rappeler que les expertises des uns et des autres ne seront jamais remises en question, simplement partagées. Il est important de pouvoir à cette occasion exprimer un vrai discours sur le rôle de chacun et un point de vue sur le métier de bibliothécaire. Inviter des collègues ayant mené de tels projets, aller visiter des établissements ayant mis en œuvre des projets participatifs est très profitable pour concrétiser ce mode d'action. Avoir le soutien de toute l'équipe, y compris des collègues les moins directement impliqués, est fondamental pour ce type de projet. Sans blesser les susceptibilités, ce volet d'accompagnement devra progressivement valider l'idée qu'un projet participatif ne remet pas en question les compétences, mais les complète.
- > Enfin, pourquoi ne pas penser la participation externe comme une action participative interne de la bibliothèque ? Les objectifs, le périmètre pourraient être définis par les équipes, plutôt que par la direction. Les bibliothèques en France travaillent encore sur un mode très hiérarchique, cela peut être l'occasion de tester d'autres modes de travail en équipe³.

3. Note de l'éditeur : voir, pour ces questions d'organisation du travail, l'ouvrage *Conduire le changement en bibliothèque : vers des organisations apprenantes*, sous la direction de Christophe Pérales, Villeurbanne, Presses de l'enssib, 2015 (coll. La Boîte à outils ; 32).

MISE EN ŒUVRE DU PROJET

cadrer le projet : qui fait quoi ?

En plus des contours du périmètre, dont les niveaux de participation, les rôles des uns et des autres doivent être clairement définis, il est important d'établir les responsabilités de chacun pour la conduite du projet.

Certaines bibliothèques ont fait le pari d'une fiche de cadrage⁴ qui délimite les responsabilités et les pouvoirs des participants (élus, habitants, bibliothécaires) et rappelle les contours de la participation. Cette fiche de cadrage peut prendre différentes formes : un document officiel construit à partir du projet ou un document cadre construit par le groupe, sous forme d'une charte par exemple, et partagé par tous. Le second est davantage participatif et pense la responsabilité en fonction des compétences rencontrées, plutôt que des statuts.

Dans tous les cas, cadrer la participation est un engagement de la part de la bibliothèque, comme de la part des élus et des habitants ; cela ne doit pas être un document de cadrage du public uniquement.

communiquer pour trouver les participants

Pour mener un projet participatif, encore faut-il avoir des participants. Voici quelques pistes pour les trouver :

- > la première est d'être au clair sur ce que vous cherchez : un projet ouvert à tous ou un projet ouvert à certaines compétences ? Votre projet peut être aussi mixte, soyez, dans ce cas, bien clair dans vos documents de communication pour que chacun, spécialisé ou non, puisse se reconnaître dans l'appel. On ajoutera que la proximité, qu'elle soit conceptuelle, linguistique ou géographique, pourra faciliter les échanges, la fréquence des rencontres et un travail participatif plus abouti. Dans votre recherche de participants, vous pouvez privilégier la participation de personnes non liées à la bibliothèque : non-usagers, habitants d'autres communes..., ou au contraire privilégier une

4. Voir la fiche de cadrage dans la contribution de Nathalie Lheureux : « Vous avez dit comité d'usagers ? », p. 106.

participation resserrée sur les usagers, les habitants du quartier... Chaque cas nécessite une communication différente. Dans le cas d'un recrutement large, votre appel à la mobilisation passera par les réseaux sociaux, les journaux, le bouche-à-oreille. Dans le cas d'un recrutement plus resserré, vous choisirez plus volontiers l'affichage dans la bibliothèque, et son site.

- > La seconde piste est de ne pas sous-estimer combien la bibliothèque, en tant qu'institution, est porteuse d'une certaine représentation qui n'incite pas à la participation. Par habitude, si quelqu'un cherche à s'investir dans un projet participatif, il cherchera plutôt en direction du tissu associatif que des structures culturelles de l'État ou de la municipalité. Soit votre bibliothèque est toute entière tournée vers une dilution de cette représentation dans un autre rapport au public, et alors votre recherche de participants viendra dans la continuité de cette approche. Soit votre bibliothèque demeure assez classique de ce point de vue et votre communication devra jouer sur cette représentation, pour montrer qu'elle peut être interrogée à travers un tel projet. Aucun de ces cas n'est dénué de complexité.
- > Enfin, dernier conseil, nous vous encourageons à réfléchir aux leviers de motivation à la participation de ce type de projet. Définir ce qui peut motiver les gens à répondre aidera à mettre en place une communication adaptée, et évitera aussi certains écueils d'organisation par la suite.

PENDANT LE PROJET

Animer un projet participatif

La compétence nouvelle à développer dans ce type de projet est l'animation du projet lui-même. Voici quelques indications pour faciliter l'animation :

- > *ne pas sous-estimer l'importance de la convivialité.* Les participants doivent se sentir en confiance pour prendre part librement. La convivialité peut prendre différentes formes : gâteaux et boissons bien sûr,

- mais aussi une parole moins officielle, voire parfois le passage au tutoiement, ne pas négliger les vertus de l'humour... On notera que briser la barrière des premières rencontres n'est pas évident : les tours de table où on se présente non pas par statut mais par intérêt pour le projet peuvent favoriser la convivialité. C'est au professionnel d'inventer des formes de rencontre des participants qui créent de la convivialité, et ne mettent personne en défaut ;
- > *distribuer les tâches*. Chaque projet implique des tâches différentes. Elles peuvent être toutes partagées, au sens d'être réalisées en commun, ou au contraire partagées, au sens de distribuées. Il importe dans ce second cas que le choix de la répartition des tâches soit clair : questions de statut, de compétences ou d'envie. Chacune de ces trois raisons pouvant être légitime à condition d'être expliquées et explicites. De la sorte tous les acteurs seront bien considérés comme égaux, même si leurs tâches sont différentes. Par ailleurs, il faudra possiblement pour le bibliothécaire accepter de se défaire de sa place de pilote et donner les responsabilités à d'autres. De la même manière, il faudra accepter, et ce n'est pas chose facile en pratique, de désapprendre pour pouvoir s'adapter à la situation locale. Nos certitudes concernant nos pratiques seront mises à l'épreuve, mais cela permettra de meilleurs échanges en facilitant la compréhension des attentes des uns et des autres ;
- > *faciliter la parole libre*. La convivialité et la responsabilisation ne suffisent pas toujours pour que la parole circule librement. C'est le rôle du bibliothécaire d'animer la réunion en veillant à ce que chacun et chacune trouve à s'exprimer et puisse partager ses idées. Pour cela, il faut à la fois mettre en valeur les connaissances et compétences des uns et des autres, tout en ne faisant pas de la compétence le cœur de la prise de parole. Ce jeu d'équilibriste entre compétence et idées nécessite une grande empathie et de l'attention envers les conditions de la prise de parole, mais aussi un véritable travail pour apprendre à identifier et connaître les compétences et les connaissances des uns et des autres ;

- > *aider cette prise de parole.* Il est important de prêter attention à la documentation qui entoure le projet. Les participants sont d'autant plus rassurés d'intervenir qu'ils interviennent dans un cadre, formalisé par un document, au sein du projet esquissé. Il est indispensable de consacrer un temps dédié à l'information des conditions du projet : budget, matériel, planning... Et avoir toujours les documents cadres à portée de main pour pouvoir accompagner le projet ;
- > Enfin, on ajoutera ici qu'il *ne faut pas avoir peur de la polémique.* Les désaccords, les avis contraires font partie de la parole libre, et peuvent, dans les échanges bien conduits (le respect de l'autre, attendre son tour de parole...) faire décoller des consultations et faire avancer des délibérations.

PÉRENNISER LA PARTICIPATION

+++++

La grande difficulté de la participation est de la faire perdurer au-delà de la curiosité qui souvent amène une personne à venir découvrir le projet. Voici quelques pistes pour rendre plus durable la participation, au niveau d'un projet, ou même au sein de votre établissement.

En préalable, nous insistons sur la nécessité de rappeler qu'il y a deux enjeux dans un projet participatif : le projet bibliothèque et le projet de participation.

- > L'implication des équipes est gage de réussite dans la durée. Pour cela, une bonne communication interne doit être organisée et des temps de réunions et de débats internes devront être intégrés dans le planning.
- > La responsabilisation de chacun est primordiale à la réussite de l'exercice participatif. La responsabilité développe un sentiment d'appartenance au groupe de participants et suscite de l'intérêt pour la réalisation de l'objectif final. La passivité conduit bien souvent à se désintéresser du résultat concret. On veillera donc à faire de la participation une action, plus qu'une information.

- > La reconnaissance envers les participants est une dimension importante de ce type de projet. Donner la parole aux participants pour présenter les résultats par exemple. Attention cependant à ne pas créer une sorte de groupe de « super-usagers » et de toujours laisser la porte ouverte à de nouveaux participants. La valorisation des actions menées et la reconnaissance des acteurs passent également par les différents modes de communication : la couverture du projet par le journal local (radio ou chaîne de télévision), la présence d'affiches spécifiques à la bibliothèque, l'information régulière des actions dans la lettre d'information, et lors des temps forts de l'événement : au vernissage, au finissage...

Enfin, nous encourageons vivement le professionnel coordinateur de l'action à inviter le groupe entier à documenter le projet. Cela peut prendre plusieurs formes, comme conserver la trace des différentes étapes du projet et rédiger un document de fin de projet. Cette mise en forme permettra de partager l'expérience avec d'autres établissements, *via* les congrès ou les publications, aussi bien les difficultés rencontrées que les solutions trouvées ou expérimentées ; cette documentation se révélera aussi très utile pour monter en interne d'autres projets participatifs.

BREF RÉCAPITULATIF DES BÉNÉFICES DE LA PARTICIPATION

Pour la bibliothèque, et les bibliothécaires, la participation apporte :

- un bénéfice en termes de représentation et de reconnaissance par le public du service rendu et des conditions de son exercice ;
- de nouvelles compétences ;
- de nouvelles relations avec le public et une nouvelle manière de rendre un service public ;
- une occasion d'expérimenter de nouveaux services ;
- un apport de connaissances et de compétences extérieures, complémentaires avec les compétences bibliothéconomiques.

Pour le public/les participants, la participation à un projet en bibliothèque apporte :

- une responsabilisation et un sentiment d'utilité dans la mise en œuvre des politiques socioculturelles et du fonctionnement des institutions ;
- un sentiment d'accroissement de pouvoir (*empowerment*), qui peut être très fort si le projet s'appuie sur des communautés initialement discriminées ;
- l'occasion d'un engagement que certains qualifieront de citoyen ;
- une reconnaissance par les institutions de leur rôle dans la démocratie ;
- la reconnaissance personnelle et collective de leurs connaissances et compétences ;
- un mode de sociabilité ;
- une forme d'engagement culturel.

Pour les élus, les tutelles et les autres responsables non bibliothéconomiques, la participation apporte :

- une meilleure assise sociale et de proximité et une rencontre privilégiée avec les habitants ;
- un terrain d'expérimentation pour leurs décisions politiques ;
- une autre manière de travailler avec les responsables des services, avec la direction de la bibliothèque par exemple.

GLOSSAIRE

Autonomisation (*empowerment*)

À la fois acquisition de plus de pouvoir par les individus ou les communautés et processus d'apprentissage qui vise à cette augmentation de pouvoir. Par pouvoir est entendue ici la capacité à prendre une part plus active à la vie citoyenne et politique : vote ou action locale.

Bottom-up

Voir démarche ascendante.

Co-construction

Fait de construire des projets dès leur origine avec les partenaires, participants ou contributeurs. La forme du projet est donc tout à fait marquée par tous les partenaires.

Contributeur

Toute personne ou organisme qui concourt à la réalisation d'un projet collectif en amenant sa part de travail ou d'action : écrire pour un blog collectif ou fournir des documents pour une collecte de photographies, par exemple.

Crowdfunding

Voir financement participatif.

Crowdsourcing

Voir travail collaboratif de masse.

Démarche ascendante (*bottom-up*)

Dans un projet participatif, une démarche ascendante signifie que le projet est initié, porté et animé non pas par ceux qui les animent habituellement (les niveaux supérieurs hiérarchiques socialement ou professionnellement), mais par ceux qui les vivent au quotidien ou qui les appliquent et les mettent en œuvre.

Démarche descendante (*top-down*)

Dans un projet participatif, une démarche descendante signifie que le projet est initié et porté par les niveaux supérieurs hiérarchiques socialement ou professionnellement : élus, représentants d'associations, fonctionnaires..., et que ceux qui les vivent au quotidien ou qui les appliquent et les mettent en œuvre sont non pas initiateurs mais appelés à participer.

Démocratie participative

Forme de régime politique qui associe davantage les citoyens à la décision politique, à la mise en œuvre des politiques publiques. Se distingue de la démocratie représentative.

Empowerment

Voir autonomisation.

Financement participatif (*crowdfunding*)

Financement participatif de projets, culturels ou non, publics ou non, qui se fait souvent via des plates-formes numériques dédiées, avec le minimum d'intermédiaire entre le porteur de projet et les individus financeurs, futurs publics ou usagers du projet. Il y a en général des contreparties pour chaque financeur : cadeaux, bons d'achat...

Participation

Ensemble de démarches, procédures ou actions qui visent à accroître le rôle et l'implication des individus et des groupes dans la vie sociale et politique.

Participation démocratique

Idée que la participation comme démarche générale a une implication sur le vivre ensemble démocratique, davantage que les projets de démocratie participative.

Projets partagés

On parle parfois de projets partagés plutôt que participatifs pour insister sur l'aspect co-construit du projet et sur la dimension de partage plutôt que sur celle de la décision.

Savoirs mobilisés

Ensemble des connaissances et compétences des individus, qui sont rarement valorisées et donc peu mises à disposition de la communauté. Les projets participatifs visent à faire émerger ces savoirs et à les mobiliser dans des projets citoyens, communs ou collectifs.

Top-down

Voir démarche descendante.

Travail collaboratif de masse (*crowdsourcing*)

Travail collaboratif de traitement de l'information, basé sur l'idée d'intelligence collective. Ces projets sont en général mis en œuvre pour traiter de l'information en grande quantité.

BIBLIOGRAPHIE

Arnstein Sherry R., “A Ladder of Citizen Participation”, *Journal of the American Institute of Planners*, 1969, 35 (4).

Bacqué Marie-Hélène, Rey Henri, Sintomer Yves, *Gestion de proximité et démocratie participative*, Paris, Éditions La Découverte, 2005 (coll. Recherches).

Bacqué Marie-Hélène, Biewener Carole, *L'empowerment, une pratique émancipatrice*, Paris, Éditions La Découverte, 2013 (coll. Politique et sociétés).

Barnes Marian, Prior David (ed.), *Subversive Citizens, Power, Agency and Resistance in Public Services*, Bristol, The Policy Press, 2009.

Blondiaux Loïc, Fourniau Jean-Michel, « Un bilan des recherches sur la participation du public en démocratie : beaucoup de bruit pour rien ? », *Participation 1*, 2011, n° 1, p. 30.

Castello Olivia & Cresswell Melissa K., New Look at an Old Space: Participatory Design Research at a Liberal Arts College Library, Poster session presented at the Reinventing Libraries: Reinventing Assessment Conference, City University of New York, New York, June 2014. [En ligne] : < [http://repository.](http://repository.brynmaur.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1014&context=lib_pubs)

[brynmaur.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1014&context=lib_pubs](http://repository.brynmaur.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1014&context=lib_pubs) >.

Dewey John, Zask Joëlle (éd.), *Le public et ses problèmes*, Paris, Gallimard, 2010 (coll. Folio. Essais).

Donzelot Jacques, Epstein Renaud, « Démocratie et participation : l'exemple de la rénovation urbaine », *Esprit*, juillet 2006, n° 7, pp. 5-34.

Fried Foster Nancy et al., Participatory design of Purdue University's Active Learning Center Final Report. *Libraries Reports*. Paper 1, 2013. < <http://docs.lib.purdue.edu/libreports/1> >.

Habermas Jürgen, Bouchindhomme Christian (trad.), Rochlitz Rainer (trad.), *Droit et démocratie : entre faits et normes*, Paris, Gallimard 1997 (coll. NRF essais).

Kranich Nancy, “Civic Partnership: The Role of Libraries in Promoting Civic Engagement”, in *Libraries Beyond Their Institutions: Partnerships That Work*, New York, The Haworth Press, 2005, pp. 89-103.

Moirez Pauline, Moreux Jean Philippe, Josse Isabelle, « État de l'art en matière de *crowdsourcing* dans les bibliothèques numériques », *Projet de recherche et développement du fonds unique interministériel 12 pour la*

conception d'une plate-forme collaborative de correction et d'enrichissement des documents numérisés, février 2013. [En ligne] : < http://www.bnf.fr/documents/crowdsourcing_rapport.pdf >.

Moirez Pauline, « Archives participatives », in Amar Muriel (dir.), Mesguich Véronique (dir.), *Bibliothèques 2.0 à l'heure des médias sociaux*, nouv.

éd. revue et augmentée, Paris, Éditions du Cercle de la Librairie, 2012 (coll. Bibliothèques), pp. 187-197. [En ligne] : < http://archivesic.ccsd.cnrs.fr/sic_00725420 >.

Participa(c)tion : [colloque, Vitry-sur-Seine, MAC/VAL, 6-8 décembre 2013], Vitry-sur-Seine, MAC/VAL, 2014.

LISTE DES AUTEURS**Raphaëlle Bats**

Responsable de la mission Relations internationales, enssib, Villeurbanne, animatrice du blog Crieurs Publics

Hélène Certain

Responsable de la bibliothèque Louise Michel (Paris 20), réseau des bibliothèques de la Ville de Paris

Marie-Paule Doncque

Responsable communication-programmation culturelle des Bibliothèques-Médiathèques de Metz

Pascale Fontenille

Responsable de la bibliothèque du 4^e arrondissement, Lyon

Thomas Fourmeux

Assistant multimédia, Bibliothèques d'Aulnay-sous-Bois, animateur du blog Biblio Numericus

Cécile Goubet

Chargée de projets participatifs en animation sociale

Géraldine Huet

Chargée du développement des publics et des projets partagés, Le Rize, Ville de Villeurbanne

Isabelle Josse

Chef de projet au service numérisation du département de la conservation, Bibliothèque nationale de France

Jean-Christophe Lacas

Chef de projet, Médiathèque intercommunale entre Dore et Allier - Lezoux

Nathalie Lheureux

Directrice de la Médiathèque de Bruz

Pauline Moirez

Experte en métadonnées, département de l'information bibliographique et numérique, Bibliothèque nationale de France

Heather L. Moulaison

Maître de conférences, iSchool, Université du Missouri (États-Unis)

Franck Philippeaux

Conservateur du patrimoine, commissaire d'expositions, Musée dauphinois, Grenoble

Éric Pichard

Responsable du département des publics, Bibliothèque des Champs-Libres, Rennes Métropole

Nicolas Romain-Scelle

Étudiant en médecine, président de GAELIS, Lyon

Stéphane Vincent

Délégué général de La 27^e Région, Paris

LA BOÎTE À OUTILS

Fondée par Bertrand Calenge en 1995.

Les manuels de cette collection visent à fournir aux professionnels des ouvrages pratiques pour conduire des projets bibliothéconomiques d'actualité concernant aussi bien des bibliothèques publiques que des bibliothèques universitaires ou de recherche. Écrit à plusieurs mains, chaque volume est coordonné par un professionnel des bibliothèques.

Catherine Jackson

directrice de la collection

+++++

PRESSES DE L'ENSSIB

École nationale supérieure des sciences de l'information et des bibliothèques

17-21 boulevard du 11 novembre 1918

69623 Villeurbanne Cedex

Tél. 04 72 44 43 43

Fax 04 72 44 43 44

< <http://www.enssib.fr/presses> >

Dans la même collection, à paraître

+++++

BAO #34 (2015)

Jouer en bibliothèque

sous la direction de Julien Devrient

Déjà parus

+++++

BAO #32 (2015)

Conduire le changement

en bibliothèque : vers

des organisations apprenantes

sous la direction de Christophe Pérales

BAO #31 (2014)

Ouvrir plus, ouvrir mieux :

un défi pour les bibliothèques

sous la direction de Georges Perrin

BAO #30 (2014)

Produire des contenus documentaires en ligne :

quelles stratégies pour les bibliothèques ?

sous la direction de Christelle di Pietro

BAO #29 (2014)

Intégrer des ressources numériques dans

les collections

sous la direction de Géraldine Barron et Pauline

Le Goff-Janton

BAO #28 (2013)

Favoriser l'insertion professionnelle et l'accès

à l'emploi : les atouts des bibliothèques

sous la direction de Georges Perrin

BAO #27 (2012)

Faire connaître et valoriser sa bibliothèque :

communiquer avec les publics

sous la direction de Jean-Marc Vidal

BAO #26 (2012)

Apprendre à gérer des collections patrimoniales

en bibliothèque

sous la direction de Dominique Coq

BAO #25 (2012)

Développer la médiation documentaire numérique

sous la direction de Xavier Galaup

Déjà parus

+++++

BAO #24 (2011)

*Mener un projet international : bibliothèques
françaises et coopération internationale*
sous la direction de Raphaëlle Bats

BAO #23 (2011)

*Créer des services innovants. Stratégies et
répertoire d'actions pour les bibliothèques*
sous la direction de Marie-Christine Jacquinet

BAO #22 (2011)

*Mener l'enquête ! Guide des études de publics en
bibliothèque*
sous la direction de Christophe Evans

BAO #21 (2010)

*Communiquer ! Les bibliothécaires, les décideurs
et les journalistes*
sous la direction de Jean-Philippe Accart

BAO #20 (2010)

*Mettre en œuvre un service de questions-réponses
en ligne*
sous la direction de Claire Nguyen

BAO #19 (2010)

Numériser et mettre en ligne
sous la direction de Thierry Claerr et Isabelle
Westeel

BAO #18 (2009)

Mettre en œuvre un plan de classement
sous la direction de Bertrand Calenge

BAO #17 (2009)

Favoriser la réussite des étudiants
sous la direction de Carine El Bekri-Dinoird

BAO #16 (2008)

Gérer les périodiques
sous la direction de Géraldine Barron

Secrétariat d'édition :
Silvia Ceccani

Mise en page :
Cédric Vigneault

Conception graphique :
atelier Perluette, 69001 Lyon.
< <http://www.perluette-atelier.com> >

Achevé d'imprimer en juillet 2015
imprimerie Bialec (Nancy) - n° 86 377

dépôt légal : 2^e semestre 2015