

2015-2016

Licence professionnelle Traitement et gestion des archives et des bibliothèques
Parcours Bibliothèques

Un repositionnement professionnel autour des pratiques participatives en bibliothèque

Frédérique Gueutier

Sous la direction de Mme Valérie Neveu,
maître de conférences en bibliothéconomie



L'auteur du présent document vous autorise à le partager, reproduire, distribuer et communiquer selon les conditions suivantes :

- Vous devez le citer en l'attribuant de la manière indiquée par l'auteur (mais pas d'une manière qui suggérerait qu'il approuve votre utilisation de l'œuvre).
- Vous n'avez pas le droit d'utiliser ce document à des fins commerciales.
- Vous n'avez pas le droit de le modifier, de le transformer ou de l'adapter.

Consulter la licence creative commons complète en français :
<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/2.0/fr/>

Ces conditions d'utilisation (attribution, pas d'utilisation commerciale, pas de modification) sont symbolisées par les icônes positionnées en pied de page.



2015-2016

Université d'Angers
Licence professionnelle Traitement et gestion des archives et des
bibliothèques - Parcours Bibliothèques

Un repositionnement professionnel autour des
pratiques participatives en bibliothèque

Frédérique GUEUTIER

Sous la direction de Mme Valérie Neveu, maître de conférences en
bibliothéconomie



ENGAGEMENT DE NON PLAGIAT

Je, soussigné (e), déclare être pleinement conscient(e) que le plagiat de documents ou d'une partie d'un document publiés sur toutes formes de support, y compris l'internet, constitue une violation des droits d'auteur ainsi qu'une fraude caractérisée. En conséquence, je m'engage à citer toutes les sources que j'ai utilisées pour écrire ce rapport ou mémoire.

Signature :

Cet engagement de non plagiat doit être inséré en première page de tous les rapports, dossiers, mémoires.

Remerciements

Je remercie Mme Neveu pour son accompagnement dans ce travail. Je remercie également Mr Laurent Favreau, directeur adjoint des bibliothèques municipales de Nantes et Mr Hervé Olivaud, responsable de la médiathèque municipale de La Montagne, pour avoir pris le temps de répondre à mes questions.

Je remercie enfin ma famille et Anthony pour leur soutien.

Résumé

La participation des habitants s'inscrit dans les services publics, dans la définition de leurs objectifs et dans leurs fonctionnements. Les bibliothèques s'emparent peu à peu de ces démarches participatives et les intègrent dans leurs missions, dans leurs façons d'envisager leur place dans une communauté, parfois même dans le projet de leur établissement. Que les bibliothèques recherchent-elles par ces dynamiques et quelles formes y prennent les projets participatifs ? Par ailleurs, se pose la question des compétences nécessaires à la mise en œuvre cohérente et efficiente de ces démarches. Quelles sont-elles et comment sont-elles intégrées dans la formation des professionnels des bibliothèques ?

Sommaire

Introduction.....	7
I - Les politiques publiques ne s'envisagent plus sans démarches participatives.....	9
A - Quels sont les moteurs de ce mouvement ?.....	9
B - Une institutionnalisation de la démocratie participative.....	11
C - Différents niveaux de la participation citoyenne.....	13
II - Les démarches participatives en bibliothèque publique.....	17
A - Les formes de la participation en bibliothèque.....	17
B - Les effets attendus.....	21
C - Les difficultés rencontrées.....	23
III - Des méthodes et des solutions partagées.....	25
A - Un repositionnement du métier ?.....	25
B - Des méthodologies et des outils circulent.....	27
C - Des formations se mettent en place.....	31
Conclusion.....	33
Annexes.....	35
Bibliographie.....	41
Table des annexes.....	47
Table des matières.....	49

Introduction

La démocratie participative portée par les mouvements militants notamment dans les années soixante-dix, est aujourd'hui mise en avant par nos politiques, et tout particulièrement au niveau local, comme une nouvelle façon d'organiser les affaires publiques. Le souhait d'intégrer davantage une concertation citoyenne dans les décisions et les actions publiques amène le développement d'une ingénierie de la participation. Les enjeux de ces démarches ne sont parfois que ceux d'une communication politique dans le cadre d'un mandat, mais il existe également des démarches portées par des objectifs réels d'amélioration des services et de prise en compte des habitants, des usagers.

Dans la continuité d'une évolution de leurs missions et fonctionnements, les bibliothèques s'emparent peu à peu de ces démarches participatives et les mettent à l'œuvre au sein de leurs établissements, dans les services qu'elles proposent, dans leur fonctionnement même. Plusieurs formes de participation cohabitent, plus ou moins intenses, mais chacune amenant à se poser la question de la frontière et de la complémentarité entre le regard du professionnel et celui de l'usager (ou du non-usager), et de la place à donner à chacun.

De quelle manière l'impératif de participation des publics intègre les bibliothèques ? Est-ce que cela implique un repositionnement professionnel, et comment y répondent les organisations de la profession ?

Ce travail aborde la question de la participation citoyenne en observant comment les démarches participatives ont désormais pleinement intégré les services publics, et avec quels outils nous pouvons les analyser. Les différentes formes que prennent les dispositifs participatifs en bibliothèque sont ensuite détaillées, et un regard est porté sur les effets espérés, au sein des bibliothèques et auprès des habitants. Les questions que posent ces nouvelles dynamiques sur les professions des bibliothèques sont enfin abordées, à travers les nouvelles compétences et le repositionnement professionnel que cela suppose. Enfin, un aperçu de la manière dont les formations professionnelles s'emparent de ces problématiques est donné.

I - Les politiques publiques ne s'envisagent plus sans démarches participatives

L'intégration de la participation des citoyens dans la mise en place des politiques publiques s'inscrit dans les démarches de démocratie participative. « La démocratie participative désigne l'ensemble des procédures, instruments et dispositifs qui favorisent l'implication directe des citoyens dans le gouvernement des affaires publiques. »¹ Elle a été plébiscitée par la population à travers les mouvements militants des années soixante-dix, puis par les politiques et les institutions publiques qui en ont fait un de leurs axes d'actions.

A - Quels sont les moteurs de ce mouvement ?

Parmi les moteurs de ce mouvement, qui tend à solliciter plus de participation directe des citoyens dans la vie publique, la crise de la démocratie représentative peut être avancée. En France, l'abstention aux différentes élections est chronique voire croissante, et la baisse de confiance de la population dans leurs classes dirigeantes est régulièrement évoquée. L'expertise des politiques et des dirigeants tend à éloigner les citoyens des décisions et de la compréhension de leurs impacts. « Cette critique de la professionnalisation de l'exercice politique est considérée par beaucoup comme le point de départ du décalage entre les gouvernés et les gouvernants »². Notre société est de toute évidence à la recherche d'autres modèles d'organisation et d'actions publiques, intégrant une plus grande prise en compte, notamment dans les décisions et projets locaux, des avis des habitants. L'enjeu de la participation est de « 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 »³.

1 Cette définition est tirée du dictionnaire de la participation : <http://www.participation-et-democratie.fr/es/dico/democratie-participative>

2 Association des maires Ville & Banlieue de France, *Les maires des villes de banlieue et la participation citoyenne. Une enquête auprès des maires de Ville & Banlieue*, Mai 2014, p. 6, [en ligne], disponible sur <http://www.ville-et-banlieue.org/wp-content/uploads/2014/05/Enque%CC%82te-aupre%CC%80s-des-maires-de-VB-mai-2014.pdf> (consulté le 2 mai 2016).

3 Raphaëlle Bats, « Les enjeux et les limites de la participation : le rôle des bibliothèques », *Construire des pratiques participatives dans les bibliothèques*, Villeurbanne, Presses de l'Enssib, 2015, p.21

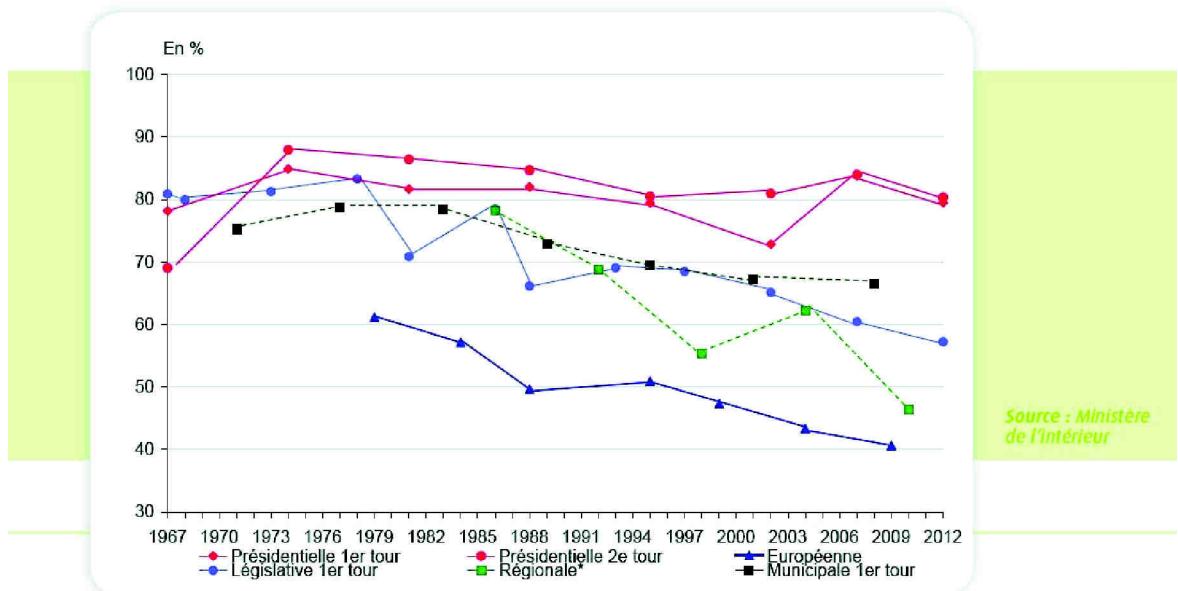


Illustration 1: Évolution des taux de participation à différentes élections, en France.

Source : Ministère de l'intérieur.

Graphique tiré d'un rapport de l'association des maires Ville & Banlieue de France.⁴

Par ailleurs, le développement du web 2.0 dans les années 2000 a permis une évolution de l'internaute lecteur vers un internaute contributeur. Nous sommes amenés à proposer, produire des contenus, que nous partageons, que nous échangeons. Nous pouvons répondre, critiquer, détourner. Ces outils sont de plus en plus accessibles, au plus grand nombre. Nous participons et nous contribuons souvent au sein de dispositifs qui se développent de manière spontanée, ou en tout cas en dehors des institutions. Le développement de ces nouvelles technologies de l'information et de la communication, dont les plateformes d'échanges, participe à faciliter la prise de parole, la structuration de groupes de citoyens autour de thématiques spécifiques, l'organisation de mouvements communs.

Ces démarches s'ancrent dans nos quotidiens, et influent certainement sur notre façon d'envisager notre capacité individuelle et collective à se faire entendre et à modifier notre environnement, à tout le moins notre environnement proche.

4 Association des maires Ville & Banlieue de France, *Les maires des villes de banlieue et la participation citoyenne. Une enquête auprès des maires de Ville & Banlieue*, Mai 2014, p. 5, [en ligne], disponible sur <http://www.ville-et-banlieue.org/wp-content/uploads/2014/05/Enque%CC%82te-aupre%CC%80s-des-maires-de-VB-mai-2014.pdf> (consulté le 2 mai 2016).

B - Une institutionnalisation de la démocratie participative

La démocratie participative est désormais pleinement ancrée dans nos institutions, qui ont fait leur cette démarche née des mouvements citoyens. Cette dynamique s'est d'abord rattachée aux politiques de la ville et de la cohésion urbaine, notamment dans les banlieues. « L'échelon local, celui des quartiers, est apparu comme le lieu le plus propice au développement de la démocratie participative. C'est en effet à cette échelle que se jouent les enjeux du quotidien, du cadre de vie, et d'une partie de la vie sociale entre les individus »⁵. Les collectivités ont formalisé cette participation pour l'intégrer dans des processus de décisions des politiques et des projets publics, mais aussi pour l'intégrer dans une dynamique de communication auprès des administrés. En effet, elles utilisent la participation notamment « dans le but de mieux faire accepter un projet, de renforcer la transparence de leurs décisions ou encore de cultiver leur image auprès du public »⁶.

Par ailleurs, bien qu' « aucun texte de droit n'a établi de définitions juridiques stables pour désigner ce que l'on entend par "participation" »⁷, il existe des dispositifs définis par la loi, notamment dans le cadre de la décentralisation. Ils donnent des outils légaux pour les démarches participatives, et en fixent parfois un cadre obligatoire. Ils sont tout particulièrement reliés à des aspects d'aménagement du territoire, d'urbanisme et d'environnement, et s'attachent en général d'avantage à l'aspect consultatif des avis citoyens, ayant un impact relativement faible en termes décisionnels. On retrouve parmi ces dispositifs légaux : le droit d'accès aux informations et documents administratifs avec une loi de 1978, la mise en place d'enquêtes publiques précédant certaines décisions locales à partir de 1984. Dans le cadre de certains projets d'aménagement, une procédure de débat public est fixée en 1995, et une obligation de concertation est imposée aux collectivités territoriales par la loi Solidarité et Renouvellement urbain de 2000. À partir de 2002, les communes de plus de 80 000 habitants ont l'obligation de créer des conseils de quartier, et enfin, depuis la révision constitutionnelle de 2003, la possibilité est donnée aux collectivités territoriales d'organiser

5 Ibid. p. 8.

6 Bénédicte Rallu, « La concertation est un atout pour les élus et les projets », *La Gazette des communes*, 18 novembre 2013.

7 Association des maires Ville & Banlieue de France, *Les maires des villes de banlieue et la participation citoyenne. Une enquête auprès des maires de Ville & Banlieue*, Mai 2014, p. 10, [en ligne], disponible sur <http://www.ville-et-banlieue.org/wp-content/uploads/2014/05/Enque%CC%82te-aupre%CC%80s-des-maires-de-VB-mai-2014.pdf> (consulté le 2 mai 2016).

des référendums sur des questions locales.

« Les approches militantes, issues des années soixante-dix, ont laissé la place à la définition de la participation comme une forme d'ingénierie »⁸. La formalisation de ces instances de participation a amené les collectivités à se doter de services dédiés et à intégrer un élu en charge de cette question : « en interne, sept collectivités sur dix ont un élu chargé à la question de la participation et près de deux-tiers ont un service dédié ».⁹ Cette dynamique a amené à se construire une véritable professionnalisation et un marché de la participation. Des prestataires s'en font spécialistes, et fonctionnent grâce à l'émergence de cette nouvelle demande provenant des institutions publiques.

Au sein des collectivités, on retrouve avec une certaine régularité des dispositifs de participation tels que les comités d'usagers d'établissements publics, les conseils de quartier, les jurys citoyens, les conférences de citoyens, les comités locaux d'information et de concertation, les conseils de développement...

Venez partager vos idées pour votre quartier

Les Rencontres de quartier

Organisées deux fois par an dans chaque quartier à partir de mai 2015, les Rencontres de quartier sont ouvertes à tous. Lors de ces temps forts, les habitants débattent, lancent des initiatives citoyennes, et les élus rendent compte de l'action municipale.



Le site nantesco.fr

Accessible à toutes et à tous en permanence, le site nantesco.fr permet de préparer et de prolonger les discussions. Ainsi, tout le monde peut participer aux débats, lancer des idées et échanger avec les autres habitants de leur quartier. Pour en savoir plus sur le fonctionnement du site, cliquez [ici](#).

Les bureaux des projets

Composés d'élus et d'habitants volontaires dans chaque quartier, les bureaux des projets sont mis en place dans chacun des quartiers à partir de janvier 2016. Leur objectif : apporter un soutien aux projets d'initiative citoyenne portant sur le cadre de vie, l'environnement et les nouvelles pratiques sociales et collaboratives.

Les lieux d'animation

À partir de l'automne 2015, le bus Nantes&co Jouons collectif va à la rencontre des Nantaises et des Nantais dans tous les quartiers de la ville à l'occasion des différentes démarches de participation. À terme, un lieu permanent d'animation du dialogue citoyen est créé dans chaque quartier nantais. Espaces d'information, de débat, d'échanges, de travail collectif, ces lieux d'animation favorisent l'émergence de projets citoyens.

Les budgets participatifs

Dédiés aux quartiers, les budgets participatifs seront créés en 2016 pour financer des aménagements de proximité conçus et choisis avec les Nantaises et les Nantais. D'un montant d'1 million d'euros par an, leur but est d'améliorer l'espace public et le cadre de vie du quartier.

Illustration 2: Une page du site internet nantesco.fr, site qui regroupe les dispositifs participatifs mis en place par la Ville de Nantes. ©Ville de Nantes.

8 Damien Day, *Enjeux, état des lieux et dynamiques de participation en bibliothèques*, mémoire d'étude, sous la direction de Frédéric Saby, Lyon, Enssib, 2014, p. 23, [en ligne], disponible sur <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/64226-enjeux-etat-des-lieux-et-dynamiques-de-participation-en-bibliotheques.pdf> (consulté le 1er mai 2016).

9 B. Rallu, « La concertation est un atout pour les élus et les projets », *La Gazette des communes*, 18 novembre 2013.

Les démarches participatives qui se développent au sein des services publics, tels que les bibliothèques municipales, sont souvent impulsées par les élus dans le cadre de leur mandat. Mais celui-ci n'est pas le seul instigateur de la sollicitation de la participation citoyenne. Les professionnels qui œuvrent au sein des services publics peuvent également mener l'intégration de la participation dans leurs décisions et dans la mise en place de leur projet. Dans ces deux cas, on parle alors de démarches descendantes. En outre, ce peut être une dynamique émanant des citoyens eux-mêmes, qui doit être entendue et recueillie par les institutions. On parle alors de démarches ascendantes.

C - Différents niveaux de la participation citoyenne

Outre les formes diverses et les dispositifs variés dans lesquels la participation de la population dans les projets publics peut se mettre en œuvre, il est particulièrement intéressant de s'attacher à en observer les différents niveaux d'intensité. « On parle de niveaux car l'implication dans un projet n'est pas le 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 ».¹⁰

Pour nous aider à situer et évaluer le niveau d'intensité de la participation pour un projet, nous pouvons nous appuyer sur, entre autres, deux outils qui nous viennent d'outre-Atlantique. Le premier a été proposé en 1969 par Sherry Arnstein, travailleuse sociale aux États-Unis. Il s'agit d'une échelle composée de huit échelons, chacun représentant un niveau de participation, le niveau 8 étant celui de la participation citoyenne la plus intense. Les deux premiers niveaux sont en réalité de la *non-participation*, correspondant aux projets ou aux dispositifs participatifs qui ne feraient que donner l'illusion aux citoyens de pouvoir participer, ou dans lesquels la participation n'aborderait pas les vrais enjeux. Les trois échelons suivants relèvent de la « coopération symbolique », allant de l'information fournie aux citoyens à la possibilité donnée aux habitants d'exprimer leurs avis. Les trois derniers niveaux traduisent un « pouvoir effectif des citoyens », allant de la mise en place de négociations entre les pouvoirs publics et les citoyens jusqu'à la gestion autonome par une population.

10 R. Bats, « Pratiques participatives : une typologie », *Construire des pratiques participatives dans les bibliothèques*, Villeurbanne, Presses de l'Enssib, 2015, p. 26.

Cette échelle de la participation citoyenne a près de 50 ans, mais reste utile et utilisée pour évaluer les politiques et projets dits « participatifs ».

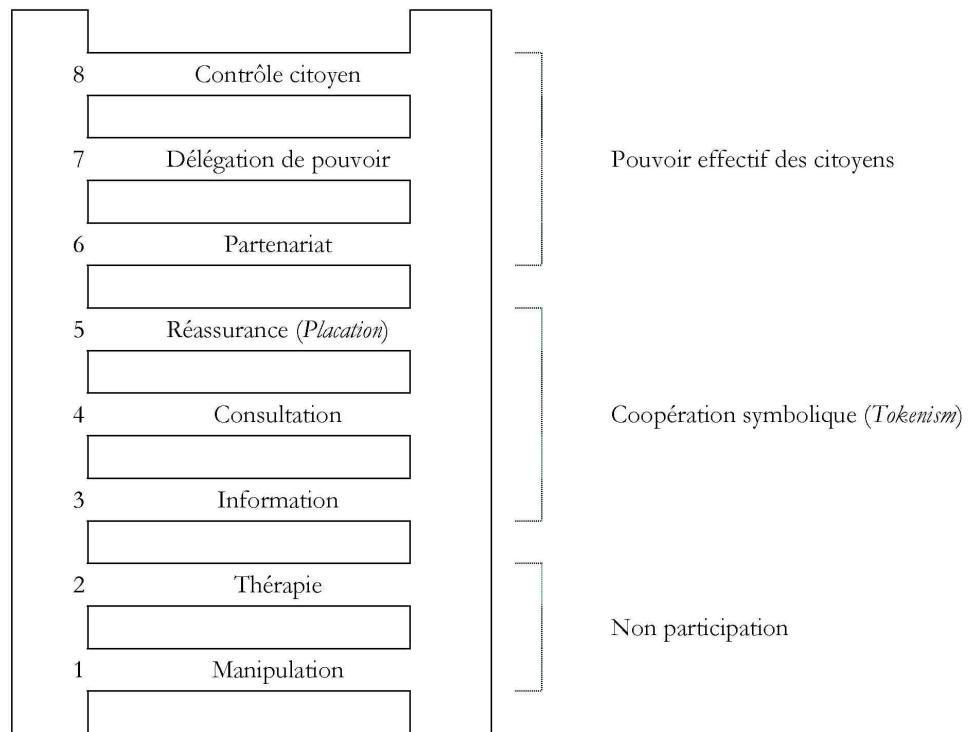


Illustration 3: Une échelle de la participation citoyenne, proposée par Sherry Arnstein.
Source : illustration tirée d'un document mis en ligne par l'Agence Nationale pour la Rénovation Urbaine¹¹

« Dans les bibliothèques en particulier, la question de la participation peut être posée à plusieurs titres. D'une part, en tant que services publics « parmi d'autres », on peut se demander dans quelle mesure les bibliothèques sont concernées par la montée en puissance d'une injonction de participation touchant l'action publique en général. D'autre part, des bibliothèques 3^e lieu aux pratiques collaboratives inspirées du web 2.0, la participation des usagers est un enjeu au cœur de différentes réflexions sur les modèles bibliothéconomiques émergents »¹².

11 Comité d'Évaluation et de Suivi de l'Agence Nationale pour la Rénovation Urbaine, *Une échelle de participation citoyenne - Sherry Arnstein*, 2006, p. 3, [en ligne], disponible sur <http://www.anru.fr/index.php/ces/Etudes/La-participation-des-habitants> (consulté le 05 janvier 2016).

12 D. Day, *Enjeux, état des lieux et dynamiques de participation en bibliothèques*, mémoire d'étude, sous la direction de Frédéric Saby, Lyon, Enssib, 2014, p.9, [en ligne], disponible sur <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/64226-enjeux-etat-des-lieux-et-dynamiques-de->

Pour la mise en place d'une participation citoyenne dans nos bibliothèques, nous pouvons nous appuyer sur un autre outil, qui peut être mis en perspective avec l'échelle de Sherry Arnstein, à la différence que celui-ci met en avant le fait que chacun des niveaux est indispensable, et que les choses se développent dans un *continuum*. Cet outil a été construit et partagé dans le cadre d'un projet canadien intitulé « Working Together Project », coordonné par la bibliothèque publique de Vancouver entre 2004 et 2008. Centré sur les liens que cherchent à établir les bibliothèques avec les « communautés à faible revenu »¹³, c'est un outil qui reste intéressant pour l'ensemble des démarches de participation que souhaiterait développer une bibliothèque.

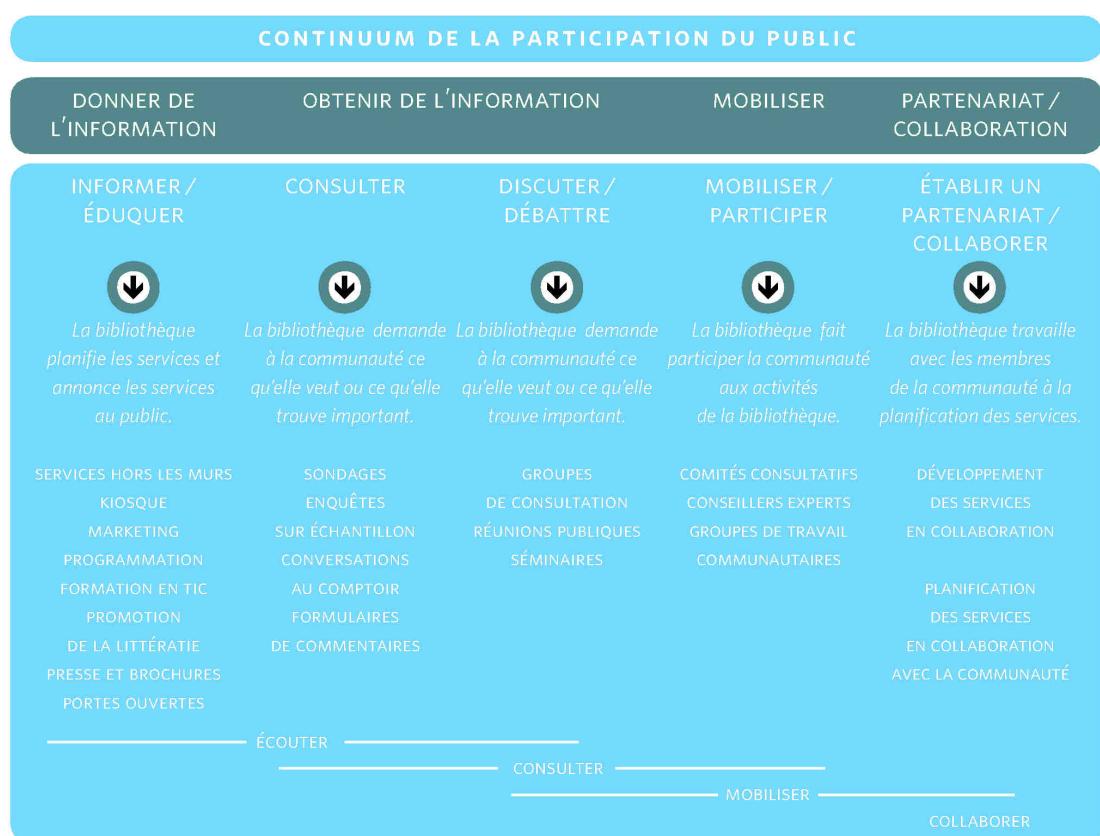


Illustration 4: Un projet que l'on souhaite participatif peut être évalué à l'aune de ces différentes échelles de la participation des publics dans les bibliothèques.

Source : Working Together (projet canadien)¹⁴

Pour affiner notre connaissance des démarches participatives et pour pouvoir les analyser, il faudra également s'attacher à observer leur temporalité (est-ce que le dispositif amène à réunir

[participation-en-bibliotheques.pdf](#) (consulté le 1er mai 2016).

13 Working Together, *Trousse d'outils pour des bibliothèques à l'écoute de la communauté*, p. 4, [en ligne], disponible sur <http://www.librariesincommunities.ca/resources/Trousse-doutils-FR-Finale.pdf> (consultée le 2 mai 2016).

14 Ibid. p. 16.

les citoyens régulièrement, de manière ponctuelle, une seule fois ?), étudier qui sont les acteurs qui y prennent part, et la forme des dispositifs dans lesquels ces démarches se déploient. Par ailleurs, il sera intéressant de comprendre si la démarche est descendante, c'est-à-dire si elle part des pouvoirs publics et des institutions vers la population, ou bien si inversement la démarche est ascendante, partant des habitants qui se mobilisent pour participer plus directement aux décisions et actions publiques.

II - Les démarches participatives en bibliothèque publique

A - Les formes de la participation en bibliothèque

Les questions sur lesquelles la participation citoyenne au sein des bibliothèques publiques va se construire peuvent concerner différents enjeux, différents éléments de fonctionnement de l'établissement. Elles peuvent concerner une partie des services proposés, précisément définie par la bibliothèque, ou bien se déployer d'une manière plus globale, sur le projet même de l'établissement. Pour illustrer cette diversité, voici « un panorama de projets participatifs de différentes universités états-unies, 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 »¹⁵.

Quelques exemples en France donnent également une vision de la variété des déclinaisons de la participation citoyenne dans nos bibliothèques.

Les bibliothèques connaissent bien les enquêtes sur les usages et non-usages faits par les publics, démarche de consultation pleinement ancrée dans la culture professionnelle. Cela a été récemment le cas par exemple pour les médiathèques de Bouguenais et de Rezé en Loire-Atlantique, qui ont lancé une consultation pour récolter l'avis des habitants concernant leurs horaires d'ouverture. C'est donc un appel à participation ponctuel, qui concerne un point particulier du fonctionnement de la bibliothèque. Les résultats de l'enquête viennent alimenter une réflexion sur un changement d'horaires, la participation ne sera pas cependant l'élément décisif du choix qui sera fait.

¹⁵ Heather L. Moulaison, « Le design, la participation et la bibliothèque : panorama de projets dans les universités états-unies », *Construire des pratiques participatives dans les bibliothèques*, Villeurbanne, Presses de l'Enssib, 2015, p. 40.



Illustration 5: Les médiathèques de Bouguenais et de Rezé (44) ont toutes deux récemment lancé une enquête auprès habitants à propos de leurs horaires d'ouverture respectifs. Cette campagne a été relayée sur les réseaux sociaux.

La participation du public peut également prendre place dans le fonctionnement même d'un service. Par exemple, une partie des acquisitions peut s'effectuer dans ce cadre. Il y a le traditionnel cahier de suggestions bien sûr, mais des bibliothèques ont développé des actions qui poussent encore davantage le degré d'implication des usagers dans ce domaine. C'est le cas à la médiathèque de Rilleux-le-Pape (69) qui a mis en place un « atelier participatif [...] visant à associer les usagers qui le souhaitent aux choix des documents à acheter pour la médiathèque »¹⁶. Il s'agit de l'atelier « Concilia-Bulle » qui permet à un groupe constitué de participer à l'acquisition d'une partie du fonds BD. C'est le cas également de la bibliothèque municipale de la Ville de Lyon (69), laquelle a choisi pour la mise en place d'une discothèque adulte au sein de la bibliothèque du 4ème arrondissement de Lyon, de constituer un groupe d'habitants responsable des acquisitions pour ce nouveau service.

La participation de la population peut être mobilisée dès la construction d'un nouvel établissement. Cela a été le cas à Lezoux (63) pour la préfiguration de la future médiathèque intercommunale « entre Dore et Allier ». Les habitants ont été amenés à réfléchir sur leurs usages des bibliothèques.

¹⁶ Cécile Dérioz et Lucile Humbert, « Concilia-Bulle. Des acquisitions BD sur le mode participatif », *Bibliothèque(s)*, n°83, mars 2016, p. 20.

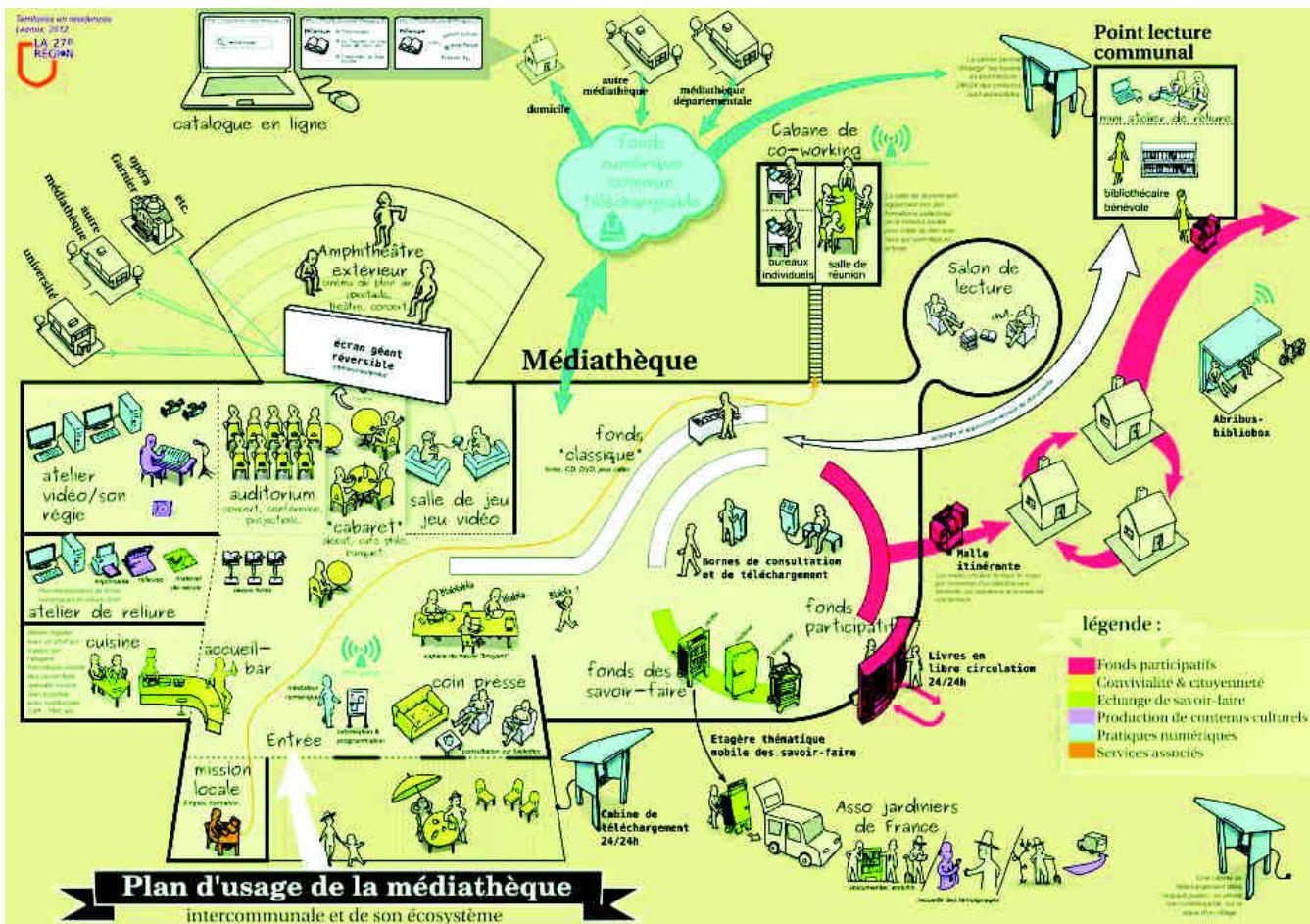


Illustration 6: Le plan de la futur médiathèque intercommunale entre Dore et Allier, réalisé avec la participation des habitants.

La participation a également été de mise dans la construction de la médiathèque de Méricourt-sous-Lens (62), pour laquelle le programme de construction s'est fait à partir des propositions des citoyens.

Il arrive également que les publics soient sollicités à participer aux services de la bibliothèque par la production de contenus. C'est le cas simplement lorsqu'il leur est proposé de poster sur le site internet de la bibliothèque leurs commentaires et avis à propos d'une lecture qu'ils ont faite. La bibliothèque tient alors un rôle d'organisateur et de facilitateur des échanges et des prescriptions entre usagers.

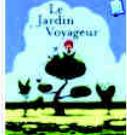
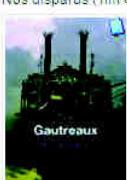
<p>professionnelle, de la VOD, et à des dizaines de magazines en ligne... Inscription : Pour s'inscrire, il suffit de demander une "carte numérique" à la Médiathèque puis de créer un compte en utilisant les identifiants fournis sur la carte.</p>	 <p>Un album festif pour découvrir la Cumbia toulousaine d'El Gato Negro. Arrangements de "La Gitana Tropical" aka Irina Gonzalez, talentueuse multi-instrumentiste cubaine. Une belle découverte.</p> <p>Voir la notice</p>
<p>Les avis</p> <p>Zai zai zai zai (Fabcaro)</p>  <p>★★★★★ super</p> <p>Le Jardin voyageur (Peter Brown)</p> <p>Très éducatif, j'ai bien aimé ce livre. Les illustrations sont très jolies.</p> <p>Voir la notice</p> <p>Hommes à la mer (Rif Reb's)</p>  <p>★★★★★ Marins</p> <p>Bibli-bla-bla</p> <p>Dernier volet d'une trilogie consacrée à la Mer et aux Hommes qui lui confient leurs destins souvent funestes. Rif Reb's excelle dans l'art de produire des images rendant la cruelle beauté des éléments plus vraie que nature.</p> <p>Voir la notice</p> <p>Cumbia libre (El Gato Negro)</p>  <p>★★★★★ Mississippi River</p> <p>Bibli-bla-bla</p> <p>Un roman passionnant au fil du fleuve, sur fond d'une musique Jazz naissante dans l'Amérique des années vingt.</p> <p>Voir la notice</p>	<p>Le jardin voyageur (Peter Brown)</p> <p>★★★★★ super</p> <p>Gaspar</p> <p>Très éducatif, j'ai bien aimé ce livre. Les illustrations sont très jolies.</p> <p>Voir la notice</p> <p>Hommes à la mer (Rif Reb's)</p> <p>★★★★★ Marins</p> <p>Bibli-bla-bla</p> <p>Dernier volet d'une trilogie consacrée à la Mer et aux Hommes qui lui confient leurs destins souvent funestes. Rif Reb's excelle dans l'art de produire des images rendant la cruelle beauté des éléments plus vraie que nature.</p> <p>Voir la notice</p> <p>Nos disparus (Tim Gautreaux)</p> <p>★★★★★ Mississippi River</p> <p>Bibli-bla-bla</p> <p>Un roman passionnant au fil du fleuve, sur fond d'une musique Jazz naissante dans l'Amérique des années vingt.</p> <p>Voir la notice</p>

Illustration 7: *Les avis laissés par les lecteurs de la médiathèque de Saint-Jean-de-Boiseau (44).*
©Ville de Saint-Jean-de-Boiseau.

Les habitants peuvent enfin être appelés à engager une réflexion sur un projet de service. C'est le cas à Nantes actuellement, avec un « Atelier citoyen » autour de la question « Quelles bibliothèques pour demain ? »¹⁷. Cet atelier se déroule de mars à juin 2014, réunit entre 60 et 80 participants, usagers ou non-usagers des bibliothèques municipales de Nantes, et propose de questionner trois points : « Demain, que trouvera-t-on, que fera-t-on dans les bibliothèques et médiathèques nantaises ? Quelle ouverture de ces lieux pour répondre aux différents rythmes de vie des publics, que ce soit au quotidien, dans la semaine, ou dans l'année ? Quelle serait la place de ces équipements dans la vie du quartier ? ». Les propositions qui ressortiront de cette démarche intégreront une réflexion globale de la Ville de Nantes mobilisant agents et élus sur ces questions.

17 Voir l'annexe 1 : mandat de participation pour l'Atelier citoyen « Quelles bibliothèques pour demain? » de la Ville de Nantes.

B - Les effets attendus

Les effets attendus de l'ouverture à la participation citoyenne, notamment au sein des bibliothèques, sont nombreux. Ils sont souhaités bénéfiques pour les usagers et pour la bibliothèque. Le schéma ci-dessous démontre également les bénéfices mutuels :

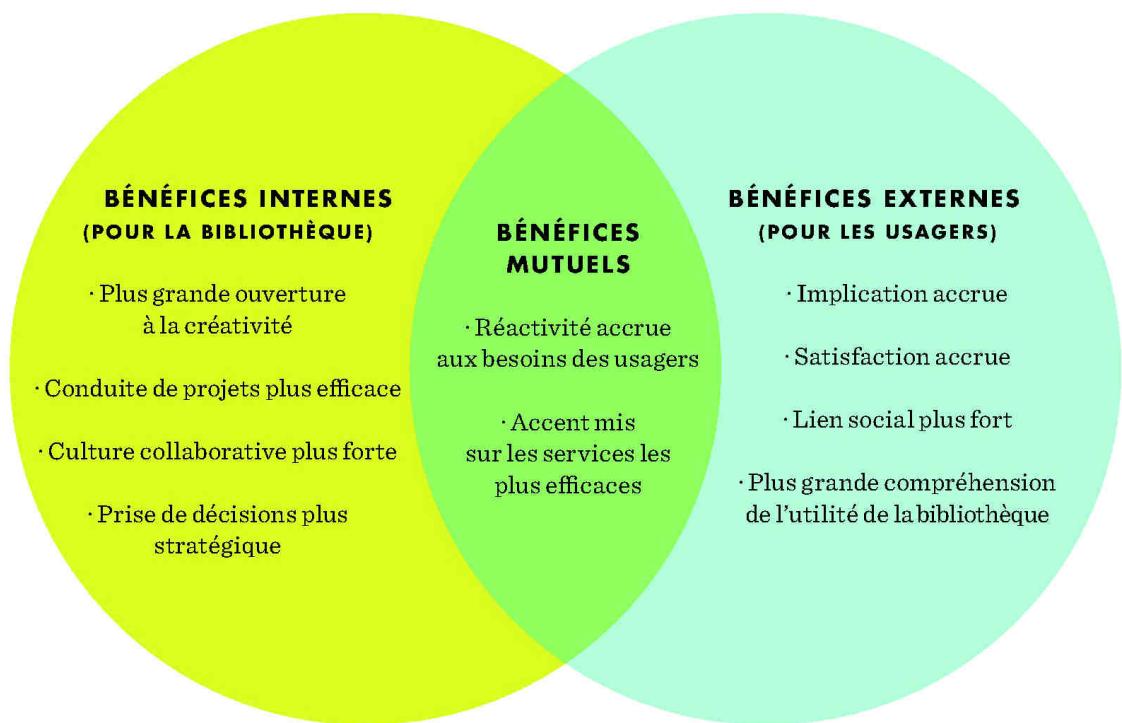


Illustration 8: *Les bénéfices de la participation pour la bibliothèque et pour les usagers.*
Source : *Le kit pratique du design thinking en bibliothèque*, par IDEO.¹⁸

Du point de vue des usagers, c'est tout d'abord une augmentation de la satisfaction de leurs besoins qui est recherchée par leur participation. Par ailleurs, avec elle, on espère qu'ils s'approprient pleinement le lieu, et que la démarche participe à renforcer l'insertion et les liens sociaux. On espère également qu'elle mette en valeur leurs compétences et leurs savoirs, et favorise la formation citoyenne. « La participation des populations [...] est un moyen de révéler ou d'activer les compétences de celle-ci, de valoriser leur savoir-faire, leur

¹⁸ IDEO, *Le design thinking en bibliothèque. Un kit pratique pour la conception de projets centrés sur les usagers*, 1ère édition française, 2016, p. 15, [en ligne], disponible sur <http://lrf-blog.com/wp-content/uploads/2016/01/DTEB-Guide-methodologique-2016.pdf> (consulté le 1er mai 2016).

témoignage, leur individualité »¹⁹.

Du point de vue des bibliothèques, elles peuvent solliciter la participation des publics pour plusieurs raisons. Elles peuvent rechercher à travers ses démarches participatives une fidélisation du public, et éventuellement la conquête de nouveaux publics, notamment par une évolution de leur image : « en impliquant, coopérant ou co-construisant avec les populations, la bibliothèque fait preuve d'ouverture dans ses méthodes, ce qui provoque un changement de regard des populations sur l'institution, ressentie comme plus proche, plus accessible et plus à l'écoute »²⁰.

Par ailleurs, « cette ouverture évite de faire de l'expérience professionnelle le seul point décisif dans la création de services »²¹. L'implication du public dans les réflexions sur les évolutions possibles d'une bibliothèque permet de croiser des regards, des expertises, des compétences qui ne pourraient pas être réunis si la réflexion ne se faisait qu'en interne. L'apport d'observations et de paroles extérieures au fonctionnement de l'établissement enrichi les raisonnements et « donne une chance de pouvoir innover avec pertinence »²².

Enfin, « Les agents puissent, dans cette plus-value de sens donné à leur travail, une nouvelle reconnaissance »²³. C'est par ailleurs un moyen de pédagogie pour les professionnels : « les bibliothécaires disposent d'un espace dans lequel ils ont le temps d'expliquer leur rôle, leurs missions, les difficultés qu'ils rencontrent »²⁴.

Nous avons tout de même le sentiment que, bien que les effets attendus que nous avons listés ici aient des réalités, ces derniers restent encore relativement modérés. On peut par ailleurs se poser la question de savoir si cela n'engendre pas une barrière supplémentaire pour des non-usagers qui ne passent pas la porte de la bibliothèque municipale. Bien que la participation ne soit jamais à caractère obligatoire pour les habitants, on peut tout à fait imaginer que cette

19 Marine Peotta, *Action culturelle en bibliothèque et participation des populations*, mémoire d'étude, sous la direction de Christelle Petit, Lyon, Enssib, 2014, p. 60, [en ligne], disponible sur <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/65022-action-culturelle-en-bibliotheque-et-participation-des-populations.pdf> (consulté le 17 mars 2016)

20 Ibid.

21 Eric Pichard, « Biblioremix : inviter les publics à participer pour réinventer la bibliothèque », *Construire des pratiques participatives dans les bibliothèques*, Villeurbanne, Presses de l'Enssib, 2015, p. 30

22 Ibid.

23 Laurence Denès, « Les services à l'épreuve de la démocratie participative », *La Gazette des communes*, n°2281, 3 août 2015.

24 Médiathèque de La Montagne, *Mise en place d'un comité d'usagers à la médiathèque (note aux élus)*, 2015, p. 2. Voir également l'annexe 2.

incitation à participer, à prendre part plus activement, représente un obstacle de plus à la fréquentation des bibliothèques.

C - Les difficultés rencontrées

Les expériences relatées de participation au sein des bibliothèques évoquent principalement une difficulté : celle de la mobilisation. Il est difficile pour les agents de mobiliser les habitants, souvent par manque de temps et de disponibilités de leur part pour s'investir dans des projets participatifs, particulièrement si ceux-ci se développent sur moyen ou long terme et sollicitent des présences récurrentes. Pour l'atelier citoyen organisé à Nantes autour des « bibliothèques pour demain », l'appel à participation a intéressé 160 personnes, ce qui est un bon chiffre, mais quand le moment est venu d'organiser les rendez-vous, les personnes réellement disponibles pour se mobiliser sur les différents temps de réunion étaient moins nombreuses.

Et cette mobilisation compliquée rend difficile la représentativité des groupes qui participent. En effet, on retrouve toujours plus ou moins les mêmes profils sociaux, il n'est pas constaté à travers ces démarches participatives un élargissement réel des publics. Et en tout état de cause, selon Loïc Blondiaux, « l'hypothèse selon laquelle il serait possible d'intéresser, de mobiliser, de faire parler dans ces instances un échantillon représentatif, ou un improbable "grand public" n'a guère de fondement »²⁵.

Une autre difficulté qui peut être rencontrée dans la mise en place d'une démarche participative est le risque de l'instrumentalisation de cette démarche. Ainsi, si la demande de mise en place d'une démarche participative dans une bibliothèque municipale est à l'initiative des élus mais qu'aucun moyen n'est mis en place pour l'accompagner, on peut craindre que l'enjeu soit davantage celui d'une communication qui se veut positive pour la ville plutôt que la participation effective des citoyens et l'apport que cette dernière peut avoir pour l'organisation ou la décision.

Par ailleurs, la bibliothèque qui souhaite intégrer la participation des citoyens dans son

²⁵ Loïc Blondiaux, « La démocratie participative, sous conditions et malgré tout. Un plaidoyer paradoxal en faveur de l'innovation démocratique », *Mouvements*, 2/2007 (n° 50), p. 118-129, [en ligne], disponible sur www.cairn.info/revue-mouvements-2007-2-page-118.htm (consultée le 2 mai 2016).

fonctionnement peut rapidement être confrontée à sa réalité de service institutionnel, au service d'une politique et d'un mandat. « Même si nous sommes pleinement au service de nos concitoyens, nous le sommes dans le cadre contraignant d'administrations publiques régies par un complexe agencement de règles écrites (lois, décrets et circulaires) et d'objectifs politiques au sein desquels nous ne sommes que des rouages organisateurs de services »²⁶.

Enfin, nous pouvons évoquer le risque de décevoir le public, particulièrement les participants, par une mobilisation qui ne donne pas suite. En effet, « les suggestions des usagers sont parfois difficiles à faire valoir et à mettre en œuvre [...] faute de moyens budgétaires appropriés »²⁷. Dans le cas de la démarche participative des bibliothèques de Nantes, ce risque là a été évalué, et le cadre budgétaire et décisionnel a été précisé en amont, dans le mandat de participation et lors de la première séance plénière qui visait à informer les participants du déroulé et des attendus de leur participation (voir l'annexe 1).

Cette dynamique d'intégration de la participation citoyenne se développe au sein des bibliothèques. Mais cette dynamique comporte des difficultés et les professionnels qui expérimentent cela actuellement les relatent dans les revues professionnelles ou lors d'échanges d'expériences au sein de la profession.

26 Bertrand Calenge, « Ambition collaborative et projet politique : quel espace pour une bibliothèque ? », *Bertrand Calenge : carnet de notes*, 18 décembre 2008, [en ligne], disponible sur <https://bccn.wordpress.com/2008/12/18/ambition-collaborative-et-projet-politique-quel-espace-pour-une-bibliotheque/> (consulté le 17 mars 2016).

27 ABF Rhône Alpes, *La bibliothèque participative : « quand le public s'en mêle » - Compte-rendu de la journée professionnelle*, 2013, p. 2, [en ligne], disponible sur <http://www.abf.asso.fr/fichiers/file/Rhone-Alpes/compte-rendu%20journ%C3%A9e%20pro%202021%20nov%202013.pdf> (consulté le 1er mai 2016).

III - Des méthodes et des solutions partagées

A - Un repositionnement du métier ?

Toutes ces nouvelles dynamiques, ces démarches participatives qui tendent à s'intensifier et se diversifier, posent la question des compétences en jeu chez les professionnels des bibliothèques.

On peut tout de même reconnaître là une certaine continuité de l'évolution qu'ont connue les bibliothèques durant le siècle dernier, quand elles ont centré leurs activités et leurs offres davantage sur les publics et moins sur les collections. Cependant, la participation des publics dans le fonctionnement même des services, parfois dans les décisions d'orientation de l'établissement ou dans la constitution d'un fonds, demande une adaptation par rapport à la culture professionnelle des bibliothèques. Elle vient questionner les enjeux et les fondements du métier.

Les craintes des professionnels sont d'ordres divers. Il y a celle d'une remise en cause de leurs compétences, de leur professionnalisme, de leur maîtrise et de leurs connaissances bibliothéconomiques. Les professionnels peuvent se sentir privés de leur rôle, et appréhender le fait de ne plus maîtriser leurs missions dans leur intégralité. Il y a également la crainte d'une certaine ingérence dans le fonctionnement de la bibliothèque, par les élus ou par un groupe de citoyens qui s'empareraient seul des dispositifs participatifs. La mobilisation citoyenne est intéressante dans un objectif d'appropriation du service par les publics, mais dans quelle mesure est-elle intéressée, dans quelle mesure peut-elle s'exercer à des fins personnelles ? Dans ces conditions, comment continuer à organiser une offre de lecture publique pour tous ?

Dans le compte-rendu de la journée professionnelle « La bibliothèque participative : quand le public s'en mêle », un élu qui a participé à la création d'un comité d'usagers dans la bibliothèque de sa ville évoque « la fronde du personnel des bibliothèques manifestée [...] lors de la présentation du projet de démocratie participative appliquée à la lecture publique : réaction ayant pris la forme d'une pétition signée par le Directeur de l'époque, s'appuyant sur le professionnalisme et la technicité des agents et dénonçant leur mise en cause par l'équipe

municipale »²⁸.

D'autre part, les démarches participatives, si l'on souhaite qu'elles aient du sens et un impact réel, doivent être menées rigoureusement, s'appuyant sur des savoirs et des savoirs-faire spécifiques. La construction, le développement et l'évaluation d'un projet de participation citoyenne dans une bibliothèque mobilisent à chaque étape des compétences variées. En premier lieu, celles du cadrage et de l'élaboration du projet : ses objectifs, les acteurs concernés et leurs enjeux respectifs, le public que l'on souhaite toucher, la forme que va prendre le dispositif et la temporalité sur laquelle il va se développer, et enfin de quelle manière les résultats qui ressortiront de cette participation viendront impacter les décisions, le fonctionnement, les services.

Ensuite, l'étape de la mobilisation des participants demande elle aussi des compétences spécifiques. Mobiliser des publics autour d'une démarche participative demande de faire entrer en jeu une aptitude à communiquer et à fédérer. Il faut savoir s'appuyer sur les bons outils de communication, déterminer les réseaux de diffusion qui vont permettre d'atteindre les publics identifiés, construire un discours compréhensible, juste et engageant.

L'étape suivante, celle de la mise en œuvre effective de la participation, sollicite les professionnels des bibliothèques autour d'un rôle d'animation : animation des réunions et de la dynamique de groupe. Le rôle du professionnel ici va être d'organiser le cadre dans lequel va se dérouler concrètement la participation : organisation logistique, préparation et animation de la réunion, écoute, compte-rendu et synthèse des interventions, relance des participants. Il va devoir créer un espace de convivialité, de mise en confiance, pour que les participants s'expriment, et que de la démarche entreprise ressortent des résultats exploitables.

Le moment de l'exploitation des résultats de la participation est tout aussi important. Comment les demandes et les propositions des publics vont être prises en compte et traduites visiblement dans les services de la bibliothèque ? Les professionnels qui mènent la démarche ont-ils la maîtrise de tous les éléments pour que cette participation aient des effets visibles pour les publics ? Ces questions vont fortement être conditionnées par la première étape du processus qui est celui du cadrage de la démarche, dont la question des budgets est toujours

28 ABF Rhône Alpes, *La bibliothèque participative : « quand le public s'en mêle » - Compte-rendu de la journée professionnelle*, 2013, p. 1, [en ligne], disponible sur <http://www.abf.asso.fr/fichiers/file/Rhone-Alpes/compte-rendu%20journ%C3%A9e%20pro%202021%20nov%202013.pdf> (consulté le 1er mai 2016).

centrale.

Pour les professionnels, il est important d'estimer le surcroît éventuel de travail que cela représente, pour pouvoir expliquer une éventuelle ré-actualisation des objectifs de l'établissement par exemple. Les démarches participatives viennent par ailleurs bousculer les temps de travail puisqu'elles demandent en général d'investir des soirées ou des week-ends pour que la mobilisation et l'engagement des participants puissent se faire.

Enfin, les professionnels doivent apprendre à gérer une évolution des relations entre eux et les usagers. En effet, « le bibliothécaire se trouve en face-à-face avec l'usager, pas seulement en activité de renseignement ou d'accueil-technique (prêt/retour) mais dans un échange, avec un positionnement au même niveau, en tant que co-décideur »²⁹. Il est davantage exposé, dans sa subjectivité et dans la prise de parole en public, il se met davantage en jeu.

Si ces démarches participatives doivent intégrer pleinement les métiers en bibliothèque, il semble important d'actualiser les fiches de postes, de rechercher une complémentarité dans les profils recrutés, et surtout d'intégrer dans les formations ces notions et ces compétences que demandent la mise en œuvre et le suivi d'un projet participatif. Il semble important de professionnaliser ce nouveau volet du métier.

B - Des méthodologies et des outils circulent

Des savoirs-faire inclus dans les formations des bibliothécaires sont tout à fait exploitables pour la construction et la mise en œuvre de projets participatifs (animation de réunions, médiation, réflexion sur les publics et non-publics, etc.), mais elles demandent par ailleurs d'autres compétences qu'il est important de transmettre. « Les bibliothécaires ne doivent pas être dépossédés de ce type de savoir-faire s'ils veulent continuer d'imaginer eux-mêmes l'avenir de leur profession »³⁰.

29 Pascale Fontenille, « Montez le son ! Une collection qui vous ressemble », *Construire des pratiques participatives dans les bibliothèques*, Villeurbanne, Presses de l'Enssib, 2015, p.60.

30 IDEO, *Le design thinking en bibliothèque. Un kit pratique pour la conception de projets centrés sur les usagers*, 1ère édition française, 2016, p. 1, [en ligne], disponible sur <http://lrf-blog.com/wp-content/uploads/2016/01/DTEB-Guide-methodologique-2016.pdf> (consulté le 1er mai 2016).

Le milieu professionnel des bibliothèques est bien structuré et identifié. Il existe un sentiment fort d'appartenance à ces professions, et de nombreux réseaux existent et interagissent. Les revues professionnelles sont suivies, les réseaux sociaux sont actifs, les rencontres professionnelles sont récurrentes et les associations savent mobiliser au niveau local, national comme international. Ces organisations sont un terreau fertile pour l'échange d'expériences et de bonnes pratiques. Il n'existe pas de mise en concurrence entre les bibliothèques et bibliothécaires, au contraire, on assiste plutôt à une solidarité entre professionnels qui permet un enrichissement mutuel. On l'observe particulièrement quand il s'agit de nouvelles dynamiques, de nouvelles démarches qui se mettent en place. Des personnes actives dans un domaine n'hésitent pas à communiquer sur leurs expériences et à partager les méthodes qu'elles construisent, les écueils et difficultés qu'elles rencontrent, et les résultats qu'elles recueillent.

C'est ce que l'on peut observer actuellement autour de la question de la participation des publics en bibliothèque, et ce depuis une dizaine d'années environ, avec un intensification ces dernières années. Nous sommes encore au stade de l'expérimentation, mais les publications professionnelles et les échanges d'expériences se font de plus en plus nombreux.

C'est le cas d'une méthode construite en juin 2013 à Rennes : Biblio Remix. « Biblio Remix est un dispositif d'expérimentation, d'invention et de création participatives, autour des services en bibliothèque. L'idée est de réunir des participants aux compétences diverses (bibliothécaires, lecteurs, bidouilleurs, designers, architectes, usagers ou non des bibliothèques...), et de leur proposer d'esquisser leur vision de la bibliothèque idéale, à travers des questions, des problèmes concrets et des projets à réaliser. »³¹

Ce dispositif s'établit généralement sur un temps assez court (une journée), et prend place sous la forme d'ateliers déterminés et séquencés en amont par les animateurs du projet. La méthode, qui est diffusée notamment via le site internet <https://biblioremix.wordpress.com> et les réseaux sociaux, peut-être reprise librement par les bibliothèques et adaptée à chaque situation. L'équipe qui l'a inventée ne s'en fait pas propriétaire, au contraire elle cherche à la diffuser largement et faire en sorte que la profession puisse se l'approprier librement. Les

31 Membres de la communauté Biblio Remix, *Biblio Remix - Comment repenser, remixier la bibliothèque avec les habitants, des bidouilleurs, des designers... ?*, [en ligne], disponible sur <https://biblioremix.wordpress.com> (consulté le 22 mars 2016).

objectifs de ces Biblio Remix peuvent être d'inventer de nouveaux services dans la bibliothèque, d'aménager des espaces existants, de trouver des solutions innovantes à un problème posé. Le souhait est de réunir des compétences et des regards différents qui vont venir se compléter, pour faire émerger des propositions que la bibliothèque seule n'aurait pas forcément envisagées. Les expériences vécues par les usagers sont au centre de la réflexion, elles vont être la base des observations et des propositions.

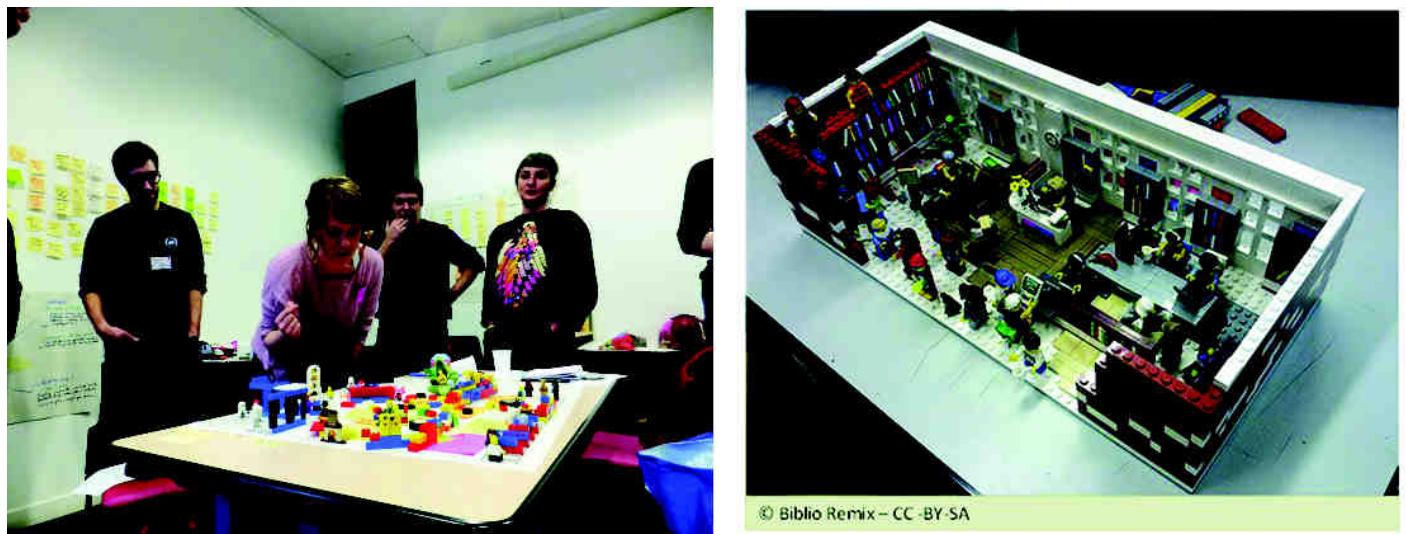


Illustration 9: Construction de maquettes de la "bibliothèque idéale" dans le cadre d'ateliers Biblio Remix.

Notons enfin que cette méthode met l'accent sur la création par les organisateurs d'un temps convivial, où les participants vont devoir former une équipe chargée d'une mission commune. Elle donne des clés pour créer au sein du groupe un sentiment d'appartenance et de confiance.

La Ville de Nantes s'est appuyée sur le principe du Biblio Remix pour construire son Atelier citoyen autour de la question « Quelles bibliothèques pour demain ? ». C'est le service « Dialogue citoyen », chargé de la mise en place de la concertation citoyenne pour les projets de la Ville de Nantes qui a construit les différentes étapes et ateliers, proposant ensuite aux responsables des médiathèques chargés de l'animation des rencontres, un fil rouge leur permettant d'animer les différentes étapes du processus.

Les Biblio Remix ont des similarités avec une autre méthode, diffusée tout récemment en France, et construite aux États-Unis : le *design thinking* appliqué aux bibliothèques. Cette méthode fait notamment l'objet d'un kit et d'un livret d'activités qui ont été traduits et diffusés en français début 2016. « Le cœur de la méthode consiste à rencontrer des gens et à les observer pour comprendre leurs besoins, à fabriquer des prototypes et à les tester pour les améliorer »³². Le kit de la méthode développe un langage peu commun en France et en bibliothèque, mais représente un intérêt si l'on veut s'attacher à l'expérience des usagers pour améliorer les services et fonctionnements des bibliothèques.

Il se développe le long de trois étapes désignées par ces termes :

- l'*inspiration* qui « consiste à définir une problématique et à découvrir des approches originales »,
- l'*idéation* qui « consiste à produire de nouvelles idées et à les concrétiser », et
- l'*itération* qui « consiste en une série d'expérimentations basées sur l'avis des usagers ».

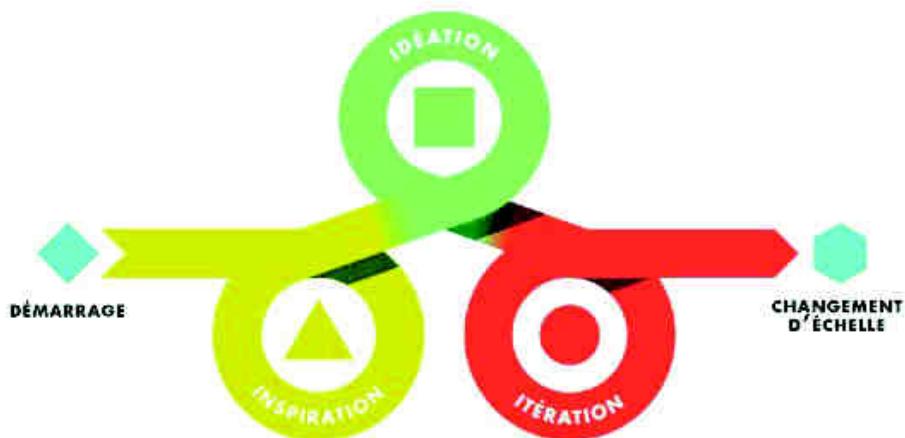
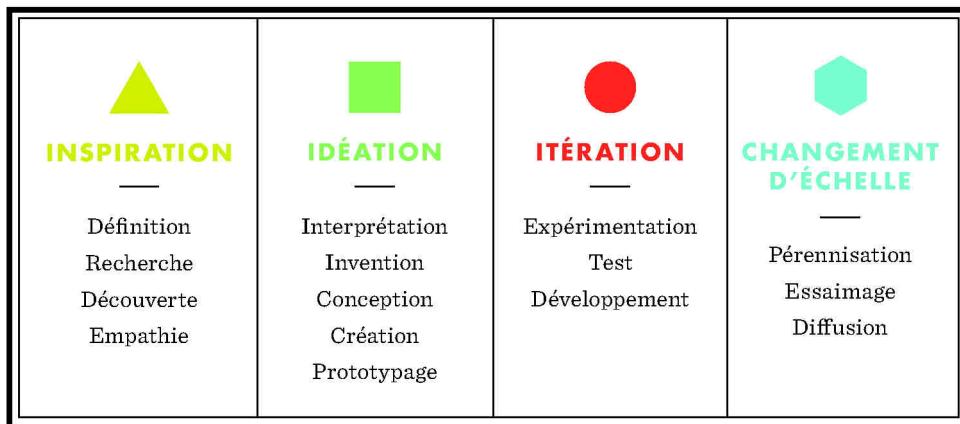


Illustration 10: Les étapes de la méthode de design thinking en bibliothèque.
©IDEO - <http://lrf-blog.com/design/>

32 IDEO, *Le design thinking en bibliothèque. Un kit pratique pour la conception de projets centrés sur les usagers*, 1ère édition française, 2016, 121 p., [en ligne], disponible sur <http://lrf-blog.com/wp-content/uploads/2016/01/DTEB-Guide-methodologique-2016.pdf> (consulté le 1er mai 2016).

Une explication de ces étapes peut être plus intelligible en se penchant sur les termes voisins trouvés par l'équipe qui a traduit cette méthode de l'anglais au français :



Nous n'avons pas encore rencontré dans les bibliothèques françaises d'expériences inspirées de cette méthode, mais les porteurs de Biblio Remix envisagent pour 2016 « une nouvelle hybridation de la méthode avec les outils issus du design thinking »³³.

Nous sommes actuellement en train d'assister à un mouvement et à une énergie créatrice autour de la question de la participation des publics dans les bibliothèques, mais nous ne pouvons encore augurer de l'impact que cela aura sur les fondements de la profession et sur la place des bibliothèques dans les sociétés.

C - Des formations se mettent en place

Pour répondre à ces nouveaux besoins en terme d'acquisition de compétences, de savoirs et de savoirs-faire, des formations se mettent en place. Elles s'emparent d'ailleurs des expériences menées ici et là, et s'organisent souvent autour des échanges d'expériences.

C'est le cas pour une formation proposée par l'Enssib³⁴, « Mener un projet participatif en bibliothèque », dont les objectifs sont de « s'interroger sur la place de l'usager dans la bibliothèque et le rôle des bibliothèques et leur place dans la communauté », et de « mettre en

33 E. Pichard, « Biblioremix. La créativité en continu », *Bibliothèque(s)*, n°83, mars 2016, p. 50.

34 École Nationale Supérieure des Sciences de l'Information et des Bibliothèques.

place des actions participatives, adaptées au contexte et aux moyens »³⁵. Cette formation se déroule sur trois jours, et s'appuie sur des exemples et des expériences concrètes, notamment en faisant intervenir les porteurs de projets. Elle s'appuie notamment sur l'exemple de la bibliothèque parisienne Louise Michel, qui a fait de la participation son projet d'établissement. Elle fait intervenir des membres de la communauté Biblio Remix. Elle s'appuie enfin sur l'expérience de la bibliothèque municipale de Lyon autour du groupe d'usagers « Montez le son » qui intervient dans les acquisitions musicales d'une des bibliothèques du réseau.

Une journée professionnelle autour de la participation des publics en bibliothèques mentionnait par ailleurs l'existence d'une formation menée par une coopérative d'éducation populaire, L'orage. Cette dernière propose notamment un stage intitulé « Susciter la participation ». Il peut effectivement être intéressant que les professionnels des bibliothèques s'appuient sur les réseaux d'éducation populaire pour se former à la participation des publics.



A detailed screenshot of the 'Susciter la participation' stage page. It includes a sidebar with program details: 'PROGRAMME ANNUEL DE L'ORAGE', 'PROGRAMME ANNUEL DU RÉSEAU', and 'TARIFS, FINANCEMENTS ET INSCRIPTION'. The main content area discusses the program's goals, methods, and a quote from a participant. It also mentions the dates of the stage: 'LES 20, 21 ET 22 JANVIER 2016 / LES 19, 20 ET 21 SEPTEMBRE 2016' and '21h de formation sur 3 jours'.

Illustration 11: Présentation du stage "Susciter la participation", mené par la SCOP l'orage.

©L'orage - <http://www.scoporage.org/sinscrire-individuellement/programme-annuel/susciter-la-participation/>

35 Enssib, *Mener un projet participatif en bibliothèque (stage)*, [en ligne], disponible sur <http://www.enssib.fr/offre-de-formation/formation-continue/15c12-mener-un-projet-participatif-en-bibliotheque> (consulté le 2 mai 2016).

Conclusion

Les exemples d'intégration de la participation dans les bibliothèques se multiplient aujourd'hui, et l'on assiste à un certain engouement autour de ces démarches. Il y a eu l'engouement politique, et aujourd'hui une partie des professionnels semble s'emparer de ces problématiques. Les bibliothèques voient en cette approche un levier d'action pour tendre vers l'objectif de démocratisation culturelle et d'une ouverture de l'offre culturelle vers le plus grand nombre.

Ce cheminement amène à se questionner sur les métiers exercés en bibliothèque, et sur les compétences des professionnels. Il semble important de rappeler que les compétences bibliothéconomiques ne doivent pas être remises en cause par une participation accrue des publics dans le fonctionnement et les services des bibliothèques. Tout autrement, la complémentarité entre les regards des usagers et des professionnels est affirmée. En revanche, il est important que les professionnels enrichissent leur bagage d'expériences et de savoirs-faire pour pouvoir prendre pleinement part à cette orientation.

Il peut être décidé de faire porter ces démarches participatives par les agents eux-mêmes. Mais il peut être intéressant également de choisir de s'entourer de compétences extérieures, en intégrant au processus des artistes, designers ou animateurs. Certaines bibliothèques vont, en outre, pouvoir s'appuyer sur un service de leur collectivité dédié à la démocratie participative. C'est le cas par exemple à Nantes, qui intègre son service « Dialogue citoyen » dans le processus de questionnement actuellement mené autour des « bibliothèques pour demain ».

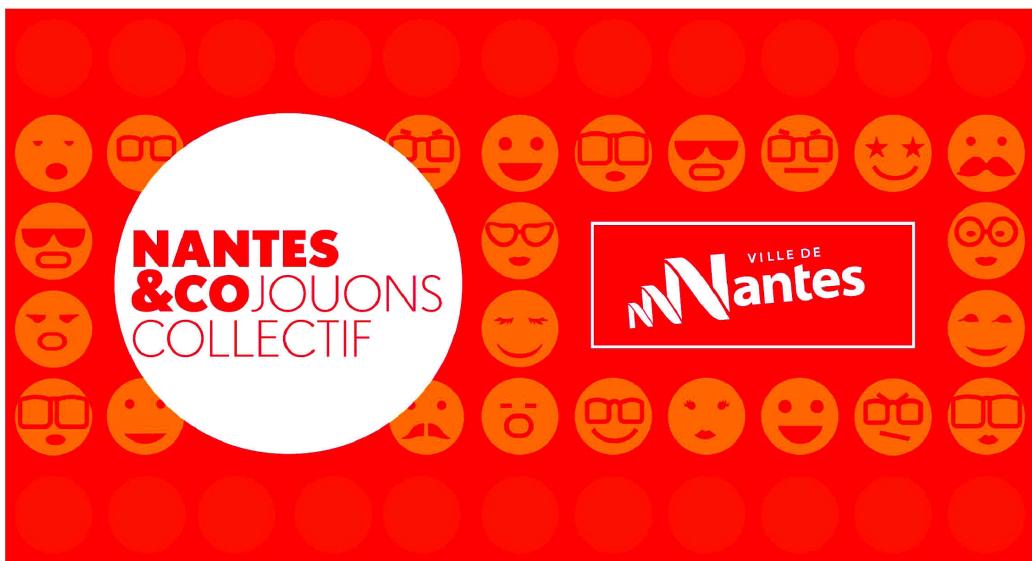
Au sein de la profession, des méthodes et des expériences s'échangent. On observe les choses se formaliser peu à peu, notamment en se diffusant au sein des formations. Cependant, « les questionnements davantage axés sur la sociologie de la participation, sur les conditions de délibération ou encore sur l'efficacité et les effets des débats publics n'attachent encore que

très peu d'importance à la dimension *ingénierique* de la participation ».³⁶ Ces méthodes peuvent être des outils intéressants pour une mise en marche rapide d'un projet participatif au sein des établissements, mais il est important aujourd'hui d'être attentif au respect du cœur de la démarche, au fait de ne pas réduire la participation citoyenne à une suite de procédures et d'ateliers traduits d'une méthode *clé en main*.

³⁶ Julia Bonaccorsi et Magali Nonjon, « « La participation en kit » : l'horizon funèbre de l'idéal participatif », *Quaderni*, n°79, automne 2012, mis en ligne le 05 octobre 2014, [en ligne], disponible sur <http://quaderni.revues.org/618> (consulté le 2 mai 2016).

Annexes

Annexe 1 : Mandat de participation dans le cadre de l'Atelier citoyen « Quelles bibliothèques pour demain » organisé par la Ville de Nantes en 2016



MANDAT DE PARTICIPATION

Quelles bibliothèques pour demain ?

POURQUOI LA VILLE ENGAGE CETTE DÉMARCHE ?

A Nantes et dans ses quartiers, les bibliothèques et médiathèques municipales proposent aux Nantais une diversité d'offre : lire un livre, feuilleter des journaux, écouter de la musique et emprunter des DVD, se connecter à Internet ou encore faire des recherches.

Les habitudes et pratiques de lecture évoluent, les modes de vie des Nantais également (rythmes de vie accélérés, temps libres ...). Aussi l'univers des bibliothèques doit s'adapter et se réinventer en prenant en compte les nouvelles aspirations des habitants. Aujourd'hui, la Ville souhaite questionner ces lieux afin que les médiathèques et bibliothèques s'ouvrent à de nouveaux usages et de nouveaux publics.

Ces questionnements croisent des réflexions nationales. En effet, un rapport de la sénatrice Sylvie Robert, remis à la ministre de la culture le 2 novembre 2015, porte sur l'adaptation et l'extension des horaires d'ouverture des bibliothèques publiques de France.

Ce rapport met en perspective le rôle et les missions de ces lieux et de leur adéquation avec les modes de vie des français. C'est dans ce contexte que la Ville sollicite la contribution des Nantais pour explorer de nouvelles missions, projets, fonctionnement de ses équipements.

LE MANDAT DE PARTICIPATION

Dans le cadre de cet Atelier citoyen vous serez amenés à débattre autour des questionnements suivants :

- Demain, que trouvera-t-on, que fera-t-on dans dans les bibliothèques et médiathèques nantaises ?
- Quelle ouverture de ces lieux pour répondre aux différents rythmes de vie des publics, que ce soit au quotidien, dans la semaine, ou dans l'année ?
- Quelle serait la place de ces équipements dans la vie du quartier ?

LES MODALITÉS ET ÉTAPES DE LA DÉMARCHE

La démarche cherchera à entendre une diversité de points de vue, en réunissant entre 60 et 80 participants, amateurs de lecture ou simples curieux, fréquentant ou pas les bibliothèques, habitants de différents quartiers nantais, jeunes et moins jeunes, et dans un souci de parité.

L'atelier se déroulera de mars à juin 2016

Deux temps en grand groupe sont prévus : une plénière en mars pour lancer la démarche, une autre pour croiser l'ensemble des travaux en juin.

Entre ces deux rendez-vous, les équipes des médiathèques animeront des groupes (de 10 à 20 participants) sur 4 secteurs géographiques :

- A l'est de Nantes : au sein de la Médiathèque Floresca Guépin - 15, rue de la Haluchère.
- Dans le centre-ville : au sein de la Médiathèque Jacques Demy - 24, quai de la Fosse.
- A l'ouest : Médiathèque Lisa Bresner - 23 bd Émile Romanet.
- Et au nord : Médiathèque Luce Courville - 1, rue Eugène Thomas.

En parallèle de l'atelier, la Ville engage une réflexion avec les agents des bibliothèques et médiathèques, autour des mêmes questionnements.

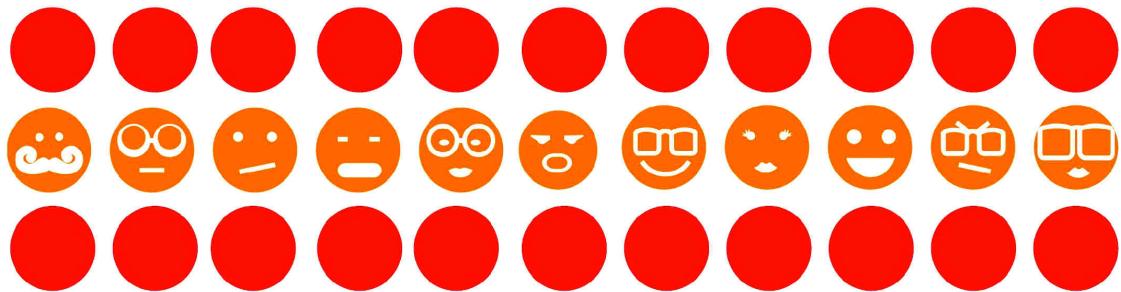
ET APRÈS, À QUOI VA SERVIR VOTRE CONTRIBUTION ?

Vos réflexions, échanges, propositions prendront la forme d'un avis citoyen que vous présenterez aux élus en juin. Suite à la remise de ce travail, la Ville de Nantes s'engage à instruire les propositions (études de faisabilité par les services concernés) au regard notamment des impacts budgétaires. Elle apportera une réponse aux participants dans laquelle elle précisera :

- comment elle traduit les idées,
- ce qu'elle compte faire ,
- et les raisons pour lesquelles elle ne retient pas telle(s) proposition(s).

L'ensemble des contributions (des citoyens et des agents) viendront éclairer des décisions concernant les bibliothèques et médiathèques nantaises, dans la perspective d'une délibération en Conseil Municipal de décembre 2016.

Aymeric Seassau
Adjoint à la lecture publique
et aux médiathèques



Contacts :

- Direction des Bibliothèques municipales :
Laurent Favreau

ALLONANTES 02 40 41 9000
www.nantes.fr

Annexe 2 : Note aux élus pour la mise en place d'un comité d'usagers à la Médiathèque de La Montagne (44)



Mise en place d'un comité des usagers à la médiathèque

Préambule

La raison d'être d'un comité des usagers dans une médiathèque est de permettre à tous les citoyens d'une commune de fréquenter un tel équipement municipal pour améliorer les actions et les services proposés.

Etymologie

L'usager est, à l'origine, le membre d'une communauté. Il utilise les biens collectifs, les "usages" ou les "communaux" (à savoir les bois et pâtures). Cette définition médiévale renvoie déjà à une relation qui associe spécifiquement l'usager au bien commun. Quant au mot "comité" (traduction du mot anglais "committee"), il a pour origine le latin "commissio" qui signifie "action de mettre en contact, réunir". Nous pouvons en conclure qu'un comité d'usagers a la vocation de réunir des personnes qui jouissent d'un bien commun. C'est donc la réunion publique de plusieurs personnes autour d'un même objet, qui participent directement, régulièrement et volontairement à la vie d'un service d'intérêt collectif, ici, en l'occurrence, la médiathèque.

I - Qui participe à un comité des usagers ?

Le comité des usagers est un espace de participation et de prise de parole, d'échanges, d'initiatives ou de confrontation, non seulement avec et entre les usagers mais aussi avec différents autres acteurs de la médiathèque : lecteurs, élus, bibliothécaires ...

Les usagers

D'une manière générale, ce sont les lecteurs. Ils bénéficient, de près ou de loin, de la vie et des missions de la médiathèque, sans forcément avoir des responsabilités, ni même y participer régulièrement. Ils sont inscrits dans la vie de l'établissement et désirent échanger sur une problématique qui les intéresse, directement ou indirectement. Ils souhaitent généralement qu'on améliore la satisfaction de leurs besoins personnels comme par exemple la possibilité de réserver des ouvrages à partir de chez eux en ayant accès au catalogue en ligne... ou collectifs telle une amplitude horaire d'ouverture plus importante... Ces usagers lecteurs attendent bien souvent des réponses simples, rapides et personnalisées. Ils s'inscrivent aussi dans une démarche de transparence, où l'information est partagée sans censure. Ils revendiquent leur droit à l'expression et leur reconnaissance par les autres parties prenantes du comité d'usagers que sont les élus et les bibliothécaires. Parmi les usagers, il est possible de trouver aussi des représentants des écoles, du Multi-accueil, du Conseil des Sages et de toutes structures travaillant régulièrement avec la médiathèque.

Les bibliothécaires

Ils ont pour rôle de mettre en place les actions qui répondent aux choix des élus en matière de lecture publique. Dans le cadre d'un comité des usagers, ils bénéficient des retours et observations des lecteurs pour améliorer la qualité de leur médiation culturelle autour du livre. Cela permet aussi d'accroître leurs compétences personnelles pour ce qui touche la connaissance des différents publics à partir des remarques formulées. Les bibliothécaires disposent également d'un espace dans lequel ils ont le temps d'expliquer leur rôle, leurs missions, les difficultés qu'ils rencontrent et leurs attentes pour que les usagers et les élus comprennent mieux les problématiques perçues. Au niveau relationnel, ils attendent une reconnaissance du travail effectué, une meilleure image, grâce à une meilleure compréhension de leur situation. Les comités d'usagers, par le dialogue, leur permettent aussi de trouver des axes d'action auxquels ils n'auraient pas forcément pensé. De meilleures conditions de travail et d'efficacité peuvent en résulter.

Les élus

Ces élus se composent de l'adjoint à la Culture et de conseillers municipaux de la commission Culture / Vie associative et sont en charge des orientations politiques de la lecture publique sur la commune. Ils ont un retour direct sur leur politique et trouvent de nouveaux axes d'action. Ils renforcent leur légitimité en rencontrant des usagers, en accueillant leurs attentes et propositions. Grâce au comité, ils peuvent partager leurs projets et expériences culturels autour du livre dans un espace interactif avec un public averti et expliquer leurs motivations.

II - Comment mettre en place un comité d'usagers?

La mise en place d'un comité des usagers nécessite un temps de réflexion qui posera les jalons de son futur fonctionnement. Il est sage de s'appliquer à poser des interrogations et des pistes de travail, d'organiser les différentes tâches à accomplir (cf. fiche action sur le comité des usagers), de formaliser chaque projet (par exemple, une animation autour du conte...), afin d'en faciliter la mise en œuvre et de mettre tous les atouts de son côté. Cela peut éviter l'échec de la démarche. On peut distinguer 4 missions essentielles dans la vie d'un comité des usagers :

=> L'information

Informer, c'est partager des connaissances à partir desquelles un groupe d'usagers peut s'organiser et produire.

C'est un dénominateur commun qui permet aux participants d'entamer un échange. En effet, comment prendre position sans avoir des éléments communs pour partager opinions et idées autour du livre ? Comment favoriser une démarche participative si tout le monde n'a pas suffisamment d'informations sur le fonctionnement et les missions d'une médiathèque, et une vision globale des enjeux de la réunion ? La dynamique d'un groupe d'usagers repose donc, à l'origine, sur l'échange de savoirs et de connaissances sur ce que représente une politique de lecture publique. Il est important de rendre cette information accessible à tous et la qualité de l'information partagée lance la dynamique du comité. Il importe de bien organiser le partage de cette information : quels éléments

partager ? Pourquoi ? Quel temps cela va prendre pendant la réunion ? Cette information est-elle compréhensible par tous ? Comment la rendre accessible, sur le fond, sur la forme ?...

=> La consultation

La consultation se définit par la demande d'avis des usagers, mais n'implique pas forcément le partage des responsabilités dans l'organisation même de cette consultation qui est plus du ressort des élus et des bibliothécaires. La consultation peut prendre différentes formes :

- Cahier de suggestions,
- Sondage,
- Interventions d'usagers dans des réunions,
- Vote des usagers

A ce niveau de participation, l'usager est avant tout un sujet à qui l'on demande d'évaluer une ou des questions particulières. L'approche est avant tout technique, elle vise à identifier et analyser les besoins et/ou à corriger le service rendu.

=> La concertation : co-construire l'avenir

La nuance entre la consultation et la concertation tient au fait que, dans la concertation, l'usager est impliqué dans le processus de décision de la structure. Le comité donne son avis, et participe à l'élaboration de réponses adaptées aux besoins émergents. La parole des usagers n'est plus seulement écoutée (ou entendue !), mais est prise en compte dans la vie de la structure, et participe activement à la définition des orientations, pour améliorer la qualité des services : c'est un processus de co-construction. La concertation n'implique pas un accord général et unanime sur les décisions prises, mais permet de confronter les idées, de négocier, si possible de trouver un compromis, et de décider collectivement, en ayant une appréciation globale de tous les points de vue.

L'usager est associé à l'élaboration de l'ordre du jour et des conclusions des réunions.

=> L'engagement : s'impliquer dans la vie de la médiathèque

Les usagers ne sont plus seulement un objet de consultation, une force de proposition, ils ont la responsabilité de participer à la mise en place d'actions décidées collectivement : animations, recherche de partenaires, organisation d'évènements culturels autour de la lecture publique...

Outre l'importance de son opinion et de sa réflexion, la capacité d'action de chacun est mobilisée pour améliorer et dynamiser la vie de la médiathèque.

III – La démarche et le calendrier de mise en place du comité des usagers

Octobre 2015 / Avant de mettre en place le comité d'usagers, il est souhaitable de définir clairement quelle est la démarche du comité, celle-ci fera l'objet d'une note de cadrage de la Direction générale qui sera soumise à l'approbation des élus. La note de cadrage pourrait comprendre les points suivants :

- Définition d'objectifs en accord avec la marge de manœuvre (vérifier qu'il existe bien une possibilité de changement dans la gestion et la vie au quotidien de la médiathèque pour que les usagers se sentent utiles et ne se démotivent pas).
- Définition de critères d'évaluation en posant des indicateurs précis, quantitatifs (mesurables : le nombre de personnes qui participent aux réunions, le nombre de membres impliqués dans la vie de la médiathèque, le nombre de personnes revenant à plusieurs réunions...) et qualitatifs (qui concernent plus les sentiments et opinions des participants : les attentes des participants, la qualité des projets proposés, le suivi des objectifs...)

Novembre 2015 / Discussion au sein de la commission Culture / Vie associative, le mercredi 18 novembre, de la note de cadrage.

Décembre 2015 / Appel à candidature pour faire partie du comité des usagers, dans la presse locale, le magazine municipal, le site internet de la ville, affichage à la médiathèque. Première réunion de rencontre avec les bénévoles, les bibliothécaires et l'élu à la Culture : proposition d'une charte de fonctionnement (échanges et discussions), présentation des problématiques et du fonctionnement de la médiathèque

Janvier 2016 / Mise en place du comité des usagers avec présentation de la charte et de l'ordre du jour (fréquence des rencontres, thématiques à définir...). Validation en Bureau municipal

Fait à La Montagne, le 20 août 2015

Hervé OLIVAUD
Responsable de la médiathèque

Bibliographie

Démocratie participative

ASSOCIATION DES MAIRES VILLE & BANLIEUE DE FRANCE, *Les maires des villes de banlieue et la participation citoyenne. Une enquête auprès des maires de Ville & Banlieue*, Mai 2014, 45 p., [en ligne], disponible sur <http://www.ville-et-banlieue.org/wp-content/uploads/2014/05/Enque%CC%82te-aupre%CC%80s-des-maires-de-VB-mai-2014.pdf> (consulté le 2 mai 2016).

AVEC L'AFP, « 40.000 votants pour le 1er budget participatif de Paris », *La Gazette des communes*, 3 octobre 2014.

BLONDIAUX (Loïc), « La démocratie participative, sous conditions et malgré tout. Un plaidoyer paradoxal en faveur de l'innovation démocratique», *Mouvements*, 2/2007 (n° 50), p. 118-129, [en ligne], disponible sur www.cairn.info/revue-mouvements-2007-2-page-118.htm (consultée le 2 mai 2016).

BONACCORSI (Julia) et NONJON (Magali), « « La participation en kit » : l'horizon funèbre de l'idéal participatif », *Quaderni*, n°79, automne 2012, mis en ligne le 05 octobre 2014, [en ligne], disponible sur <http://quaderni.revues.org/618> (consulté le 2 mai 2016).

CENTRE D'ANALYSE STRATÉGIQUE, *La participation des citoyens et l'action publique*, La Documentation française, 2008, 158 p., [en ligne], disponible sur <http://www.ladocumentationfrançaise.fr/var/storage/rapports-publics/084000344/0000.pdf> (consulté le 2 mai 2016).

COMITÉ D'ÉVALUATION ET DE SUIVI DE L'AGENCE NATIONALE POUR LA RÉNOVATION URBAINE, *Une échelle de participation citoyenne* - Sherry Arnstein, 2006, 19 p., [en ligne], disponible sur <http://www.anru.fr/index.php/ces/Etudes/La-participation-des-habitants> (consulté le 05 janvier 2016).

DENÈS (Laurence), « Les services à l'épreuve de la démocratie participative », *La Gazette des communes*, n° 2281, 3 août 2015.

GROUPEMENT D'INTÉRÊT SCIENTIFIQUE PARTICIPATION DU PUBLIC, DÉCISION, DÉMOCRATIE PARTICIPATIVE, *Professionnel | DicoPart*, [en ligne], disponible sur <http://www.participation-et-democratie.fr/fr/dico/professionnel> (consulté le 17 mars 2016).

RALLU (Bénédicte), « La concertation est un atout pour les élus et les projets », *La Gazette des communes*, 18 novembre 2013.

UNIVERSITÉ PARIS 1 PANTHÉON-SORBONNE, *Master 2 Indifférencié Affaires publiques parc. Ingénierie de la concertation*, [en ligne], disponible sur https://www.univ-paris1.fr/ws/ws.php?_cmd=getFormation&_oid=UP1-PROG48140&_redirect=voir_presentation_diplome&_lang=fr-FR (consulté le 1er mai 2016).

Participation en bibliothèques

ABF RHÔNE ALPES, *La bibliothèque participative : « quand le public s'en mêle » - Compte-rendu de la journée professionnelle*, 2013, 7 p., [en ligne], disponible sur <http://www.abf.asso.fr/fichiers/file/Rhone-Alpes/compte-rendu%20journ%C3%A9e%20pro%202021%20nov%202013.pdf> (consulté le 1er mai 2016).

BATS (Raphaëlle), « La participation en bibliothèque : légitimité, formes et enjeux », *Bibliothèque(s)*, n°83, mars 2016, p. 10-15.

BATS (Raphaëlle), « Organiser la démocratie locale. L'exemple grenoblois : entretien avec Pascal Clouaire », *Bibliothèque(s)*, n°83, mars 2016, p. 16-19.

BATS (Raphaëlle), « Participation en bibliothèque : de la démocratisation à la création collective », *Bibliothèque(s)*, n° 77, décembre 2014, [en ligne], disponible sur <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/65769-77-au-coeur-du-politique.pdf> (consulté le 17 mars 2016).

BATS (Raphaëlle), *Construire des pratiques participatives dans les bibliothèques*, Villeurbanne, Presses de l'Enssib, 2015, 157 p.

BIBLIOTHÈQUE LOUISE MICHEL, *Participation des usagers : vers un service co-construit ?*, Paris, 2014, 4 p. [en ligne], disponible sur http://www.bibliothequedanslacite.org/sites/default/files/participation_des_usagers.pdf (consulté le 2 mai 2016).

CALENGE (Bertrand), « Ambition collaborative et projet politique : quel espace pour une bibliothèque ? », *Bertrand Calenge : carnet de notes*, 18 décembre 2008, [en ligne], disponible sur <https://bccn.wordpress.com/2008/12/18/ambition-collaborative-et-projet-politique-quel-espace-pour-une-bibliotheque/> (consulté le 17 mars 2016).

DAY (Damien), *Enjeux, état des lieux et dynamiques de participation en bibliothèques*, mémoire d'étude, sous la direction de Frédéric Saby, Lyon, Enssib, 2014, 82 p., [en ligne], disponible sur <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/64226-enjeux-etat-des-lieux-et-dynamiques-de-participation-en-bibliotheques.pdf> (consulté le 1er mai 2016).

DÉRIOZ (Cécile) et HUMBERT (Lucile), « Concilia-Bulle. Des acquisitions BD sur le mode participatif », *Bibliothèque(s)*, n°83, mars 2016, p. 20-22.

DUCHEMANN (Christelle), « Une histoire de participation. Construire une médiathèque avec un collectif d'habitants », *Bibliothèque(s)*, n°83, mars 2016, p. 10-15.

DUJOL (Lionel), *La bibliothèque, un espace de participation*, 23 juin 2013, [en ligne], disponible sur <http://fr.slideshare.net/hulot/la-bibliothque-un-espace-de-participation-23394251?ref=http://www.bibliobsession.net/2015/01/26/la-bibliotheque-espace-de-participation-par-lionel-dujol/> (consulté le 1er mai 2016).

ENSSIB, *Mener un projet participatif en bibliothèque (stage)*, [en ligne], disponible sur <http://www.enssib.fr/offre-de-formation/formation-continue/15c12-mener-un-projet-participatif-en-bibliotheque> (consulté le 2 mai 2016).

GALAUP (Xavier), *L'usager co-créateur des services en bibliothèque publique : l'exemple des services non-documentaires, mémoire d'étude*, sous la direction de Dominique Lahary, Lyon, Enssib, 2007, 110 p., [en ligne], disponible sur <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/1040-l-usager-co-createur-des-services-en-bibliotheque-publique.pdf> (consulté le 1er mai 2016).

IDEO, *Le design thinking en bibliothèque. Un kit pratique pour la conception de projets centrés sur les usagers*, 1ère édition française, 2016, 121 p., [en ligne], disponible sur <http://lrf-blog.com/wp-content/uploads/2016/01/DTEB-Guide-methodologique-2016.pdf> (consulté le 1er mai 2016).

LE RECUEIL FACTICE, *Le design thinking en bibliothèque*, [en ligne], disponible sur <http://lrf-blog.com/design/> (consulté le 1er mai 2016).

MÉDIATHÈQUE DE LA MONTAGNE, *Mise en place d'un comité d'usagers à la médiathèque (note aux élus)*, 2015, 4 p.

MEMBRES DE LA COMMUNAUTÉ BIBLIO REMIX, *Biblio Remix - Comment repenser, remixer la bibliothèque avec les habitants, des bidouilleurs, des designers... ?*, [en ligne], disponible sur <https://biblioremix.wordpress.com> (consulté le 22 mars 2016).

MERCIER (Silvère), « Les bibliothèques participatives restent à inventer ! », *Blog Bibliobsession*, 09 décembre 2008, [en ligne], disponible sur <http://www.bibliobsession.net/2008/12/09/les-bibliotheques-participatives-restent-a-inventer/> (consulté le 1er mai 2016).

PEOTTA (Marine), *Action culturelle en bibliothèque et participation des populations*, mémoire d'étude, sous la direction de Christelle Petit, Lyon, Enssib, 2014, 93 p., [en ligne], disponible sur <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/65022-action-culturelle-en-bibliotheque-et-participation-des-populations.pdf> (consulté le 17 mars 2016).

PICHARD (Eric), « Biblioremix. La créativité en continu », *Bibliothèque(s)*, n°83, mars 2016, p. 50-51.

REMY (Patricia), « Ouvrir un espace d'intervention aux usagers... », *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)*, n° 1, 2003, p. 99-100, [en ligne], disponible sur <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2003-01-0099-007> (consulté le 2 mai 2016).

SANDOZ (David), *Repenser la médiation culturelle en bibliothèque publique : participation et quotidien*, mémoire d'étude, sous la direction de Bernard Huchet, Lyon, Enssib, 2010, 69 p., [en ligne], disponible sur <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/48311-repenser-la-mediation-culturelle-en-bibliotheque-publique->

participation-et-quotidiennete.pdf (consulté le 17 mars 2016).

WORKING TOGETHER, *Trousse d'outils pour des bibliothèques à l'écoute de la communauté*, 148 p., [en ligne], disponible sur <http://www.librariesincommunities.ca/resources/Trousse-doutils-FR-Finale.pdf> (consultée le 2 mai 2016).

Table des annexes

Annexe 1 : Mandat de participation dans le cadre de l'Atelier citoyen « Quelles bibliothèques pour demain » organisé par la Ville de Nantes en 2016.....	35
Annexe 2 : Note aux élus pour la mise en place d'un comité d'usagers à la Médiathèque de La Montagne (44).....	37

Table des matières

Introduction.....	7
I - Les politiques publiques ne s'envisagent plus sans démarches participatives.....	9
A - Quels sont les moteurs de ce mouvement ?.....	9
B - Une institutionnalisation de la démocratie participative.....	11
C - Différents niveaux de la participation citoyenne.....	13
II - Les démarches participatives en bibliothèque publique.....	17
A - Les formes de la participation en bibliothèque.....	17
B - Les effets attendus.....	21
C - Les difficultés rencontrées.....	23
III - Des méthodes et des solutions partagées.....	25
A - Un repositionnement du métier ?.....	25
B - Des méthodologies et des outils circulent.....	27
C - Des formations se mettent en place.....	31
Conclusion.....	33
Annexes.....	35
Annexe 1 : Mandat de participation dans le cadre de l'Atelier citoyen « Quelles bibliothèques pour demain » organisé par la Ville de Nantes en 2016.....	35
Annexe 2 : Note aux élus pour la mise en place d'un comité d'usagers à la Médiathèque de La Montagne (44).....	37
Bibliographie.....	41
Démocratie participative.....	41
Participation en bibliothèques.....	42
Table des annexes.....	47