

Diplôme de conservateur de bibliothèque (DCB)

Mémoire d'étude / janvier 2014

Enjeux, état des lieux et dynamiques de participation en bibliothèques.

Damien Day

Sous la direction de Frédéric Saby
Directeur – Bibliothèque de l'Université de Grenoble

Remerciements

Je tiens à remercier M. Frédéric Saby, mon directeur de mémoire, pour ses conseils et son suivi. Je remercie également tous les professionnels qui ont accepté de répondre à mes questions en entretien, ainsi qu'à mon questionnaire. Je remercie Christophe Evans pour ses conseils méthodologiques. Je remercie les Médiathèques et Bibliothèques départementales qui m'ont grandement aidé dans ce travail, en acceptant de diffuser mon questionnaire dans leur réseau. Je remercie mes proches, en particulier Lucie.

Résumé :

La participation des usagers est devenue un nouvel impératif, dans l'action publique en général et dans les bibliothèques en particulier. De nombreux outils et procédures de participation peuvent être mis en œuvre, sur divers objets de participation, qu'il convient d'étudier au prisme d'une matrice évaluative commune.

Descripteurs :

Participation des usagers

Démocratie participative

Abstract :

User participation has become a new imperative in public policy in general and in libraries in particular. Many tools and process for participation can be implemented on various objects of involvement, which should be assessed with a common ladder.

Keywords :

Users involvement

Participatory democracy



Cette création est mise à disposition selon le Contrat :
Paternité-Pas d'Utilisation Commerciale-Pas de Modification 2.0 France
disponible en ligne <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/2.0/fr/> ou
par courrier postal à Creative Commons, 171 Second Street, Suite 300, San
Francisco, California 94105, USA.

Sommaire

INTRODUCTION.....	9
I- PARTICIPATION DES USAGERS : UN NOUVEL IMPÉRATIF.....	11
A) La participation dans l'action publique : de l'oxymore à l'impératif.....	11
<i>a) L'administration face à la participation.....</i>	<i>11</i>
1) Participation et administration : l'oxymore originel.....	11
2) Administration et usagers : vers une nouvelle relation.....	12
3) Participation et usagers : un enjeu managérial et communicationnel.....	12
<i>b) La montée de l'impératif participatif.....</i>	<i>14</i>
1) Le « tournant délibératif » de la philosophie politique.....	14
2) Un enjeu démocratique.....	15
<i>c) Un contexte juridique incitatif.....</i>	<i>16</i>
1) Au niveau international et européen.....	16
2) Au niveau français.....	17
Le facteur intercommunal.....	17
La démocratie de proximité et l'Acte II de la décentralisation.....	18
Le cadre de l'université française.....	19
B) Évaluations et critiques de la participation.....	19
<i>a) L'évaluation des degrés de participation.....</i>	<i>20</i>
1) Du « contrôle citoyen » à la « manipulation », l'échelle de S. Arnstein.....	20
2) De l'information au dialogue et de l'appropriation à la co-production, une double échelle de C. Desmarais.....	21
De l'information au dialogue.....	21
De l'appropriation à la co-production.....	21
<i>b) Quelques critiques récurrentes adressées à la participation.....</i>	<i>22</i>
1) La participation, reproductrice d'inégalités sociales ?.....	22
2) Une marchandisation et une standardisation de la participation ?.....	23
II – PARTICIPATION DES USAGERS EN BIBLIOTHÈQUES : ÉLÉMENT POUR UN ÉTAT DES LIEUX.....	25
A) la bibliothèque repensée par la participation ?.....	25
<i>a) La participation : nouvel objet culturel ?.....</i>	<i>25</i>
1) Participation et « patrimoine culturel immatériel ».....	25
2) Vers un modèle contributif pour la culture ?.....	26
<i>b) La « co-création » des services.....</i>	<i>27</i>
1) La participation, une réponse des bibliothèques face à l'évolution des pratiques.....	27
2) La participation, outil de « servuction ».....	28
<i>c) Participation et 3e lieu.....</i>	<i>29</i>
1) Une approche « non-légitimiste » de la culture.....	29
2) Participation et médiation.....	30
b) Participation et bibliothèques : enquête quantitative dans le domaine de la lecture publique.....	31
<i>a) Méthodologie et résultats.....</i>	<i>32</i>
1) Définition de la méthodologie d'enquête.....	32
2) Conception du questionnaire.....	33
3) Résultats.....	34
<i>b) Interprétation des données de l'enquête.....</i>	<i>35</i>
1) Une participation non négligeable mais marginale au sein des bibliothèques de lecture publique.....	35

2) Résultats sur les bibliothèques ayant mis en place des actions de participation.....	36
Un éclatement des pratiques de participation.....	36
Une importance du « facteur interne » : la participation réappropriée par les professionnels ?.....	38

III - PARTICIPATION(S) DES USAGERS DANS LES BIBLIOTHÈQUES : EXPÉRIENCES & DYNAMIQUES.....41

A) Vers une conception participative des politiques de lecture publique ?..41

a) Études de cas : participation et construction de bibliothèques..... 41

1) Nantes : un « avis citoyen » sur la construction d'une nouvelle médiathèque.....41

 Le cadre de la politique municipale participative.....41

 Des participants souhaitant davantage de participation.....43

 Le rappel du cadre par la ville.....44

 L'importance d'une procédure claire.....45

2) Le « collectif médiathèque » de Méricourt : la participation comme vecteur de communication et d'ancrage territorial.....46

 La participation comme vecteur de communication « pédagogique ».....46

 Le « collectif d'habitants », un espace à géométrie variable.....46

b) Vers des bibliothèques designées ?..... 47

1) Le design de services : la participation au service de nouvelles offres... 48

 Définition et aperçu historique autour du « design ».....48

 L'approche méthodologique du design.....48

2) Exemples en bibliothèques.....49

 À l'étranger, le projet « Helsinki Central Library 2018 ».....49

 En France, la résidence de la 27e Région à Lezoux.....50

B) Vers une co-gestion des bibliothèques ?.....51

a) Études de cas : vers des acquisitions et une programmation culturelle participatives ?.....51

1) Vers des budgets d'acquisition participatifs ?.....51

 Un moyen d'alimenter et de valoriser un fonds.....51

 Un moyen de valoriser la médiathèque.....53

2) Vers une programmation culturelle participative ?.....54

 Un moyen d'animation du territoire.....54

 Le crowdfunding : un outil en développement.....55

b) Des professionnels repositionnés.....57

1) La participation, une question d'accueil.....57

 Le contexte d'accueil, vecteur de la participation.....57

 Favoriser le front office et réduire la distance à l'utilisateur pour favoriser la participation.....58

2) Continuité des compétences, nouvelles postures professionnelles ?.....60

 Une continuité des compétences mobilisées.....60

 La participation : « Sur quoi ? », « Avec qui ? ». Deux questions définissant une nouvelle posture professionnelle ?.....62

C) Faire co-collection ?.....64

a) Vers une valorisation du patrimoine immatériel en bibliothèque ?.....64

1) Un lien à repenser avec les archives ?.....64

2) Un exemple d'approche du patrimoine immatériel : les Human Libraries.....65

b) Les enjeux du collaboratif.....65

1) Le crowdsourcing, externaliser vers les usagers ?.....65

2) Les Fablabs en bibliothèques, vers un « âge de la participation » ?.....	66
CONCLUSION.....	69
LISTE DES ENTRETIENS.....	71
BIBLIOGRAPHIE.....	73
TABLE DES ANNEXES.....	81

INTRODUCTION

La problématique de la participation des usagers s'est développée sous de multiples formes, dans l'action publique en général et dans les bibliothèques en particulier. Dans l'action publique en général, la participation est devenue une nouvelle injonction, diffuse mais présente, qui se traduit par le développement de dispositifs multiples. En filigrane, de nouvelles relations entre l'administration (à travers ses professionnels et ses procédures), les usagers et les décideurs politiques se mettent en place. Cependant, bien qu'elle se soit institutionnalisée (par exemple dans le cadre des politiques de « démocratie participative » des collectivités territoriales), la participation reste une notion floue, labile et polysémique, pouvant se décliner dans une large diversité d'objectifs et de modalités.

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.

Comme le remarquait Bertrand Calenge dans un billet de 2009¹, l'une des difficultés centrales réside dans le fait d'accorder ces nouvelles « ambitions collaboratives » des bibliothèques avec le cadre de leur fonctionnement administratif. C'est dans cette mesure qu'il nous semble intéressant de mettre en regard ce nouvel horizon collaboratif ou participatif des bibliothèques avec la participation des usagers dans l'action publique en général, notamment via le prisme de la « démocratie participative ». En effet, il nous semble possible, par cette démarche, de clarifier les outils communs (cadre administratif, procédures, méthodes, matrices évaluatives...) par lesquelles les ambitions collaboratives ou participatives des bibliothèques peuvent être expérimentées.

Pour ce faire, ce mémoire propose une démarche en trois temps. Dans une première partie, nous tenterons d'appréhender l'émergence de la participation dans l'action publique en général, ses enjeux et les grilles d'analyse pouvant être appliquées à toute démarche de participation des usagers. Cette partie se basera, notamment, sur les problématiques liées à la « démocratie participative ».

Dans un second temps, nous nous pencherons sur la place accordée à la participation des usagers dans la réflexion professionnelle des bibliothèques. Puis nous proposerons une démarche d'enquête quantitative, afin d'esquisser, dans le champ des bibliothèques municipales et intercommunales, un état des lieux des démarches participatives mises en place en bibliothèques.

Dans un troisième temps, nous nous baserons sur des entretiens qualitatifs réalisés avec des bibliothèques ayant mis en place des démarches participatives, ainsi que sur des cas relatés par des articles, afin d'interroger certaines modalités de participation, ainsi que les glissements et les continuités dans les postures professionnelles et la relation aux usagers induits par la participation.

¹Bertrand Calenge, « Ambition collaborative et projet politique : quel espace pour une bibliothèque ? », *Bertrand Calenge : carnet de notes*, consulté le 10 décembre 2013, <http://bccn.wordpress.com/2008/12/18/ambition-collaborative-et-projet-politique-quel-espace-pour-une-bibliotheque/>.

I- PARTICIPATION DES USAGERS : UN NOUVEL IMPÉRATIF

A) LA PARTICIPATION DANS L'ACTION PUBLIQUE : DE L'OXYMORE À L'IMPÉRATIF

De quoi parle-t-on à travers le terme de « participation » ? La polysémie de cette notion, ainsi que la diversité de ses champs d'application, nécessitent de dessiner les contours de la participation dans le domaine de l'action publique, en général. Ce travail préalable effectué, nous pourrions ensuite nous interroger sur le rôle de la participation, dans le contexte particulier des bibliothèques. Différents concepts issus des sciences politiques ou de la sociologie peuvent contribuer à appréhender la « participation » : la notion de « démocratie administrative », d'une part ; celle « d'impératif participatif », d'autre part.

a) L'administration face à la participation

1) *Participation et administration : l'oxymore originel*

Dans un numéro thématique de la *Revue française d'administration publique*, François Lafarge rappelle que la participation des usagers a longtemps été exclue de l'activité de l'administration. D'abord, l'auteur rappelle l'antériorité de l'administration par rapport à l'émergence des démocraties modernes. En effet, l'administration est avant tout et « [d]epuis sa naissance au service des Princes »². Elle « applique de façon unilatérale les règles et les procédures décidées par le pouvoir politique »³ et n'est concernée par le principe démocratique, qui légitime la participation des citoyens, uniquement « quand elle émane d'une autorité politique démocratique selon un principe de causalité indirecte »⁴.

Le développement de la démocratie représentative, au XIX^e siècle, n'a cependant pas augmenté la participation des usagers car, parallèlement, l'administration se structure comme une bureaucratie. Selon l'analyse wébérienne, ce type de structuration administrative est caractérisé par le développement d'une légitimité basée sur des procédures internes légales-rationnelles. Par ces mécanismes, « l'administration se protège [...] à la fois contre l'intrusion des administrés mais également du pouvoir politique. Deux sphères se séparent et s'institutionnalisent : la sphère politique, avec dans les pays occidentaux la démocratie représentative et parlementaire, et de l'autre, la sphère de la mise en œuvre, c'est-à-dire de l'administration »⁵.

Ainsi, participation et administration formeraient à l'origine « un bel oxymore »⁶. Cependant, à travers le concept de « démocratie administrative », F. Lafarge pointe une évolution dans la relation qu'entretient l'administration vis-à-vis de ses usagers. L'auteur définit ce concept comme « le processus d'exportation ou de diffusion de principes issus de la sphère politique de la démocratie parlementaire – principes de publicité, de participation, de délibération et de motivation – vers la sphère administrative »⁷. Le concept de « démocratie

²François Lafarge, Fabrice Larat, et Michel Mangenot, « Introduction », *Revue française d'administration publique* 137-138, n° 1 (2011): 7 - 12, doi:10.3917/rfap.137.0007.

³Lafarge, Larat, et Mangenot, « Introduction ».

⁴Ibid.

⁵Ibid.

⁶Ibid.

⁷Ibid.

administrative » traduit un glissement dans la légitimité de l'administration qui renforce la figure de l'utilisateur. Cette évolution des pratiques administratives introduit de nouvelles formes de légitimité pour les décisions publiques. En effet, pour Jean-Bernard Auby, le souci du fonctionnement démocratique de l'administration équivaut « à suggérer qu'il existe d'autres sources de légitimité que celle qui provient de l'élection des assemblées »⁸. De ce point de vue, l'émergence de la problématique de la participation des usagers dans les politiques publiques renvoie à une lente évolution de l'administration visant à améliorer la légitimité de ses décisions.

2) Administration et usagers : vers une nouvelle relation

La montée en puissance d'une « démocratie administrative » a une double conséquence pour la conception et la mise en œuvre concrète de l'action publique. D'une part, elle favorise le développement de la concertation que, Carole Desmarais définit comme « le processus d'une réflexion en commun [...] mis en œuvre par la collectivité pour favoriser la participation citoyenne dans l'élaboration d'une décision »⁹. Selon l'auteure, « la participation est l'objectif à atteindre et la concertation le processus pour y parvenir »¹⁰. D'autre part, la démocratie administrative légitime « une demande de transparence et d'accessibilité »¹¹ des administrés vis-à-vis de l'administration.

Bien que relativement anciens, ces leitmotiv de la « démocratie administrative » ne tendent à s'imposer dans la société française qu'à partir des années 1970¹². En effet, c'est à partir de cette époque, que la question des rapports quotidiens entre l'administration et les citoyens s'impose dans le débat public. C'est également à partir de cette période que sont entreprises des « réformes diverses concernant des mécanismes au travers desquels les citoyens peuvent directement se prononcer sur les projets des collectivités publiques : enquêtes, concertations, débats publics, référendums locaux... : autant de pièces de ce que l'on va tendre aujourd'hui à rattacher à l'idée de démocratie administrative »¹³.

Doublement ancrée dans les notions de concertation et de transparence, la diffusion de la « démocratie administrative » est renforcée, en France, par différents facteurs tels que : le développement des technologies de l'information et de la communication (TIC) ; une standardisation de certaines pratiques administratives induite par la construction européenne¹⁴. Centré sur le développement de la légitimité des politiques publiques, dont la participation des usagers est un élément, le concept de « démocratie administrative » met en lumière de nouvelles modalités de ces politiques, notamment la concertation.

3) Participation et usagers : un enjeu managérial et communicationnel

La « démocratie administrative » reflète une diversité d'enjeux pour la mise en œuvre de politiques publiques. Pour F. Lafarge, l'objectif principal de la concertation n'est « pas tant d'obtenir le consentement des administrés que [...] de faire remonter vers les décideurs ainsi que l'administration des informations

⁸Jean-Bernard Auby, « Remarques préliminaires sur la démocratie administrative », *Revue française d'administration publique* 137-138, n° 1 (2011): 13-19, doi:10.3917/rfap.137.0013.

⁹Carole Desmarais, *La concertation dans la conduite de projet guide méthodologique*, Voiron, Territorial, 2012, 11.

¹⁰Ibid., 12.

¹¹Lafarge, Larat, et Mangenot, « Introduction ».

¹²Ibid.

¹³Ibid.

¹⁴Ibid.

(besoins, attentes) permettant un pilotage plus optimal »¹⁵ des politiques. De ce point de vue, les nouvelles pratiques promouvant la participation des usagers relèvent de l'outil managérial, permettant à une politique de mieux atteindre ses objectifs. En promouvant une nouvelle source d'information : les citoyens ou les usagers, rendus « plus aptes à exprimer leurs besoins et leurs attentes »¹⁶, la concertation s'inscrirait donc dans une logique de recherche d'efficacité, de performance et d'efficience des politiques publiques.

Ce mode d'élaboration des politiques « contient une double promesse : que l'action publique se conforme plus précisément aux besoins sociaux mieux connus, et que les citoyens appréhendent mieux les contraintes dans lesquelles se déploie l'action publique et adaptent leurs attentes en conséquence »¹⁷. Cette logique managériale poursuit donc un double objectif : d'une part, fixer des objectifs pertinents ; permettre une meilleure réception des politiques par la population, d'autre part.

À travers ce second objectif d'amélioration de la réception des politiques par la population, la concertation et la participation des usagers s'articulent avec une « fonction « communication » des collectivités locales [...] en pleine mutation »¹⁸. En effet, C. Desmarais distingue une « communication institutionnelle [qui] a une fonction essentiellement promotionnelle [...] [d'une] communication opérationnelle [qui] est organisée en fonction d'une cible citoyenne » et dont le but est d'être au service de la concertation, notamment en étant moins unilatérale, plus interactive et en produisant des outils permettant de « mieux informer, écouter, dialoguer avec le citoyen »¹⁹.

Par son articulation avec le thème de l'efficacité de l'action publique, la concertation et la participation renvoient également à un ensemble de discours, souvent normatifs, portant sur la place et le fonctionnement du secteur public. On peut notamment penser au thème de la réforme de l'État et au New Public Management. Ce dernier est devenu « à partir des années quatre-vingt un paradigme dominant »²⁰ et se fait le vecteur d'une « nouvelle conception de la gestion publique, axée sur la performance »²¹. D'inspiration libérale et remettant en cause le modèle de l'État-Providence, ces courants proposent de modifier les méthodes de travail (contractualisation, individualisation des carrières...) et les architectures institutionnelles. Cependant, malgré sa généralisation, ce mouvement de réforme du secteur public s'incarna de façon diverse et contrastée, selon les réalités nationales²².

En 1989, le premier ministre de l'époque, Michel Rocard, promulgue une circulaire « relative au renouveau du service public ». Le texte rappelle que : « [l]a modernisation de l'Etat a inspiré depuis plusieurs années un ensemble de lois et de décrets précisant les droits et obligations des usagers de l'administration »²³. Ensuite, à partir d'outils tels que le projet de service ou la formation professionnelle, la circulaire cherche à « insuffler une nouvelle dynamique aux services »²⁴, mais aussi à promouvoir « un devoir d'évaluation des politiques publiques »²⁵ et une « politique d'accueil et de service à

¹⁵Ibid.

¹⁶Auby, « Remarques préliminaires sur la démocratie administrative ».

¹⁷Ibid.

¹⁸Desmarais, *La concertation dans la conduite de projet guide méthodologique*, 13.

¹⁹Ibid.

²⁰Jacques Chevallier et Luc Rouban, « Introduction », *Revue française d'administration publique* n° 105-106 (2003): 7-10, doi:DOI : 10.3917/rfap.105.0007.

²¹Ibid.

²²Luc Rouban, *La fonction publique*, Repères (Maspero), ISSN 0993-7625 189 (Paris, France: Éd. la Découverte, 1996), 100.

²³*Circulaire relative au renouveau du service public*, 1989, <http://www.vie-publique.fr/documents-vp/circulaire-23021989.pdf>.

²⁴Rouban, *La fonction publique*, 102.

²⁵Ibid., 101.

l'égard des usagers »²⁶. La démarche envisagée pour l'écriture des projets de service annonce l'idée de « participation des usagers », sans l'énoncer explicitement : « [les projets de services] doivent résulter d'une démarche collective animée par les responsables du service et ouverte sur son environnement, ses partenaires et ses usagers »²⁷. En outre, « [l]es responsables devront insister sur les attentes des usagers »²⁸. On lit plus loin : « [i]l convient d'associer les usagers à l'amélioration des services publics. [...] Il faut sortir du dilemme entre l'utilisateur passif et l'utilisateur critique. L'utilisateur doit devenir un partenaire qui fait des suggestions et des propositions »²⁹.

Visant à améliorer la légitimité, l'image et la réception des politiques, l'émergence de la participation des usagers s'inscrit dans une évolution de fond de l'administration, notamment de ses modalités d'actions. Mais cette participation n'est pas le seul produit d'une évolution administrative : l'appréhension du rôle des citoyens face aux pouvoirs publics a évolué dans l'ensemble de la société, comme le reflète l'évolution de la philosophie politique. La notion de participation peut se décliner de multiples manières. Tandis que la « démocratie administrative » promeut l'amélioration de la relation aux usagers dans les services publics, la « démocratie participative » propose plutôt une participation des citoyens à la conception de politiques publiques.

b) La montée de l'impératif participatif

1) Le « tournant délibératif » de la philosophie politique

Tandis que l'on trouve le terme de « démocratie administrative » dans le champ des sciences politiques pour décrire une évolution des pratiques de l'administration, les termes de « démocratie participative » puis celui de « démocratie délibérative » sont apparus dans le champ de la philosophie politique anglo-saxonne, à partir des années 1960. Ces notions proposent de repenser le rôle des citoyens dans la production des choix publics. Le sociologue Loïc Blondiaux relève que l'expression « démocratie participative » est en soi pléonastique car tout régime démocratique fait, par définition, appel à la participation de ses citoyens dans son processus décisionnel³⁰. Cependant, l'émergence de cette expression s'explique par son inscription dans les critiques formulées par certains auteurs³¹ à l'adresse de la démocratie représentative, considérée comme insuffisamment démocratique.

Selon cette approche, l'oxymore réside dans la notion même de « démocratie représentative » car la représentation y est considérée comme « un régime institutionnel [...] qui exclut la participation des citoyens à l'exercice du pouvoir »³². Pour Pierre Rosanvallon, l'axiome selon lequel la volonté générale s'exprime entièrement par le vote doit être remis en cause³³.

À partir des années 1980, le concept de « démocratie délibérative » a progressivement remplacé celui de « démocratie participative », au sein de ce

²⁶Ibid.

²⁷Circulaire relative au renouveau du service public.

²⁸Ibid.

²⁹Ibid.

³⁰Loïc Blondiaux, « La démocratie participative, sous conditions et malgré tout: Un plaidoyer paradoxal en faveur de l'innovation démocratique », *Mouvements* 50, n° 2 (2007): 118, doi:10.3917/mouv.050.0118.

³¹E.g. Benjamin Barber, Bernard Manin, Pierre Rosanvallon.

³²Catherine Colliot-Thelene in Blondiaux, « La démocratie participative, sous conditions et malgré tout ».

³³Pierre Rosanvallon in Auby, « Remarques préliminaires sur la démocratie administrative ».

courant critique de la démocratie représentative classique. Développée par des philosophes comme John Rawls ou Jürgen Habermas, la démocratie délibérative théorise une nouvelle source de légitimité pour les décisions publiques, laquelle repose sur l'existence d'un processus de débat public auquel tous les citoyens concernés peuvent directement participer. La multiplication des points de vues exprimés et leur confrontation dans un espace de débat régi par des principes d'égalité et de respect sont considérées comme des moyens pour s'approcher de l'intérêt général, lors d'une décision. L'optique de la démocratie délibérative est, ainsi, de compléter les lacunes des institutions relevant de la démocratie représentative, à travers la création d'espaces de délibération ouverts au plus grand nombre.

L. Blondiaux constate l'influence de ces courants de pensée, à travers l'exemple des dispositifs nombreux et divers de « démocratie participative » (conseils de quartier, conférences de citoyens, débat public...) ³⁴.

2) Un enjeu démocratique

Pour les tenants de la « démocratie participative » ou « délibérative », le développement de formes plus poussées de participation des citoyens aux décisions publiques est un défi démocratique majeur qui consiste à rendre la démocratie représentative plus démocratique. Cependant, ces nouvelles formes de participation ne sont pas pensées « comme des substituts mais comme des compléments aux institutions représentatives classiques » ³⁵. Ainsi, la participation aurait pour mission de répondre à une crise des institutions et de la participation politique traditionnelle, qui excluent des décisions politiques effectives une trop large part de la population.

L. Blondiaux identifie trois aspects pour éclairer l'émergence de la participation en tant qu'enjeu démocratique. Premièrement, la question de la participation est corrélée à une « crise de l'autorité politique et scientifique » ³⁶ qui affecte le monopole de l'État et des élus sur la définition légitime de l'intérêt général. En second lieu, la participation est définie comme un moyen de lutte contre une « crise de la participation démocratique » ³⁷, attestée par « le constat d'un accès inégal des différents groupes sociaux aux différents lieux de décision » ³⁸. De fait, on peut remarquer que pour justifier la mise en place de dispositifs de participation, les collectivités invoquent régulièrement : l'augmentation et la banalisation de l'abstentionnisme, notamment au sein des catégories populaires ; le déclin des organisations partisans traditionnelles ; ou encore, le renouvellement des modalités d'action politique désigné sous la bannière des nouveaux mouvements sociaux. Enfin, la participation répond à une crise de la « délibération publique », caractérisée par la perte de confiance vis-à-vis des médias qui ne seraient plus considérés comme des relais suffisants de l'opinion publique.

Ainsi, selon les analyses qui précèdent, la démocratie participative serait un moyen de « reconnaissance politique » ³⁹, un instrument de « justice sociale » ⁴⁰ par les rééquilibres de représentation qu'elle implique, une « arme de contestation » ⁴¹, un « moyen de contrôle de l'action publique » ⁴² et, en définitive, un « élément de transformation politique » ⁴³. Pour L. Blondiaux, « [l]'enjeu est bel et bien la recherche

³⁴Blondiaux, « La démocratie participative, sous conditions et malgré tout ».

³⁵Ibid.

³⁶Ibid.

³⁷Ibid.

³⁸Ibid.

³⁹Ibid.

⁴⁰Ibid.

⁴¹Ibid.

⁴²Ibid.

⁴³Ibid.

de dispositifs nouveaux, susceptibles tout à la fois d'enrichir (par l'échange public d'arguments) et d'élargir (par l'inclusion du plus grand nombre et en particulier des plus faibles) la participation politique »⁴⁴.

La « démocratie participative » et la « démocratie administrative » ont pour objectif commun de compléter les mécanismes classiques de la représentation politique. L'enjeu de la participation s'inscrirait donc dans de nouvelles relations de proximité entre la population et les services publics et dans une temporalité spécifique⁴⁵. Cette proximité, alliée à la transparence, s'inscrirait dans une « logique de contrôle et de contre-pouvoir face aux dysfonctionnements d'une administration parfois perçue comme distante et indéterminée »⁴⁶. En outre, la participation permettrait : une compréhension approfondie des politiques, une meilleure maîtrise des procédures les concernant et donc une responsabilisation des citoyens face à l'action publique⁴⁷.

La dissémination de la participation dans de multiples secteurs a été favorisée par une évolution de l'administration (démocratie administrative) et par le développement de dispositifs visant à compléter la démocratie représentative (démocratie participative). Ces évolutions ont été accompagnées par un cadre juridique incitatif. Cependant, la participation reste souvent optionnelle.

c) Un contexte juridique incitatif

1) Au niveau international et européen

Des textes internationaux et la construction européenne sont des vecteurs importants de la « démocratie administrative »⁴⁸, notamment sur la question de la transparence de l'administration. Au niveau international, la conférence de Rio a défini, en 1992, la participation des citoyens comme étant un pilier de toute politique en matière de développement durable⁴⁹. Juridiquement, la participation des citoyens à l'élaboration de politiques publiques a été diffusée par le concept de bonne gouvernance, issu des textes sur le développement durable. C. Desmarais définit la bonne gouvernance comme la démarche « pour la collectivité d'associer à la définition de son action l'ensemble des acteurs en privilégiant à la fois la légitimité politique, les relations interadministrations, les partenariats entre secteur public et privé et la participation citoyenne »⁵⁰.

Sur le plan européen, l'article 41 de la Charte des Droits Fondamentaux de l'Union Européenne énonce un « droit à une bonne administration »⁵¹ qui inclut la transparence de l'administration. Des directives⁵² de la Commission Européenne organisent l'accès aux informations et la participation du public à certaines décisions environnementales, conformément aux engagements de la *Convention d'Aarhus*⁵³, dans le prolongement des objectifs de Rio. Enfin, dans certains cas

⁴⁴Ibid.

⁴⁵Auby, « Remarques préliminaires sur la démocratie administrative ».

⁴⁶Lafarge, Larat, et Mangenot, « Introduction ».

⁴⁷Ibid.

⁴⁸Ibid.

⁴⁹Conférence des Nations Unies, Déclaration de Rio, 1992, disponible sur : <http://www.un.org/french/events/rio92/rio-fp.htm>

⁵⁰Desmarais, *La concertation dans la conduite de projet guide méthodologique*, 13.

⁵¹Charte Européenne des Droits Fondamentaux, 2000, disponible sur : http://www.europarl.europa.eu/charter/pdf/text_fr.pdf

⁵²Directives n° 2003/4/CE et n° 2003/35/CE.

⁵³*Convention sur l'accès à l'information, la participation du public au processus décisionnel et l'accès à la justice en matière d'environnement*. Disponible sur : <http://www.unece.org/fileadmin/DAM/env/pp/documents/cep43f.pdf>

comme aux États-Unis, l'influence des procédures judiciaires sur les procédures administratives a également contribué à la « démocratie administrative »⁵⁴.

2) Au niveau français

En France, on retrouve dans les dispositifs légaux le diptyque de la transparence et de la concertation énoncé par le concept de « démocratie administrative ». Plusieurs lois contribuent à ancrer le principe de transparence dans l'administration, parmi lesquelles : la loi sur le médiateur de la République⁵⁵, la loi informatique et libertés⁵⁶, la loi DCRA⁵⁷, la loi du 11 juillet 1979⁵⁸, la loi sur l'administration territoriale de la République⁵⁹. Toutes ces lois contribuent à la transparence des administrations, ce qui est un préalable à la participation des usagers. Aujourd'hui, la libération des données publiques prolonge ce mouvement.

Au chapitre de la participation des citoyens à l'élaboration de décisions publiques, le droit français a progressivement constitué un cadre incitatif et rend parfois la concertation obligatoire, notamment sur les questions d'aménagement, d'urbanisme, de logement et d'environnement. Dans un premier temps, l'incitation juridique à faire participer les citoyens au processus décisionnel concerne principalement le domaine de l'environnement et de l'aménagement.

La loi « Bouchardeau » du 12 juillet 1983⁶⁰ réforme la procédure de l'enquête publique pour l'orienter vers l'information et la consultation d'une population, autour d'un projet d'aménagement d'une collectivité ayant un impact sur l'environnement. La loi « Barnier » du 2 février 1995, relative au renforcement de la protection de l'environnement, crée la Commission nationale du débat public⁶¹, dont l'objectif est de gérer les procédures de débats publics, introduites par cette même loi. Cette Commission a été renforcée et transformée en autorité administrative indépendante par la loi SRU⁶².

Le facteur intercommunal

La loi « Voynet » du 25 juin 1999⁶³ crée, au niveau intercommunal, des instances consultatives : les conseils de développement, dans le but de renforcer le « partenariat entre élus, milieux socioprofessionnels et associatifs »⁶⁴, autour de l'élaboration des

⁵⁴Lafarge, Larat, et Mangenot, « Introduction ».

⁵⁵Loi du 3 janvier 1973. Le texte est disponible sur : <http://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=LEGITEXT000006068469&dateTexte=20101203>

⁵⁶Loi du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés. Elle régit l'usage par l'administration des données à caractère personnel. Le texte est disponible sur : <http://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=LEGITEXT000006068643&dateTexte=vig>

⁵⁷Loi du 12 avril 2000 relative aux droits des citoyens dans leurs relations avec les administrations (DCRA). Elle complète les dispositions de la loi de 1978, notamment en imposant la communication des informations issues des bases de données issues des administrations. Le texte est disponible sur : <http://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=LEGITEXT000005629288>

⁵⁸Elle oblige les administrations à motiver leurs décisions auprès des administrés. Le texte est disponible sur : <http://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000000518372>

⁵⁹Loi du 6 février 1992 relative à l'administration territoriale de la République. Elle rend accessible les délibérations et les informations budgétaires des municipalités. Le texte est disponible sur : <http://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=LEGITEXT000006078688>

⁶⁰Le texte est disponible sur : <http://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000000692490>

⁶¹Site web de la Commission nationale du débat public : <http://www.debatpublic.fr/index.html>

⁶²Loi du 27 février 2002 relative à la solidarité et au renouvellement urbains (SRU).

⁶³Le texte est disponible sur : <http://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000000760911>

⁶⁴DATAR, « Tout ce qu'il faut savoir sur la loi Voynet », *La lettre de la délégation à l'aménagement du territoire et à l'action régionale*, supplément au n°167, octobre 1999, p.9. Disponible sur : <http://www.datar.gouv.fr/sites/default/files/datar/supplement-lettre-167-loi-voynet.pdf>

projets d'agglomération. La loi SRU⁶⁵ simplifie les procédures d'élaboration et de révision des PLU⁶⁶ et des SCOT⁶⁷, afin d'y favoriser une participation citoyenne.

La loi « Chevènement »⁶⁸ donne aux EPCI⁶⁹ la possibilité d'instaurer : « des comités consultatifs sur toutes affaires d'intérêt intercommunal relevant de sa compétence sur tout ou partie du territoire communautaire »⁷⁰. Cette loi « institue obligatoirement un espace de concertation sous la forme de commissions d'usagers »⁷¹. L'obligation juridique s'applique pour les EPCI « comprenant au moins une commune de 3 500 habitants ou plus »⁷². Composées de représentants des usagers et présidées par le président de l'EPCI, ces instances consultatives délibèrent « pour un ou plusieurs services publics locaux exploités en régie ou dans le cadre d'une convention de gestion déléguée ». Selon le choix de l'EPCI, le champ de compétence de la commission consultative peut être restreint à un service public particulier, ou il peut s'étendre à l'ensemble des services publics dépendant de l'EPCI. Face au constat d'une progressive prise de compétence de la lecture publique par les EPCI, Hugues Van Bésien remarque que les bibliothèques « vont être confrontées à l'application de ce texte qui institutionnalise de façon globale la participation de l'utilisateur au fonctionnement du service public »⁷³. Cependant, « les associations d'usagers qui existent ici ou là ne correspondent pas aux commissions consultatives instituées par la loi, même si elles peuvent y siéger »⁷⁴.

La démocratie de proximité et l'Acte II de la décentralisation

À partir des années 2000, la participation est particulièrement mise en avant comme un élément constitutif de l'échelon local. La loi relative à la démocratie de proximité⁷⁵ crée les conseils de quartier, obligatoires dans les villes de plus de 80 000 habitants. Ces derniers peuvent « être consultés par le maire et peuvent lui faire des propositions sur toute question concernant le quartier ou la ville. Le maire peut les associer à l'élaboration, à la mise en œuvre et à l'évaluation des actions intéressant le quartier »⁷⁶. Cette loi crée également des commissions consultatives des services publics locaux, pour les « régions, les départements, les communes de plus de 10 000 habitants, les établissements publics de coopération intercommunale de plus de 50 000 habitants et les syndicats mixtes comprenant au moins une commune de plus de 10 000 habitants »⁷⁷. Ces commissions ont « pour vocation de permettre l'expression des usagers des services publics [...] [et ainsi contribuer] à la participation des citoyens au fonctionnement des services publics »⁷⁸ exploités sous la forme de délégation de service public ou de régie avec autonomie financière.

⁶⁵Le texte est disponible sur : <http://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=LEGITEXT000005630252>

⁶⁶Plans locaux d'urbanisme (PLU).

⁶⁷Schémas de cohérence territoriale (SCOT).

⁶⁸Loi du 12 juillet 1999 relative au renforcement de la coopération intercommunale, article 43.

⁶⁹Établissement Public de Coopération Intercommunale (EPCI).

⁷⁰Hugues Van Bésien, « Comités d'usagers : le retour? », *Bulletin d'information de l'Association des Bibliothécaires Français* n° 187 (s. d.) : 88 - 89.

⁷¹Ibid.

⁷²Ibid.

⁷³Ibid.

⁷⁴Ibid.

⁷⁵Loi du 27 février 2002. Le texte est disponible sur : <http://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000000593100>

⁷⁶ LOI n° 2002-276 du 27 février 2002 relative à la démocratie de proximité, article 1. Disponible sur : <http://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000000593100&dateTexte=&categorieLien=id>

⁷⁷Ibid., article 5. Disponible sur : <http://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000000593100&dateTexte=&categorieLien=id#JORFARTI000001915326>

⁷⁸Réponse du Ministère de l'intérieur, de l'outre-mer et des collectivités territoriales publiée dans le JO Sénat du 11/03/2010, page 621. Disponible sur : <http://www.senat.fr/questions/base/2009/qSEQ091211153.html>

L'Acte II de la décentralisation confirme cette inscription de la participation dans l'échelon local, déjà esquissée par les lois précédentes. La révision constitutionnelle du 28 mars 2003⁷⁹ crée un droit de pétition permettant de « demander l'inscription à l'ordre du jour de l'assemblée délibérante de cette collectivité d'une question relevant de sa compétence »⁸⁰, ainsi qu'un référendum décisionnel local. La loi du 13 août 2004 relative aux libertés et responsabilités locales⁸¹ crée une section « Consultation des électeurs » dans le Code général des collectivités territoriales (CGCT), ouvrant à toutes les collectivités la possibilité d'effectuer une « consultation pour avis » en amont d'une décision.

Le cadre de l'université française

Le cadre juridique de l'université française prévoit également des modes de participation pour les étudiants et chercheurs. En 1968, la loi Faure amorce un processus d'autonomie des universités et prévoit la participation des étudiants, des enseignants et du personnel par le biais d'un conseil d'administration (CA) et d'un conseil scientifique (CS) élus. En 1984, la loi Savary « procède à une refonte complète de la législation sur l'enseignement supérieur mais confirme le principe de participation : elle fait d'ailleurs passer le nombre de conseils centraux de l'université de deux à trois en créant un CEVU⁸², garant des libertés politiques et syndicales étudiantes »⁸³. En 2007, la loi LRU⁸⁴ modifie la gouvernance globale des universités et leur transfère de nouveaux domaines de compétences. Malgré une réduction du nombre de sièges au sein des CA, « la loi conforte le rôle consultatif du conseil scientifique (davantage ouvert aux étudiants du 3ème cycle) et du CEVU, chargé d'une nouvelle mission d'évaluation des enseignements. Leur pouvoir de propositions est cependant ramené à la seule possibilité d'émettre des vœux. Le conseil scientifique est consulté sur les orientations des politiques de recherche, de documentation scientifique et technique, ainsi que sur la répartition des crédits de recherche »⁸⁵. Adoptée le 22 juillet 2013, la loi relative à l'enseignement supérieur et à la recherche (ESR), propose de renforcer le nombre des représentants étudiants au sein des conseils élus (passage de 4 à 6 représentants élus), afin de favoriser la collégialité dans la gouvernance universitaire. La loi prévoit également la fusion du CEVU et du CS en une seule instance : le conseil académique.

B) ÉVALUATIONS ET CRITIQUES DE LA PARTICIPATION

Favorisée par une diversité de facteurs, la participation dans l'action publique existe sous de multiples formes, parfois ne concernant que des secteurs précis (environnement, aménagement) ou certains types de collectivités (conseils de quartiers). De plus, il faut prendre en compte l'influence des traditions politiques et administratives de chaque pays où la participation se développe. Cette labilité rend la participation difficile à saisir. Pourtant, la participation renvoie à un enjeu de modernité des politiques publiques qui n'en est pas moins réel. Face à la diversité des formes de participation existantes, une lecture unifiée de cette problématique est peut-être à rechercher du côté des typologies évaluatives et des critiques dont la participation fait l'objet.

⁷⁹Le texte est disponible sur : <http://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000000601882&dateTexte=&categorieLien=id>

⁸⁰Ibid. article 6.

⁸¹Le texte est disponible sur : <http://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000000804607&dateTexte=&categorieLien=id>

⁸²Conseil des études et de la vie universitaire.

⁸³« Quelle gouvernance pour les universités ?, L'enseignement supérieur (1968-2010). universite, autonomie universitaire, loi lru, - Politiques publiques - repères - vie-publique.fr », www.vie-publique.fr, consulté le 21 octobre 2013, <http://www.vie-publique.fr/politiques-publiques/enseignement-superieur-universite/gouvernance-universite/>.

⁸⁴Loi du 10 août 2007 relative aux libertés et responsabilités des universités (LRU).

⁸⁵« Quelle gouvernance pour les universités ?, L'enseignement supérieur (1968-2010). universite, autonomie universitaire, loi lru, - Politiques publiques - repères - vie-publique.fr ».

a) L'évaluation des degrés de participation

1) Du « contrôle citoyen » à la « manipulation », l'échelle de S. Arnstein

Dans un article de 1969, Sherry R. Arnstein⁸⁶ propose une première échelle de classification et d'évaluation des formes de participation citoyenne. Premièrement, Sherry R. Arnstein définit la participation : celle-ci est une forme de pouvoir, exercé par les citoyens n'ayant pas accès aux positions de décision. Ce pouvoir de participation se caractérise par le degré d'aptitude des participants non-décideurs à influencer le résultat final et concret d'un processus de définition de politiques. Ainsi, l'auteure souligne que la participation sans redistribution d'une partie du pouvoir de décision ne peut être la source que d'un processus frustrant pour les participants et relevant d'un « rituel vide ». Ce point est fréquemment repris dans des travaux plus récents qui soulignent l'importance du lien entre concertation, délibération et décision.

Ensuite, S. R. Arnstein propose une typologie à huit niveaux pour hiérarchiser les formes de participation. Chaque niveau de participation y est défini par le degré de pouvoir auquel les participants non-décideurs accèdent. Cette échelle suit les degrés suivants, en ordre croissant de niveau de pouvoir accordé aux citoyens : « manipulation », « therapy » (thérapie), « informing » (information), « consultation », « placation »⁸⁷, « partnership » (partenariat), « delegated power » (pouvoir délégué), « citizen control » (contrôle citoyen). Bien que cette typologie ait des limites et constitue une simplification de la réalité, elle apporte selon son auteure l'idée essentielle d'une gradation entre des degrés significativement distincts de participation.

Les niveaux de « manipulation » et de « thérapie » sont pour l'auteure de la « non-participation ». Dans ces niveaux, l'objectif des dispositifs de participation n'est pas tant de faire participer que de permettre aux décideurs « d'éduquer » les participants, afin de les amener vers une décision déjà définie en amont. Les niveaux « information », « consultation » et « placation » relèvent de la mesure symbolique, en ce qu'ils permettent aux personnes exclues du processus de décision d'entendre et de se faire entendre. Mais pour S. R. Arnstein, même si ces niveaux de participation permettent à tous d'être entendus lors de la préparation d'une décision, ils ne garantissent pas aux participants que leurs points de vues soient pris en compte dans la décision finale. Niveau le plus abouti des mesures symboliques, le niveau de la « placation » donne la possibilité aux participants de conseiller les décideurs. Cependant, le pouvoir de décision final n'est pas redistribué.

Au-delà de ces niveaux, S. R. Arnstein classe les formes de participation dans la catégorie des formes de pouvoir citoyen, et donc de « vraie » participation. Au niveau du « partenariat », les participants non-décideurs sont aptes à négocier et à faire des compromis avec les décideurs. Les niveaux « pouvoir délégué » et « contrôle citoyen » sont les formes les plus poussées de participation, dans lesquelles les participants ont une majorité de voix par rapport aux décideurs traditionnels.

⁸⁶Sherry Arnstein, « A ladder of citizen participation », *LeGates, Richard T.; Stout, Frederic Frederic, Stout (Hrsg.): The City Reader. 5th Edition. New York: Routledge (2011): 238–250.*

⁸⁷Littéralement, « placation » se traduit par « apaisement » ou « pacification ».

2) De l'information au dialogue et de l'appropriation à la co-production, une double échelle de C. Desmarais

De l'information au dialogue

C. Desmarais propose une double grille d'analyse des dispositifs de participation mis en place par les collectivités territoriales. Dans son approche, la participation est produite par la concertation, qui est définie comme un processus global de communication⁸⁸. La concertation vise « le dialogue avec les personnes intéressées mais implique aussi une information et une écoute des publics les plus larges possibles »⁸⁹. Quatre niveaux d'intensité de concertation sont identifiés. En suivant un ordre croissant dans l'intensité de la participation, ces niveaux sont : « information », « écoute », « consultation » et « dialogue ».

Le niveau « information » « consiste à mettre au courant quelqu'un d'idées, de faits ou d'intentions. La relation est *a priori* à sens unique entre l'émetteur et le récepteur du message »⁹⁰. Le niveau « écoute » « est une manière d'établir avec un interlocuteur une communication de qualité qui consiste à se concentrer intentionnellement sur ce que dit cet interlocuteur, afin de bien le comprendre »⁹¹. Ce niveau doit « permettre au plus grand nombre d'exprimer leur avis, opinions et demandes »⁹². De plus, « les éléments recueillis pourront nourrir le débat et être pris en compte dans la décision »⁹³. Le niveau « consultation » consiste à « solliciter explicitement l'avis, voire l'approbation ou la validation » d'un public ciblé. Enfin, le niveau « dialogue » « présuppose que les interlocuteurs intéressés adoptent en commun au minimum le but de se comprendre, soient en capacité à échanger, prêts à y consacrer un certain effort et disponibles. [...] [Le dialogue] peut aller jusqu'à une certaine production commune. Cela implique alors un public ciblé et peu nombreux et la forte implication de ce public »⁹⁴.

De l'appropriation à la co-production

Parallèlement, C. Desmarais identifie trois niveaux d'objectifs assignables aux formes de participation citoyennes dans la définition de politiques publiques : l'appropriation du projet porté par les élus et l'administration, l'adaptation de ce projet aux attentes de la population et la coproduction du projet avec les citoyens. Le premier niveau, dont l'objectif est l'« appropriation du projet », « passe par la recherche d'une compréhension mutuelle entre la collectivité et les citoyens. Il peut ainsi s'agir d'un processus à sens unique de la collectivité vers le citoyen dans lequel la collectivité ne ferait qu'expliquer ses motivations sans laisser au citoyen la possibilité de faire comprendre les siennes »⁹⁵. Cependant, C. Desmarais rappelle que les dispositifs de participation doivent tendre à dépasser ce niveau minimal d'objectif car « la concertation doit garder nécessairement un champ ouvert à la « négociation » [...] [et parce qu'il] est rare qu'il n'y ait pas d'attentes de la société civile qui ne puissent être envisagées dans une optique d'enrichissement du projet »⁹⁶ de la collectivité.

Le second niveau d'objectif assignable aux dispositifs de participation vise l'adaptation du projet, à travers une négociation entre la collectivité et la société civile. Enfin, le troisième niveau dit de « coproduction » vise à concevoir « en commun le projet dans ses phases principales »⁹⁷ et à permettre de nombreuses phases de

⁸⁸Desmarais, *La concertation dans la conduite de projet guide méthodologique*, 12.

⁸⁹Ibid.

⁹⁰Ibid.

⁹¹Ibid.

⁹²Ibid.

⁹³Ibid.

⁹⁴Ibid., 13.

⁹⁵Ibid., 38.

⁹⁶Ibid., 39.

⁹⁷Ibid.

négociation entre les citoyens et la collectivité. Cependant, C. Desmarais rappelle une des difficultés inhérentes à la coproduction : celle-ci nécessite un investissement du public plus important. La population disposant des ressources adéquates (temps libre, capital culturel...) pour prendre part activement au processus de participation proposé risque donc d'y être sur-représentée. Le niveau de codécision serait donc à utiliser avec prudence, même si celui-ci est souvent attendu par les participants.

Bien que la codécision soit la modalité la plus démocratique d'association des citoyens aux processus décisionnels, il faut que les participants soient le plus représentatifs possible de l'ensemble de la population concernée par la décision, afin que la décision soit légitime. « Or, l'exercice est difficile, certains publics sont plus facilement mobilisables que d'autres. Le risque serait de privilégier les citoyens participatifs au détriment de ceux qui ne peuvent, pour différentes raisons, participer aux instances de codécision. Une décision prise dans ces conditions pourrait être partielle en raison de la représentation partielle des citoyens associés à la décision »⁹⁸. Dans ce cas de figure, C. Desmarais considère qu'il est préférable de s'en remettre à la légitimité des élus, car « [s]i les élus sont souvent critiqués pour leur manque de représentativité, ils ont l'avantage d'avoir la légitimité démocratique de leur élection »⁹⁹.

b) Quelques critiques récurrentes adressées à la participation

1) La participation, reproductrice d'inégalités sociales ?

L. Blondiaux identifie cinq critiques fondamentales adressées à la démocratie participative et aux dispositifs s'en inspirant. Premièrement, la plupart des dispositifs de participation sont tacitement conçus sur l'objectif, issu de la philosophie habermassienne, d'atteindre un consensus par le biais d'une discussion rationnelle. Ce présupposé limite l'expression de la diversité des points de vues possibles, notamment en dévalorisant l'idée de toute conflictualité dans les débats. Pour les tenants de cette critique, cette tendance limite les dispositifs de participation à « l'acceptation de solutions élaborées préalablement, « rationnelles » ou prétendument « évidentes » »¹⁰⁰.

En second lieu, la démocratie participative est souvent accusée de renforcer les inégalités face à la participation politique, cela en favorisant les codes des groupes dominants (valorisation de la rhétorique, prise de parole en public...). En reproduisant les biais sociologiques de la représentation politique traditionnelle avec des « modes de fonctionnement [qui] ne font que singer ceux des assemblées politiques classiques »¹⁰¹, la démocratie participative ne ferait qu'accentuer l'exclusion de groupes sociaux peu représentés. On retrouve chez H. Van Bésien une critique similaire à l'endroit des comités d'usagers qui seraient spécifiquement dédiés aux bibliothèques : « les commissions risquent alors de se former à partir d'usagers autorisés (le terme de notable ne convient plus) »¹⁰².

Troisièmement, les dispositifs de participation « consacrent une figure politique nouvelle : le « citoyen ordinaire », le profane, le « citoyen lambda » [...] [qui] est très largement une fiction politique »¹⁰³. En outre, quand il n'y a pas de

⁹⁸Ibid., 21.

⁹⁹Ibid.

¹⁰⁰Blondiaux, « La démocratie participative, sous conditions et malgré tout ».

¹⁰¹Ibid.

¹⁰²Van Bésien, « Comités d'usagers : le retour? ».

¹⁰³Blondiaux, « La démocratie participative, sous conditions et malgré tout ».

profilage sociologique des participants, ces derniers sont souvent des personnes préalablement investies sur le thème abordé par le dispositif de participation, par exemple sous la forme d'un engagement associatif.

Quatrième critique communément adressée à la démocratie participative : le poids des procédures de dialogue et d'arbitrage des choix limite l'initiative des participants et les cantonne à une « position symbolique d'écoute »¹⁰⁴. Enfin, l'argument le plus important à l'encontre de la démocratie participative concerne « la capacité de ces procédures à influencer le processus de décision »¹⁰⁵, dans un contexte où les décideurs traditionnels (élus, techniciens...) conservent largement le monopole de la décision finale.

En outre, la participation peut faire l'objet de critiques, en interne. Par exemple, dans le contexte des collectivités territoriales, C. Desmarais rappelle que les élus peuvent être réticents vis-à-vis : du « manque de représentativité des participants »¹⁰⁶, du coût de la participation¹⁰⁷ ou encore du risque d'instrumentalisation par des acteurs extérieurs. Afin d'éviter ces écueils, il faut, selon l'auteure, veiller à une réelle interpénétration entre la participation et l'élaboration effective de la décision finale et définir, en amont, une stratégie de concertation adaptée au contexte du projet et à ses acteurs.

2) Une marchandisation et une standardisation de la participation ?

Julia Bonaccorsi et Magali Nonjon constatent une institutionnalisation de la participation au sein des politiques publiques : « [u]ne véritable commande publique participative semble s'être progressivement développée, formalisée et codifiée depuis les années 90 [...] Ainsi, la plupart des dispositifs participatifs contemporains ont été initiés dans le cadre de commandes publiques réglementées. Des fonds ont été attribués à la gestion, l'animation et l'évaluation des instances participatives créant un véritable marché du conseil en participation »¹⁰⁸. Fréquenté par une « nébuleuse d'acteurs aux prestations et aux profils variés (anciens travailleurs sociaux, chefs de projet politique de la ville, architectes, urbanistes, conseillers en management, marketing, consultants-chercheurs, etc.) »¹⁰⁹, ce « marché de la participation » issu de la commande publique est, selon ces deux chercheuses, le vecteur d'une évolution des pratiques, des acteurs et des logiques liés à la participation.

Dans cette perspective, les approches militantes, issues des années soixante-dix, ont laissé la place à une définition de la participation comme une forme d'« ingénierie ». Ainsi, pour J. Bonaccorsi et M. Nonjon, « [l]a participation n'est aujourd'hui plus seulement outillée mais parfois simplement réduite à ses outils »¹¹⁰. Ce tropisme instrumental s'expliquerait par l'évolution des profils des acteurs du « marché de la participation », davantage issus de secteurs comme la communication, le management, l'urbanisme. Les caractéristiques de ces nouveaux professionnels de la participation auraient « facilité les transferts et les importations de modèles issus notamment de l'entreprise privée et contribué à un processus d'homogénéisation de l'ingénierie participative »¹¹¹.

¹⁰⁴Ibid.

¹⁰⁵Ibid.

¹⁰⁶Desmarais, *La concertation dans la conduite de projet guide méthodologique*, 21.

¹⁰⁷Ibid.

¹⁰⁸Julia Bonaccorsi et Magali Nonjon, « «La participation en kit»: l'horizon funèbre de l'idéal participatif », *Quaderni* n° 3 (2012): 29.

¹⁰⁹Ibid., 31.

¹¹⁰Ibid., 30.

¹¹¹Ibid.

En conséquence des tendances qui viennent d'être évoquées, la participation ferait l'objet d'un séquençage accru, qui contribue, par sa dimension « programmatique »¹¹², à une plus grande maîtrise par les professionnels des contenus issus de la participation. Pour J. Bonaccorsi et M. Nonjon, le séquençage de la participation renvoie également à un enjeu économique car il « a ainsi contribué à la mise en œuvre de gabarits, de dispositifs « clés en main » ou encore de kits, répondant aux contraintes du marché et rendant possible une rentabilité des entrepreneurs de la démocratie participative »¹¹³.

Une seconde conséquence des évolutions du champ de la participation serait la montée en puissance de la logique communicationnelle sous-tendant la mise en œuvre d'une démarche de participation. La standardisation et le séquençage des dispositifs de participation illustrerait également l'accroissement d'un nouvel impératif : celui qui consiste à « faire la « monstration » de la participation, c'est-à-dire à œuvrer à authentifier que la participation a eu lieu »¹¹⁴. Sous l'effet de ces tendances, la participation risquerait d'être « réduite à une mise en scène de l'interaction (la table ronde, la réunion créative, le brainstorming, etc.) »¹¹⁵.

Que peut-on tirer de cette première partie ? D'une part, la participation semble incontournable pour la mise en œuvre de politiques publiques modernes, comme semble l'indiquer la large diffusion du concept. D'autre part, face à la diversité des formes et des écueils que la participation peut rencontrer, il est nécessaire d'anticiper les objectifs, le périmètre, le degré, les modalités et les publics visés de la participation. Répondre clairement à ces questions contribue à définir la forme de participation la plus adaptée au contexte.

¹¹²« Ainsi, toute démarche participative est aujourd'hui nécessairement devenue programmatique et découpée en étapes incontournables à suivre, sur laquelle les consultants proposent leurs méthodes et déposent parfois des copyrights. » *ibid.*, 35.

¹¹³*Ibid.*, 34.

¹¹⁴*Ibid.*, 38.

¹¹⁵*Ibid.*

II – PARTICIPATION DES USAGERS EN BIBLIOTHÈQUES : ÉLÉMENT POUR UN ÉTAT DES LIEUX

A) LA BIBLIOTHÈQUE REPENSÉE PAR LA PARTICIPATION ?

Après avoir abordé la participation sous un angle généraliste, il convient de s'interroger sur la diffusion des démarches participatives dans le monde des bibliothèques. Une première partie évoquera la place de la participation dans les politiques culturelles et dans la réflexion bibliothéconomique. Une seconde partie interrogera la place de ces démarches, sous un angle quantitatif.

a) La participation : nouvel objet culturel ?

1) *Participation et « patrimoine culturel immatériel »*

L'UNESCO¹¹⁶ définit le patrimoine culturel immatériel¹¹⁷ comme étant : « les pratiques, représentations, expressions, connaissances et savoir-faire – ainsi que les instruments, objets, artefacts et espaces culturels qui leur sont associés – que les communautés, les groupes et, le cas échéant, les individus reconnaissent comme faisant partie de leur patrimoine culturel. Ce patrimoine culturel immatériel, transmis de génération en génération, est recréé en permanence par les communautés et groupes en fonction de leur milieu, de leur interaction avec la nature et de leur histoire, et leur procure un sentiment d'identité et de continuité »¹¹⁸.

La Convention pour la sauvegarde du patrimoine culturel immatériel contribue à élargir la définition de la culture sur laquelle se basent la plupart des politiques culturelles. Le patrimoine culturel n'est désormais plus restreint aux seules collections d'objets et aux monuments mais inclut également : « les traditions et expressions orales, y compris la langue comme vecteur du patrimoine culturel immatériel »¹¹⁹ ; « les arts du spectacle »¹²⁰ ; « les pratiques sociales, rituels et événements festifs »¹²¹ ; « les connaissances et pratiques concernant la nature et l'univers »¹²² ; ainsi que « les savoir-faire liés à l'artisanat traditionnel »¹²³.

L'émergence de la notion de patrimoine culturel immatériel implique le développement de nouvelles politiques culturelles de sauvegarde (inventaire, documentation...), de sensibilisation (programmes éducatifs...) et de valorisation (soutien à la recherche...). De telles politiques ne peuvent être entreprises sans « la participation des communautés, des groupes et des organisations non gouvernementales pertinentes »¹²⁴. En effet, le patrimoine culturel immatériel a la particularité d'être « fondé sur les communautés » : il « ne peut être patrimoine que lorsqu'il est reconnu comme tel par les communautés, groupes et individus qui le

¹¹⁶UNESCO : United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization (Organisation des Nations Unies pour l'éducation, la science et la Culture)

¹¹⁷Article 1 de la convention pour la sauvegarde du patrimoine culturel immatériel, adoptée le 17 octobre 2003.

¹¹⁸« UNESCO Secteur de la culture - Patrimoine immatériel - Convention 2003 : », consulté le 26 décembre 2013, <http://www.unesco.org/culture/ich/index.php?lg=fr&pg=00022#art2>.

¹¹⁹Ibid.

¹²⁰Ibid.

¹²¹Ibid.

¹²²Ibid.

¹²³Ibid.

¹²⁴article 11 : ibid.

créent, l'entretiennent et le transmettent ; sans leur avis, personne ne peut décider à leur place si une expression ou pratique donnée fait partie de leur patrimoine »¹²⁵. Une approche participative est donc nécessaire pour la définition, la valorisation et la transmission de ce nouveau domaine culturel. Dans cette perspective, les populations ne sont plus uniquement définies comme des publics, réels ou potentiels, des politiques culturelles mais en deviennent également l'objet même.

2) Vers un modèle contributif pour la culture ?

Dans une autre optique, la réflexion autour des modèles contributifs pose la question de la participation des usagers. Pour le philosophe Bernard Stiegler, les technologies numériques peuvent favoriser le développement d'un modèle économique contributif, parallèlement aux risques qu'elles comportent. Dans une interview en ligne¹²⁶, Bernard Stiegler énumère quelques caractéristiques de ce modèle qu'il appelle de ses vœux. Basé sur un principe de coopération non hiérarchique et décentralisé tiré du fonctionnement communautaire des logiciels libres, le modèle contributif est censé contribuer à un développement économique permettant « l'augmentation du savoir des travailleurs »¹²⁷, sans prolétarisation, ni destruction créatrice schumpetérienne. Diffusé par une galaxie d'acteurs aux profils variés (militants des logiciels libres, acteurs de l'économie sociale et solidaire, membre du collectif Ouishare.net¹²⁸...), le développement de modèles contributifs (de consommation, de production, de financement, de circulation, de logement...), dont le dénominateur commun serait le « caractère P2P (pair à pair) »¹²⁹, est devenu un véritable leitmotiv, imprégnant des secteurs variés, y compris celui des bibliothèques.

La notion de « bibliothèque 4^e lieu »¹³⁰ pourrait être une traduction d'une rencontre entre les bibliothèques et les dynamiques contributives. Les « bibliothèque 4^e lieu » sont des espaces d'apprentissage et d'autoformation communautaires, dans lesquels la production et la circulation des savoirs et savoirs-faire s'effectueraient, pour une large part, par la pratique, de façon collaborative et de pairs à pairs. Pour Victoria Pères-Labourdette, de tels lieux constitueraient un prolongement hybride des bibliothèques 3^e lieu, des learning center et des FabLabs¹³¹. Concrètement, de tels projets peuvent revêtir des formes aussi variées que celles d'un atelier de bricolage, de réparation de vélo ou encore d'un jardin communautaire. Les bibliothèques peuvent développer des espaces de type « 4^e lieu » au cœur même de leurs activités ou bien en être un partenaire privilégié, en tant que fonction ressource (documentation, coordination, accompagnement...).

¹²⁵« UNESCO Secteur de la culture - Patrimoine immatériel - Convention 2003 : », consulté le 27 septembre 2013, <http://www.unesco.org/culture/ich/index.php?lg=fr&pg=00002>.

¹²⁶« Bernard Stiegler : contributif et économie de la contribution », consulté le 26 décembre 2013, <http://www.weave-air.eu/entretien-avec-bernard-stiegler-economie-de-la-contribution/>.

¹²⁷Ibid.

¹²⁸Site sur l'actualité de « l'économie contributive » « OuiShare - Connecting the Collaborative Economy », consulté le 26 décembre 2013, <http://ouishare.net/fr/>.

¹²⁹Flore Berlingen, « L'économie collaborative est-elle aussi sociale et solidaire ? | Le Labo de l'économie sociale et solidaire », consulté le 26 décembre 2013, <http://www.llelabo-ess.org/?L-economie-collaborative-est-elle>.

¹³⁰Victoria Pères-Labourdette Lembé, « La bibliothèque quatrième lieu, espace physique et/ou en ligne d'apprentissage social » (Agence Gutenberg 2.0, 2012).

¹³¹Ibid., 14.

b) La « co-création » des services

1) La participation, une réponse des bibliothèques face à l'évolution des pratiques

Dans un billet de 2008¹³², Silvère Mercier rapporte une assertion de Patrick Bazin selon laquelle un défi primordial pour les bibliothèques réside dans une participation des usagers, définie de manière similaire au concept de « démocratie participative »¹³³. Cette participation, dont une large part des modalités « reste à inventer »¹³⁴, aurait pour objet l'élaboration de services et de contenus « de manière collaborative »¹³⁵. Pour S. Mercier, cette évolution, qui touche « bon nombre d'institutions publiques »¹³⁶, s'inscrit pour les bibliothèques dans une évolution liée à l'émergence d'un web 2.0 qui favorise « la reconnaissance de la valeur du contenu généré par des amateurs à une échelle jamais vue jusqu'alors »¹³⁷. Bien que la réflexion sur la participation des usagers ne soit pas nécessairement nouvelle dans la réflexion professionnelle, ce thème de l'élaboration d'une offre de services et de contenus non « seulement POUR mais AVEC les usagers »¹³⁸ a notamment été diffusé à travers le terme de « co-création », utilisé par Xavier Galaup, en 2007¹³⁹.

X. Galaup envisage, à travers la notion de « co-création », la participation des usagers des bibliothèques à la production de services non-documentaires. Convoquant la baisse de l'utilisation des collections, l'émergence de la figure des « séjournants », ou encore la transformation des pratiques consécutive à l'extension du web 2.0, X. Galaup envisage la « co-création » des services comme un élément de réponse des bibliothèques face à l'évolution des usages et des publics. Selon lui, « [l]es médiathèques ne peuvent plus se contenter d'une stricte politique de l'offre quand la demande et les pratiques du public deviennent protéiformes. [...] Les usagers aspirent aussi à une offre personnalisée qui s'oppose à la logique d'une offre globale par la bibliothèque. L'une des pistes d'évolution envisageable dans le contexte budgétaire actuel des collectivités territoriales, consiste à co-créer les services avec l'utilisateur »¹⁴⁰. En tentant de faire de l'utilisateur « l'acteur principal »¹⁴¹ des services de la bibliothèque, la notion de « co-création » s'inscrit dans une réflexion sur les limites d'un modèle de lecture publique uniquement conçu autour d'une offre documentaire¹⁴².

La notion de « co-création » peut s'appliquer non seulement à la production de nouveaux services mais également à la production de contenus fabriqués par la bibliothèque. Marie Germain classe ces activités de production de contenus en quatre catégories : « [l]'édition de dossiers pédagogiques, d'expositions virtuelles, de conférence en ligne, de collections iconographiques »¹⁴³ ; « [l]'édition de corpus

¹³²Silvère Mercier, « Les bibliothèques participatives restent à inventer ! | Bibliobsession », consulté le 5 septembre 2013, <http://www.bibliobsession.net/2008/12/09/les-bibliotheques-participatives-restent-a-inventer/>.

¹³³Ibid.

¹³⁴Ibid.

¹³⁵Ibid.

¹³⁶Ibid.

¹³⁷Ibid.

¹³⁸Ibid.

¹³⁹Xavier Galaup, « L'utilisateur co-créateur des services en bibliothèque publique : l'exemple des services non-documentaires » (Enssib, janvier 2007).

¹⁴⁰Ibid., 36.

¹⁴¹Xavier Galaup, « L'utilisateur co-créateur des services en bibliothèque publique : l'exemple des services non-documentaires » (Enssib, 2007), 3, http://memsic.ccsd.cnrs.fr/mem_00000428/.

¹⁴²Ibid., 7.

¹⁴³Marie Germain, « La bibliothèque productrice : de l'accès au savoir à la production de connaissances, vers un changement de paradigme ? » (Enssib, 2008), 49.

informationnels »¹⁴⁴ ; « [l]’édition collaborative »¹⁴⁵ et « [l]’édition de la recherche universitaire »¹⁴⁶.

La « co-création » de contenus avec les usagers répond aux enjeux des bibliothèques de plusieurs façons. D'une part, elle permettrait d'identifier et de différencier les bibliothèques dans l'univers du web, où le rapport aux contenus culturels est caractérisé par une logique de l'accès. Dans un environnement où beaucoup de biens culturels sont accessibles, il faut des contenus spécifiques pour exister. La « co-création » de contenus est aussi une forme d'emprunt aux techniques éditoriales du web 2.0¹⁴⁷. Les sites doivent être des espaces de flux et d'interactions, aux contenus régulièrement renouvelés, afin de susciter la fréquentation. D'autre part, la « co-création » permet d'adapter l'offre des bibliothèques à l'évolution de la production et de la consommation des biens culturels¹⁴⁸.

2) La participation, outil de « servuction »

Associée à la notion de « service », la « co-création » s'insère également dans les réflexions sur la transition des bibliothèques d'un « système traditionnel de production-distribution (production d'un fonds et distribution par le prêt) »¹⁴⁹ vers une logique de production et d'offre de services. Souvent caractérisé par le terme de « servuction », issu du marketing, ainsi que par une recherche d'innovation dans les services proposés, ce nouveau modèle de bibliothèque, défendu notamment par Bertrand Calenge, « repose sur le public, dont les bibliothécaires évaluent les besoins [...] au travers de relations personnalisées »¹⁵⁰.

Dans ce contexte, l'utilisateur participe, au moins passivement, car la prestation requière sa présence pour être effectuée. En outre, concevoir la bibliothèque comme un espace de services nécessite une connaissance des usagers. Ces derniers peuvent donc également participer plus ou moins passivement quand ils fournissent des informations sur leurs besoins, dans le cadre de démarches marketing (enquêtes de satisfaction, focus group...). De plus, l'évolution des outils (blogs, wikis...) incite au développement de services participatifs¹⁵¹.

Dans la perspective de X. Galaup, cette réorientation du fonctionnement des bibliothèques vers la satisfaction des besoins des usagers peut aller jusqu'à la production des services par les usagers eux-mêmes. Envisager l'avenir des bibliothèques à travers l'angle de la « servuction » entraîne une diversification des services proposés, potentiellement portée par leur « co-création ». À ces divers titres, la participation des usagers est considérée comme un vecteur d'élargissement et de fidélisation des publics, en contribuant notamment à redéfinir la relation qu'entretiennent les usagers avec la bibliothèque.

Cette possibilité accordée aux usagers de participer à la conception ou au contenu de certains services contribuerait à améliorer l'image de la bibliothèque, par exemple, en valorisant des usages non préalablement pensés par des

¹⁴⁴Ibid.

¹⁴⁵Ibid.

¹⁴⁶Ibid.

¹⁴⁷Ibid., 46.

¹⁴⁸Massification des productions amateurs diffusées sur les réseaux sociaux, démocratisation des outils de création numérique, montée en puissance de la recommandation par les pairs...

¹⁴⁹Raphaële Gilbert, « Services innovants en bibliothèque : construire de nouvelles relations avec les usagers » (Enssib, janvier 2010), 21.

¹⁵⁰Ibid.

¹⁵¹Ibid., 46.

professionnels, qui sont issus de réappropriations ou de détournements de la bibliothèque par les usagers.

D'une part, la participation des usagers à la conception d'activités événementielles peut permettre d'élargir quantitativement les publics, notamment par la mobilisation du réseau social et du pouvoir de recommandation des usagers impliqués¹⁵². L'apport de cette forme de « co-création » des événements de la bibliothèque s'inscrirait donc dans une logique de promotion et de communication virales. D'autre part, il s'agirait pour les usagers de produire des contenus culturels, avec le soutien technique et la valorisation de la bibliothèque¹⁵³.

c) Participation et 3^e lieu

1) Une approche « non-légitimiste » de la culture

En sus d'être un outil pour produire de nouveaux services, la participation des usagers est aussi un moyen de médiation culturelle. Selon Mathilde Servet, les bibliothèques 3^e lieu « bouleversent le rapport à la culture. Elles élargissent considérablement leur offre et ne s'inscrivent plus dans une démarche légitimiste »¹⁵⁴. Cette nouvelle posture des institutions culturelles tend à atténuer les hiérarchies symboliques et les dichotomies traditionnelles utilisées pour penser et classer les objets et les pratiques culturelles, selon leur degré hypothétique de légitimité. Remettant en cause des catégories comme « chefs d'œuvre » ou « sous-culture », cette démarche cherche à adapter les politiques culturelles à l'évolution des pratiques culturelles de la population. En effet, le concept de « dissonances culturelles » développée par Bernard Lahire souligne un phénomène de dissociation entre, d'une part, l'origine sociale des individus et, d'autre part, leurs goûts et leurs pratiques culturels. Dans cette perspective, « l'individu apparaît dégagé du joug de l'habitus bourdieusien »¹⁵⁵. Par rapport à la société décrite par P. Bourdieu où les goûts culturels étaient le corollaire d'une distinction sociale précise et mécanique, les pratiques culturelles « dissonantes » remettent en cause les hiérarchies culturelles.

D'autres éléments ont contribué à cette dynamique, comme la sociologie américaine, qui a réévalué la qualité en soi, les modes de réception et l'apport identitaire des cultures « populaires » et traditionnellement considérées comme illégitimes¹⁵⁶. Ce nouveau paradigme culturel, où s'inscrivent les politiques de lecture publique, modifie le débat sur la démocratisation culturelle et valorise un éclectisme généralisé, notamment dans l'offre des bibliothèques 3^e lieu qui doit prendre en compte l'ensemble des goûts et des pratiques de la population, sans aucune forme de jugement ou de hiérarchisation¹⁵⁷.

Outre la diversification de l'offre, le rapport à la culture des bibliothèques 3^e lieu favorise une approche collaborative, dans laquelle les usagers sont accompagnés par les professionnels, afin de devenir producteurs de contenus divers, tels des programmes radios¹⁵⁸, des parutions dans des journaux locaux¹⁵⁹, de l'information locale, des films¹⁶⁰, des écrits, des illustrations, des productions plastiques et même des formes live¹⁶¹. À travers cette approche, « [c]e qui importe, c'est moins la qualité ou l'importance des

¹⁵²Galaup, « L'utilisateur co-créateur des services en bibliothèque publique : l'exemple des services non-documentaires », 38.

¹⁵³Ibid.

¹⁵⁴Mathilde Servet, « Les bibliothèques troisième lieu » (Enssib, 2009), 45, http://www.novo-ideo.fr/IMG/pdf/DCB17_SERVET_Mathild_274937.pdf.

¹⁵⁵Ibid.

¹⁵⁶Ibid.

¹⁵⁷Cf. les points de vue de Eppo Van Nispen tot Sevenaer (directeur de la DOK à Delft) et de Raoul de Haan (membre de l'équipe de direction de la bibliothèque de Heerhugowaard) rapportés par Mathilde Servet in *ibid.*, 45-46.

¹⁵⁸M. Servet donne l'exemple de l'OBA à Amsterdam *ibid.*, 49.

¹⁵⁹M. Servet donne l'exemple de la bibliothèque d'Heerhugowaard *ibid.*

¹⁶⁰M. Servet cite l'exemple d'un projet de la DOK à Delft *ibid.*, 50.

¹⁶¹M. Servet donne l'exemple de l'Open Podium à l'OBA, à Amsterdam *ibid.*

contributions mais le fait que les publics sortent de la passivité et deviennent acteurs »¹⁶². Par le biais de « pratiques communautaires » de production et du partage de contenu facilité par le web 2.0, il s'agirait ainsi de dépasser un rapport consumériste à la culture¹⁶³. M. Servet remarque également « [qu'il] y a une volonté de mettre en valeur le patrimoine local, de faire prendre conscience à l'usager de la richesse culturelle de sa communauté »¹⁶⁴. En effet, dans un contexte de mondialisation avancée de production, d'échanges et de consommation de biens culturels¹⁶⁵, la production de contenus par les usagers des bibliothèques s'articule logiquement avec une réflexion sur la spécificité de l'échelle locale pour les pratiques culturelles. Il s'agirait de jouer « la carte de la « glocalization », afin d'allier local et global, de maintenir une identité locale face à la croissance des influences mondiales »¹⁶⁶. Par ces aspects de création collaborative, le 3^e lieu rejoint la « co-création » des services et la « servuction ».

2) Participation et médiation

David Sandoz, interroge les rapports entre la participation des usagers et la médiation culturelle des bibliothèques¹⁶⁷. Selon lui, la participation contribue à légitimer l'offre et la prescription culturelle des bibliothèques, dans un contexte de remise en cause des politiques de démocratisation culturelle et d'essor des pratiques numériques.

D'abord, D. Sandoz diagnostique que les bibliothèques souffrent d'une crise de légitimité multiple : « [l]égitimité de la mission de démocratisation culturelle, légitimité de la sélection et de la prescription qu'elle opère, légitimité des hiérarchies qui fondent ces sélections, enfin, légitimité du bibliothécaire face au public »¹⁶⁸. En effet, dans une « société où l'idée de hiérarchie culturelle est devenue difficilement acceptable et politiquement incorrecte »¹⁶⁹, le principe même d'une « médiation verticale » se trouve en difficulté, du fait de la violence symbolique qu'il implique.

Ensuite, les bibliothèques doivent affirmer leur rôle de médiation face à l'augmentation exponentielle des biens culturels accessibles directement, dans un univers numérique de prescription horizontale, de pair à pair. « La possibilité de donner son avis, de « poster » des commentaires ou une note, de « tagger » des contenus, de partager des signets, des liens ou des flux RSS, fait de chacun un médiateur »¹⁷⁰.

Face à ces deux enjeux, la « médiation participative » devient le moyen pour les bibliothèques de réinventer leurs missions d'éveil et d'initiation du plus large public à de nouvelles œuvres, connaissances et pratiques culturelles. D'une part, la mobilisation des savoirs et des centres d'intérêts des usagers, dans le cadre de la médiation, permet de faire face à une diversité de contenus culturels que le bibliothécaire ne peut plus maîtriser seul. Ainsi, pour D. Sandoz, « [l]a médiation participative ou collaborative, en faisant appel au temps et aux connaissances des

¹⁶²Ibid., 49-50.

¹⁶³Sur ce point, M. Servet cite Clay Shirsky *ibid.*, 50.

¹⁶⁴Ibid., 49.

¹⁶⁵cf. Frédéric Martel, *Mainstream enquête sur cette culture qui plaît à tout le monde* ([Paris]: Flammarion, 2010).

¹⁶⁶Servet, « Les bibliothèques troisième lieu », 49.

¹⁶⁷David Sandoz, « Repenser la médiation culturelle en bibliothèque publique: participation et quotidienneté » (Enssib, janvier 2010).

¹⁶⁸Ibid., 9.

¹⁶⁹Ibid., 22.

¹⁷⁰Ibid., 13.

usagers, permet de dépasser en partie les limites des ressources propres de la bibliothèque : les connaissances des agents et le temps dont ils disposent pour en acquérir de nouvelles »¹⁷¹. La participation des usagers au processus de médiation peut donc contribuer à enrichir l'offre de la bibliothèque, dans un contexte de ressources budgétaires restreintes.

D'autre part, la participation permet d'éviter les écueils de la « médiation verticale » qui induit une domination symbolique du professionnel et qui ne valorise pas les champs d'expertise des usagers¹⁷². À l'inverse de ce schéma vertical, « la médiation collaborative se caractérise par une certaine horizontalité des rapports. Il n'y pas d'un côté les « sachants », les bibliothécaires, et de l'autre les usagers qui devraient recevoir la « bonne parole » culturelle. Par là, elle échappe aux problèmes de légitimité culturelle qui rendent la mise en œuvre d'une médiation verticale difficile »¹⁷³. Par ce biais, la médiation culturelle participative contribuerait à la conquête des publics les plus larges possibles, tout en permettant d'éviter la violence symbolique que constitue l'exclusion de certains biens culturels d'une offre publique de culture.

Enfin, D. Sandoz souligne l'enjeu social et politique dont relève la participation des usagers au sein des bibliothèques. D'une part, la participation génère du lien social. En effet, à « la différence du Web 2.0 dont, d'une certaine façon elle s'inspire, la médiation participative n'est en général pas anonyme. Elle suppose et suscite des relations interpersonnelles entre les usagers et les bibliothécaires ainsi qu'entre les usagers eux mêmes. Ces derniers peuvent ainsi se retrouver autour d'intérêts partagés, à la manière des communautés d'intérêts sur Internet. La participation est donc un moyen de faire évoluer positivement les relations interpersonnelles en bibliothèque et de créer du lien social au sein de la communauté »¹⁷⁴.

La participation contribue aussi à tirer les publics en dehors d'un rapport consumériste à la culture. L'approche participative de la médiation tend donc à donner à la participation des usagers une valeur intrinsèque, même si celle-ci est pondérée par l'idée de la nécessaire exigence culturelle¹⁷⁵.

De manière similaire à ce que nous avons vu sur l'action publique en général, la question de la participation des usagers face aux politiques culturelles et aux bibliothèques est devenue de plus en plus légitime. Les enjeux drainés par cette problématique sont également similaires (légitimité et réception de l'offre, efficacité, ancrage social...). Si la participation n'est pas censée aboutir à une offre entièrement faite « par le public, pour le public », elle contribue à en diversifier les contenus et à légitimer l'ensemble de l'institution. En l'état actuel de la réflexion professionnelle, il semble donc que la participation des usagers soit largement considérée comme un élément de modernité, ou de modernisation, de l'offre des bibliothèques.

B) PARTICIPATION ET BIBLIOTHÈQUES : ENQUÊTE QUANTITATIVE DANS LE DOMAINE DE LA LECTURE PUBLIQUE

Dans le cadre de la phase exploratoire du présent travail, nous avons pu constater la présence du thème de la participation, notamment dans la réflexion professionnelle¹⁷⁶.

¹⁷¹Ibid., 35.

¹⁷²Ibid., 34.

¹⁷³Ibid., 35.

¹⁷⁴Ibid., 35-36.

¹⁷⁵Ibid., 36.

¹⁷⁶Le 59^e congrès de l'Association des Bibliothécaires de France, sur le thème « La bibliothèque, fabrique du citoyen », organisé à Lyon en juin 2013, proposait trois tables rondes abordant l'enjeu de la participation des usagers, respectivement intitulées : « La bibliothèque fabriquée par le citoyen » ; « Les usagers fabriquent leur bibliothèque » ; « Une vision désirable de

Cependant, malgré l'existence de ces réflexions qualitatives, les données quantitatives nous ont semblé plus sporadiques, voire inexistantes. Si la démarche générale de ce mémoire s'attache prioritairement à clarifier les origines, les enjeux et les dynamiques de la participation des usagers au sein des bibliothèques, il nous a également semblé opportun d'entamer une démarche d'enquête quantitative, afin de tenter d'esquisser un état des lieux de la diffusion des pratiques participatives, dans les bibliothèques françaises.

a) Méthodologie et résultats

1) Définition de la méthodologie d'enquête

L'interrogation initiale de cette enquête portait donc sur le nombre de bibliothèques mettant en œuvre des dispositifs de participation des usagers, comparé à l'ensemble des bibliothèques, sur un même territoire. L'envoi d'un premier questionnaire à destination d'environ 200 bibliothèques publiques de la région Rhône-Alpes nous a amené à considérer le risque d'un taux de non réponse élevé vis-à-vis d'un questionnaire sur la participation¹⁷⁷.

En effet, le taux de réponse pour ce premier questionnaire s'élevait à environ 10 %. Or pour établir une image fiable de la part des bibliothèques mettant en œuvre des démarches participatives, il était nécessaire d'obtenir un nombre total de réponses au minimum supérieur à 100, cela afin de limiter la marge d'erreur qu'implique le recours à un échantillon partiel des bibliothèques en lieu et place d'un comptage exhaustif des dispositifs de participation en bibliothèques.

En conséquence de l'échec relatif des questionnaires diffusés à l'échelle d'une seule région, nous avons choisi de redéfinir le terrain de l'enquête. Nous avons donc sélectionné un ensemble de départements, sur la base de leurs caractéristiques socio-démographiques et économiques. En effet, cette échelle géographique présentait un double avantage. D'une part, elle semblait pertinente du fait de la compétence du département qui contribue à structurer les politiques et les réseaux de lecture publique. De plus, les BDP¹⁷⁸ constituent des interlocuteurs ressources. Enfin, l'échelle départementale permettait de considérer des territoires dotés d'une certaine homogénéité socio-économique.

Pour tenter de prendre en compte la diversité hexagonale, nous nous sommes penchés sur deux critères, afin de sélectionner les territoires où mener l'enquête quantitative : le « potentiel économique », d'une part ; le taux d'urbanisation, d'autre part. En effet, nous avons fait l'hypothèse qu'à partir de ces deux premiers critères généraux, il était possible de déduire les caractéristiques démographiques générales d'un territoire (âge moyen, niveau de diplôme, niveau de revenus...), ainsi que les grandes tendances dans les pratiques culturelles de la population.

Pour considérer le « potentiel économique » de chaque département, nous nous sommes appuyés sur l'écart à la moyenne européenne des PIB¹⁷⁹

la future médiathèque : nouveaux usages et démarches participatives ».

¹⁷⁷Des échanges avec des bibliothèques directement contactées m'ont fait prendre conscience de certains freins pouvant contribuer à baisser le nombre de réponses à un tel questionnaire, par exemple, le fait que la question de la participation puisse être considérée comme « sensible », notamment dans la relation entre professionnels, élus et bénévoles.

¹⁷⁸Bibliothèques Départementales de Prêt.

¹⁷⁹« Le Produit Intérieur Brut (PIB) exprimé en standard de pouvoir d'achat est l'indicateur communément utilisé pour mesurer le développement économique d'espaces géographiques déterminés ». Source : <http://www.datar.gouv.fr/observatoire-des-territoires/fr/ecart-a-la-moyenne-europeenne-des-pib-departementaux-par-habitant>

départementaux par habitant, fourni par la DATAR¹⁸⁰. « Ce PIB régional permet de situer les régions européennes [...] les unes par rapport aux autres sur la base de la création de richesse (valeur ajoutée brute) »¹⁸¹. Les données de la DATAR correspondent aux PIB départementaux « exprimé[s] en base 100 en référence au PIB moyen de l'UE à 27, ce qui permet de comparer les écarts à la moyenne européenne »¹⁸². Selon cette typologie, les départements français sont répartis en 5 catégories, correspondant chacune à une fourchette de niveaux de PIB : entre 52,8 et 74,5 ; entre 75 et 88,5 ; entre 90 et 99,6 ; entre 100 et 123,8 ; entre 125 et 304,3¹⁸³.

Ensuite, à partir d'une estimation du poids démographique imputable à chacune de ces 5 catégories¹⁸⁴, nous avons sélectionné 21 départements¹⁸⁵. Cette sélection a été effectuée sur la base des PIB et des taux d'urbanisation de ces territoires, ainsi qu'à partir du nombre de bibliothèques potentiellement touchées par le questionnaire¹⁸⁶. Afin de prendre en compte le poids démographique imputable à chaque catégorie de département, nous nous sommes efforcés de conserver des proportions similaires entre :

- d'une part, le poids démographique estimé pour chaque catégorie de département ;

- d'autre part, le nombre potentiel de réponses au questionnaire par catégorie de département¹⁸⁷.

Parallèlement, nous avons pris garde de sélectionner des départements dont les taux d'urbanisation sont significativement distincts¹⁸⁸.

2) Conception du questionnaire

La conception du questionnaire¹⁸⁹ rend compte de différentes hypothèses à propos des démarches de participation des usagers en bibliothèques. Tout d'abord, la première question porte sur l'existence de démarches de participation au sein des établissements. Cette question inaugurale suppose que la mise en place de telles démarches est effectuée de manière consciente et conceptualisée par des professionnels s'étant réappropriés la notion de « participation ».

Ensuite, la seconde question propose, pour les établissements mettant en œuvre ce type d'actions, quatre réponses possibles pour définir le champ d'application général de la participation. D'une part, la réponse « un projet de construction, de réhabilitation ou d'extension de ses bâtiments » rend compte de la prégnance des démarches participatives dans le champ de l'urbanisme, de l'aménagement et de la construction d'équipements. Favorisée par un contexte juridique et des pratiques non spécifiques aux bibliothèques, cette réponse suggère l'idée d'une participation issue de facteurs extérieurs aux

¹⁸⁰Délégation interministérielle à l'aménagement du territoire et à l'attractivité régionale (DATAR), « Ecart à la moyenne européenne des PIB départementaux par habitant - L'Observatoire des Territoires », www.datar.gouv.fr, consulté le 23 octobre 2013,

<http://www.datar.gouv.fr/observatoire-des-territoires/fr/ecart-a-la-moyenne-europeenne-des-pib-departementaux-par-habitant>.

¹⁸¹Ibid.

¹⁸²Ibid.

¹⁸³Voir Annexes : « Écart à la moyenne des PIB départementaux ».

¹⁸⁴Cette estimation a été effectuée par le calcul : somme des populations des départements d'une catégorie ramenée (en pourcentage) à l'ensemble de la population des autres départements pris en compte. Étant une collectivité à part, disposant d'un réseau de lecture publique spécifique, Paris n'a pas été considéré. Les territoires d'outre-mer ont été considérés comme des cas spécifiques et n'ont pas été pris en compte dans la démarche d'enquête quantitative.

¹⁸⁵Les départements sélectionnés étaient : l'Ain, les Bouches du Rhône, le Cantal, la Charente, la Charente-Maritime, la Côte d'or, la Creuse, l'Essonne, le Gers, la Haute-Garonne, l'Ille-et-Vilaine, le Jura, le Lot, le Maine-et-Loire, la Marne, la Moselle, le Nord, le Pas de Calais, le Puy-de-Dôme, la Sarthe, la Somme.

¹⁸⁶Le nombre potentiel de bibliothèques touchées par le questionnaire a été estimé à partir du nombre de bibliothèques recensées sur chaque territoire départemental par la Direction du Livre et de la Lecture (DLL). <http://www.culture.gouv.fr/documentation/bibrep/>

¹⁸⁷Cf. le *Tableau synthétique de l'échantillon de l'enquête*.

¹⁸⁸Nous nous sommes référé aux taux d'urbanisation par département indiqués sur le site du Sénat : <http://www.senat.fr/rap/r03-040/r03-04023.html>

¹⁸⁹Cf. *Annexes*, « Questionnaire »

bibliothèques. Cette réponse peut notamment prendre en compte des actions de participation des usagers qui n'ont pas été mises en œuvre par des bibliothécaires. À l'opposé, la réponse « un projet autour de son comité d'usagers » renvoie à la forme traditionnelle et historique de l'inscription des usagers dans le fonctionnement des bibliothèques. Les deux autres réponses possibles, « un projet de réaménagement de ses collections » et « une réflexion autour du projet d'établissement et des services proposés », renvoient à des formes plus récentes de participation, inscrites dans des démarches de « servuction ».

La troisième question portait sur les modalités de participation proposées. Les quatre réponses possibles renvoient à la typologie des degrés de participation proposée par C. Desmarais.

La quatrième question a trait au mode de mise à l'agenda de la participation au sein de la bibliothèque. La participation des usagers s'explique-t-elle par une commande politique ? Par une demande sociale venant de la population ? Par les pratiques professionnelles des bibliothécaires ? Par un souci « managérial » d'efficacité de l'action publique ?

La cinquième question concernait les conditions de mise en place de la participation des usagers. En effet, la première partie de ce travail nous a permis de constater le développement d'un impératif de participation dans la conduite de l'action publique auquel répond, dans de nombreuses collectivités, le développement de services de « démocratie participative » aux fonctions transversales, comme dans le cas de la ville de Nantes¹⁹⁰. L'objectif de cette question était donc de mieux connaître les acteurs maîtres d'œuvre de la participation des usagers en bibliothèques.

La sixième question portait sur l'horizon temporel assigné à la participation des usagers. L'objectif de cette question était d'évaluer dans quelle mesure l'existence de formes de participation des usagers manifestait une approche foncièrement participative de la lecture publique ou s'inscrivait dans une conjoncture particulière.

Les septième et huitième questions ont pour objet de répertorier des données sur les dates de mises en place des actions de participation, afin de tester l'hypothèse d'une accélération récente de l'approche participative des usagers en bibliothèques. Les neuvième et dixième questions ont pour objet de récolter des données sur les caractéristiques des collectivités dans lesquelles les actions de participation des usagers sont mises en œuvre.

3) Résultats

Sur les 21 BDP contactées, 13¹⁹¹ ont accepté de diffuser le questionnaire à l'ensemble de leur réseau de bibliothèques. Diffusé entre octobre et mi-novembre 2013, le questionnaire a recueilli 231 réponses dans 11 départements. Le taux de non réponse est difficilement estimable, dans la mesure où la diffusion n'a pas été effectuée directement. Cependant, comme dans le cas de la diffusion du premier questionnaire, le taux de réponse semble relativement faible. En effet, la différence entre le nombre de réponses recueillies par département et le nombre de bibliothèques potentiellement touchées par le questionnaire semble importante. Le nombre de réponses obtenues ainsi que leur origine géographique peuvent être résumés dans le tableau ci-dessous.

¹⁹⁰Cf. ci-après, partie III) A) a) 1).

¹⁹¹Les départements où le questionnaire a été diffusé sont : l'Ain, les Bouches du Rhône, la Charente, la Côte d'Or, la Creuse, l'Essonne, le Jura, le Maine-et-Loire, la Marne, la Moselle, le Nord, le Pas-de-Calais.

II – Participation des usagers en bibliothèques : élément pour un état des lieux

Tableau synthétique de l'échantillon de l'enquête

la ca
rappo
répor

Catégorie de département (selon le PIB)	Objectif de % dans l'échantillon	Département	Taux d'urbanisation (en%)	Nombre de réponses	% réel de l'échantillon	% réel de l'échantillon par catégorie de département
1	5	Creuse	23,8	15	6,5	6,5
2	35	Ain	60	29	12,6	49,4
		Pas de Calais	81,9	49	21,2	
		Jura	44,8	8	3,5	
		Maine-et-Loire	64,9	20	8,7	
		Charente	46,9	8	3,46	
3	25	Nord	89,9	5	2,2	2,2
4	27	Bouches du Rhône	97,8	25	10,8	32,5
		Côte d'or	65	26	11,26	
		Mame	68,9	24	10,39	
5	8	Essonne	95,2	22	9,5	9,5
TOTAL	100			231	100,00	100,0

ble à
t par
t des

b) Interprétation des données de l'enquête

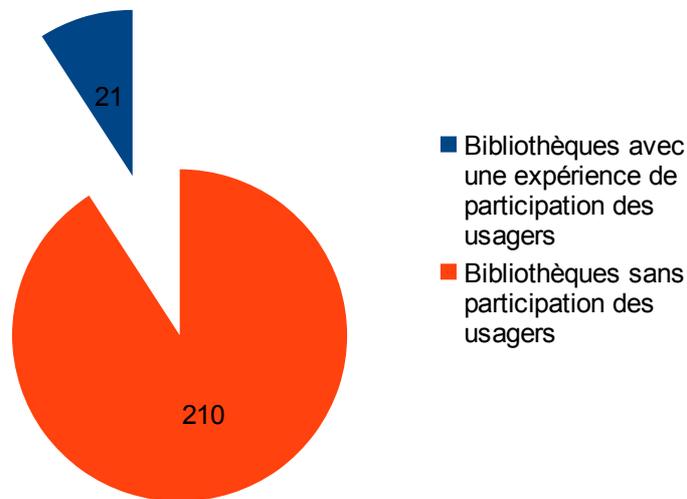
1) Une participation non négligeable mais marginale au sein des bibliothèques de lecture publique

Sur les 231 bibliothèques ayant répondu au questionnaire, 21 affirment avoir mis en place des actions de participation des usagers, ce qui équivaut à 9,1 % des bibliothèques.

À travers ce ratio, la participation des usagers au sein des bibliothèques semble à la fois non négligeable et marginale. Cette part des bibliothèques impliquées dans la mise en place d'actions de participation invite à penser que les bibliothèques sont touchées, au même titre que d'autres secteurs, par l'impératif participatif de l'action publique. Cependant, bien que la part de ces bibliothèques soit non négligeable, elles semblent loin d'être majoritaires et quantitativement marginales par rapport à l'ensemble des bibliothèques hexagonales.

De plus, quelques bibliothèques associatives uniquement composées de bénévoles ont répondu à ce questionnaire. Le statut et le fonctionnement spécifiques de ces dernières, dans lesquelles n'intervient pas le même type de relations entre professionnels et usagers, brouille les catégories de « participation » et d'« usagers » utilisées dans le cadre de ce travail. Le chiffre de 9,1 % des bibliothèques mettant en place des actions de participation des usagers sera donc à interpréter comme une estimation haute. Néanmoins, les biais vis-à-vis de cette question ont le mérite de mettre en lumière une problématique connexe à celle de la participation des usagers : celle du rôle des bénévoles.

Part des bibliothèques ayant mené une forme de participation des usagers



2) Résultats sur les bibliothèques ayant mis en place des actions de participation

Avant d'aller plus loin dans l'interprétation des résultats, il faut noter que les points qui vont suivre sont uniquement basés sur les réponses des 21 bibliothèques ayant affirmé avoir mis en place des actions de participation des usagers.

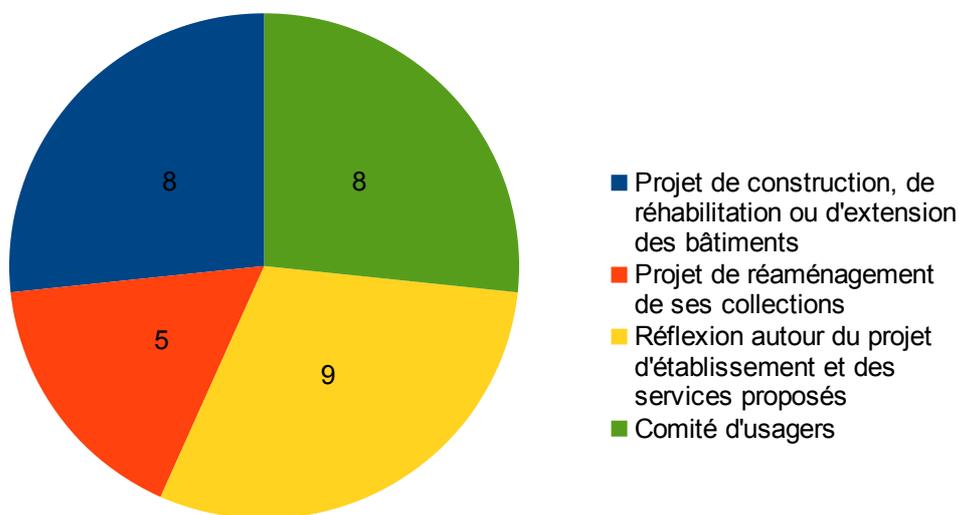
Tandis que la constitution de l'échantillon et le nombre de réponses à la première question visaient à s'approcher d'un résultat représentatif de l'ensemble du territoire hexagonal, les résultats qui suivent ne concernent que l'échantillon des 21 bibliothèques ayant répondu positivement à la première question. Il ne sera donc pas fait d'hypothèses quant à l'éventuelle représentativité des résultats, à une échelle plus large. Cependant, certains commentaires peuvent être effectués sur les réponses de ces 21 établissements.

Un éclatement des pratiques de participation

D'une part, les réponses aux questions n°2 et n°3 semblent attester un éclatement des pratiques de participation. En effet, les réponses sur les contextes de participation se répartissent, quasi également, entre des contextes : de construction d'équipement, de réflexion autour du projet d'établissement et de comités d'usagers. La réponse indiquant une action autour des collections est moins citée, sans être insignifiante par rapport aux autres réponses. Ces réponses semblent donc montrer la multitude des dispositifs possibles concernant la participation des usagers en bibliothèque. Des formes de participation peuvent intervenir tant dans des contextes de construction d'équipement, que dans le cadre plus classique d'un comité d'utilisateur ou dans des démarches de « servuction » portées par des bibliothécaires.

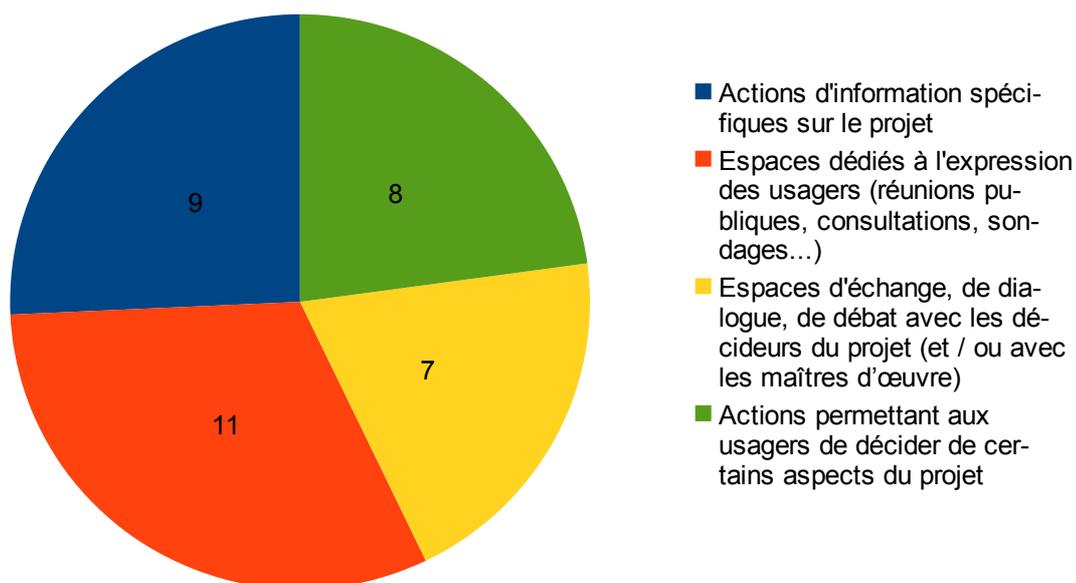
II – Participation des usagers en bibliothèques : élément pour un état des lieux

Contextes des actions de participation



De manière similaire, la question n°3, sur le degré de participation proposé aux usagers, produit des réponses dispersées de façon relativement homogène. Les degrés de participation en bibliothèques tendraient donc également à être divers et éclatés. Une explication envisageable serait que, comme pour la participation dans d'autres domaines d'action publique, le caractère labile et polysémique du concept de participation génère une diversité de pratiques, selon les contextes.

Modalités de participation proposées aux usagers



Une importance du « facteur interne » : la participation réappropriée par les professionnels ?

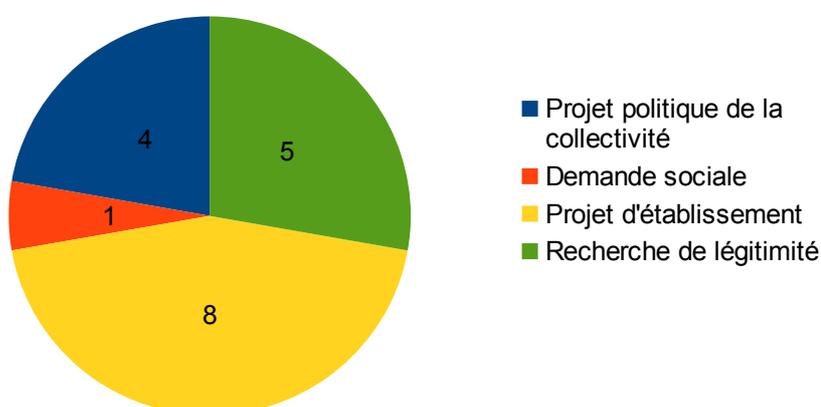
L'hypothèse derrière la question n°4 sur l'origine de la participation était que la participation est liée à des facteurs internes (projets d'établissement, pratiques professionnelles) et externes (commande de la tutelle, recherche de légitimité, demande sociale...). Les réponses se sont portées sur ces deux types de facteurs dans des proportions importantes et similaires. Cela laisse à penser que l'hypothèse d'une double origine (externe et interne) de la participation des usagers en bibliothèques était correcte.

Les réponses montrent une faible part des actions de participation des usagers mises en place en réponse à une demande sociale. Faut-il y voir, en filigrane, des indices sur l'image des bibliothèques vis-à-vis de la population ? Les bibliothèques sont-elles perçues comme des institutions culturelles uniquement au mains de professionnels et d'initiés ? Il nous semble que ce résultat invite à penser que la participation s'inscrit dans une politique de l'offre des bibliothèques, majoritairement pensée par des professionnels.

Le second élément saillant est l'importante part des réponses indiquant une corrélation entre les actions de participation des usagers et le projet d'établissement ou les pratiques professionnelles antérieures. Cela semble attester soit d'une réappropriation de l'enjeu de la participation des usagers par les bibliothécaires, soit du fait que la participation est une question ancienne pour la profession¹⁹².

En outre, dans le cadre de cette question, deux autres facteurs avaient été envisagés pour expliquer le développement de la participation : d'une part, celui de la commande ou de l'agenda politique (agenda 21, comités d'usagers dans d'autres services publics...), d'autre part, celui de la recherche pragmatique d'efficacité. Chacune de ces deux raisons sont nettement moins citées que les pratiques professionnelles propres aux bibliothécaires pour expliquer la mise en place d'action de participation en bibliothèques, ce qui semble plaider pour l'hypothèse d'une importante réappropriation en interne de l'enjeu de la participation.

Origines de la participation

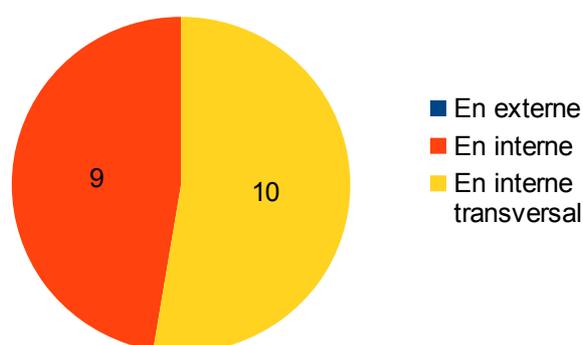


¹⁹²Par exemple, à travers les associations des amis des bibliothèques ou les comités d'usagers.

II – Participation des usagers en bibliothèques : élément pour un état des lieux

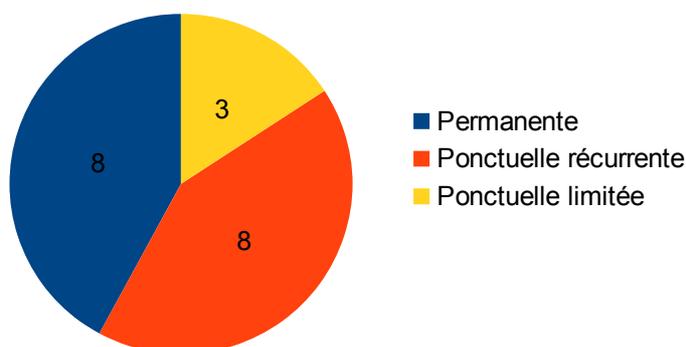
Cet ancrage de la participation dans la culture professionnelle des bibliothèques semble également être attesté par le fait qu'aucune bibliothèque de l'échantillon n'a externalisé la mise en place de la participation. Les réponses se partagent, de façon presque égale, entre les mises en œuvre uniquement en interne, au sein des services de lecture publique, et les mises en œuvre en transversalité avec d'autres services (tels les services de « démocratie participative »). Cela semble également accorder du crédit à la double origine de la participation au sein des bibliothèques. Certaines pratiques participatives seraient issues d'une diffusion venant d'autres secteurs de politiques publiques, tandis que d'autres seraient issues de la culture professionnelle propre aux bibliothèques. La participation des usagers au sein des bibliothèques serait donc également un révélateur des interactions entre les bibliothèques et leur environnement institutionnel (tutelles, autres services...).

Contexte interne de mise en place de la participation



Cette maturité de la question de la participation au sein des bibliothèques semble également attestée par le fait qu'une large majorité des « bibliothèques participatives » de l'échantillon envisagent une pérennité, ou du moins une récurrence de la participation, dans le fonctionnement de l'établissement.

Pérennité de la participation



D'une part, la réflexion bibliothéconomique semble considérer la participation des usagers comme un moteur du renouvellement du modèle de bibliothèque. D'autre part, l'enquête semble attester d'une compatibilité de la culture professionnelle des bibliothèques avec la participation. Néanmoins, la part des bibliothèques mettant en œuvre des formes de participation reste faible.

Un des facteurs explicatifs réside, peut-être, dans le fait que la professionnalisation a été, durant longtemps, un moteur de progrès et de revendications. Mais maintenant que cette évolution est, dans une large mesure, effectuée et dans le contexte actuel d'impératif participatif, faut-il que l'idée d'usagers actifs soit antagoniste de celle de bibliothèques gérées par des professionnels ?

Nous nous sommes penchés sur le cas des bibliothèques territoriales, notamment du fait de l'importante institutionnalisation des formes de participation dans le champ des collectivités territoriales. Cependant, il nous semble que la participation des usagers peut également être un levier stratégique pour l'évolution des bibliothèques universitaires, dans le contexte de nouvelles relations à leurs tutelles faisant suite à la loi LRU et dans celui de changements dans les pratiques étudiantes. En effet, il nous semble que la participation des usagers peut être un élément pouvant contribuer à réinventer les usages des bibliothèques universitaires et à réaffirmer leur importance en tant que lieu sur les campus.

III - PARTICIPATION(S) DES USAGERS DANS LES BIBLIOTHÈQUES : EXPÉRIENCES & DYNAMIQUES...

A) VERS UNE CONCEPTION PARTICIPATIVE DES POLITIQUES DE LECTURE PUBLIQUE ?

Après avoir interrogé la participation des usagers dans l'action publique en général et son ancrage dans le champ de la lecture publique, en particulier, il convient désormais de questionner les modes d'actions qu'implique cette participation, au sein des bibliothèques. En se basant sur une démarche qualitative d'études de cas, nous avons fait l'hypothèse que la participation des usagers peut s'inscrire dans trois domaines d'activités : la conception d'objectifs généraux, la gestion d'actions (programmation, animation...), les ressources de la bibliothèque elles-mêmes.

a) Études de cas : participation et construction de bibliothèques

1) Nantes : un « avis citoyen » sur la construction d'une nouvelle médiathèque

Le cadre de la politique municipale participative

En janvier 2010, la ville de Nantes a formalisé le cadre de sa politique de participation, à travers l'adoption par son Conseil Municipal d'une « charte nantaise du dialogue citoyen »¹⁹³ qui « fixe les principes, les valeurs, les nouvelles règles et les engagements qui s'appliquent à toutes les démarches de participation citoyenne conduite par la Ville de Nantes »¹⁹⁴. Le terme de « dialogue citoyens » recouvre l'ensemble des dispositifs permettant « [d']associer les Nantais et les Nantaises pour améliorer les services et les projets conduits par la Ville »¹⁹⁵. Le pilotage de cette politique transversale est mené par une *Mission dialogue citoyen*, rattachée au *Pôle politiques publiques et prospective* dont dépend également une *Mission évaluation des politiques publiques*. Le positionnement du « dialogue citoyen » dans l'organigramme atteste du rôle stratégique accordé à la participation des habitants par cette collectivité. En effet, le *Pôle politiques publiques et prospective* dépend de la *Direction générale* de l'administration municipale. Cette dernière inclut également la *Direction de la communication interne* et une *Mission de la démarche managériale*. L'association du « dialogue citoyen » à des fonctions de pilotage telles que l'évaluation, la communication interne ou le management contribue ainsi à définir la participation comme un outil d'orientation globale des politiques publiques locales, notamment dans une démarche d'anticipation de leur évolution liée à la prospective.

Dans ce contexte, l'objectif assigné à la participation citoyenne s'inscrit prioritairement dans une logique managériale de recherche d'efficacité et d'efficacités de l'action publique, à travers une adaptation des projets portés par la municipalité aux attentes de la population. Ainsi, il s'agit « [d']améliorer les services et les projets conduits par la Ville »¹⁹⁶ et d'éclairer les décisions des élus, notamment à travers la

¹⁹³Pôle politiques publiques et prospectives, et Mission dialogue citoyen, *Charte nantaise du dialogue citoyen*, charte (Ville de Nantes, 29 janvier 2010), <http://www.nantes.fr/files/PDF/Publications/05-AVN/Dialogue-Citoyen/charte-dialogue-citoyen-10.pdf>.

¹⁹⁴Équipe de quartier Bellevue - Chantenay - Sainte-Anne et Équipe de quartier Dervallières - Zola, *Médiathèque Sud - Ouest Lisa Bresner*, Atelier citoyen Conseils des quartiers Bellevue - Chantenay - Sainte-Anne et Dervallières - Zola, Dialogue citoyen (Ville de Nantes, juin 2012), 4, http://www.nantes.fr/files/PDF/Publications/05-AVN/Dialogue-Citoyen/Avis_Mediath_SudOuest.pdf.

¹⁹⁵Équipe de quartier Bellevue - Chantenay - Sainte-Anne et Équipe de quartier Dervallières - Zola, *Médiathèque Sud - Ouest Lisa Bresner*.

¹⁹⁶Ibid., 2.

mobilisation d'une « expertise d'usage », définie comme « la connaissance, les savoirs et les pratiques de ceux qui vivent dans la ville et utilisent ses services publics »¹⁹⁷. Par rapport à l'échelle de gradation des formes de participation proposée par S. R. Arnstein, cette volonté affichée par la Ville de « s'appuyer de plus en plus sur l'expérience vécue »¹⁹⁸ des habitants, afin que « les élus puissent mieux décider de ce qu'il faut faire, pour qui et comment »¹⁹⁹, semble pouvoir être rapprochée d'un niveau de participation de type « consultation » ou « placation ». Dans les documents de communication sur le « dialogue citoyen », on peut également remarquer le souci de distinguer la notion d'« expertise d'usage » des intérêts individuels²⁰⁰. Cette caractéristique renvoie à l'une des difficultés identifiée par C. Desmarais quant aux dispositifs de participation : les publics y étant investis ne sont (quasiment) jamais représentatifs de l'ensemble de la population. Dans cette perspective, le hiatus entre la sociologie des publics mobilisés dans les instances de participation et le reste de la population fonde les élus, dotés d'une légitimité démocratique par l'élection, à garder le pouvoir final de décision.

Concrètement, la récolte de cette « expertise d'usage » des nantais, à destination des décideurs, s'effectue au gré d'un processus spécifique et jalonné par plusieurs instances. En premier lieu, un « mandat de participation » est « adressé par les élus aux citoyens »²⁰¹. Ce document indique des « questions précises [...] [des] modalités de participation [...] [ainsi qu'un] engagement de la Ville à prendre en compte les résultats »²⁰² issus de la participation. Ensuite, un groupe de travail est organisé sous la forme d'un « atelier », composé d'habitants, et dont l'objectif est de produire un « avis citoyen » destiné à être soumis à l'arbitrage des élus. Enfin, la Ville produit une « réponse argumentée », dans laquelle elle explique « ce qu'elle retient des travaux de l'atelier, et comment elle adaptera ses actions grâce à cet avis »²⁰³.

En 2010, la programmation de la nouvelle médiathèque du quartier Bellevue a fait l'objet d'une telle procédure de « mandat citoyen », afin d'améliorer le projet de la ville en permettant à des habitants (notamment à travers le relais des conseils de quartiers), ainsi qu'à des partenaires associatifs, d'alimenter la réflexion sur l'évolution des besoins et des pratiques culturelles des publics. Quatre axes de réflexion avaient été proposés aux participants de cette démarche, autour des thématiques suivantes : l'accessibilité, les échanges intergénérationnels, les collections, le rôle de la future médiathèque dans la vie culturelle des quartiers environnants. Après deux réunions d'information visant à avertir de la tenue de l'atelier, une douzaine de séances de travail et deux séances de restitutions collectives ont été effectuées avec l'appui des services municipaux, entre octobre 2010 et juin 2011, afin de rédiger des préconisations argumentées à destination des élus. Le groupe de travail a choisi de reformuler ses axes de réflexion autour de deux pistes : l'attente du public adolescent et l'identité de l'établissement. Les préconisations ont porté sur des thématiques variées et transversales telles que : l'attractivité de la signalétique et sa dispersion sur le territoire, les horaires d'ouverture, le mobilier, les collections, les services, l'ancrage dans le quartier.

¹⁹⁷Équipe de quartier Bellevue - Chantenay - Sainte-Anne et Équipe de quartier Dervallières - Zola, *Médiathèque Sud - Ouest* Lisa Bresner.

¹⁹⁸Ibid., 4.

¹⁹⁹Équipe de quartier Bellevue - Chantenay - Sainte-Anne et Équipe de quartier Dervallières - Zola, *Médiathèque Sud - Ouest* Lisa Bresner.

²⁰⁰Ibid., 2 « L'expertise d'usage [...] ne se résume pas à des intérêts individuels ».

²⁰¹Équipe de quartier Bellevue - Chantenay - Sainte-Anne et Équipe de quartier Dervallières - Zola, *Médiathèque Sud - Ouest* Lisa Bresner.

²⁰²Ibid.

²⁰³Ibid.

Des participants souhaitant davantage de participation

Parmi les axes prégnants dans les préconisations de l'atelier participatif réalisé dans le cadre du « dialogue citoyen » nantais, on peut tout d'abord remarquer la volonté de mettre en place un processus de participation des habitants pour le choix du nom de la médiathèque, bien que cette proposition sorte du « mandat citoyen » proposé par la ville. Un second aspect important des préconisations de l'avis citoyen concerne la politique documentaire. Face à l'absence d'adolescents au sein du groupe de réflexion, les participants de l'atelier ont diffusé un questionnaire dans sept établissements scolaires, recueillant 527 réponses. Le souci de ce public est un des points de focale des préconisations produites. Par exemple, l'atelier a formulé six axes prioritaires sur le thème des collections, dont les deux plus importants étaient les « cultures urbaines et jeunes »²⁰⁴ et « [l']accompagnement des ados dans leur vie »²⁰⁵. Les préconisations ne se limitent pas à ces larges orientations thématiques et touchent également la politique documentaire, à un niveau plus proche du quotidien des bibliothécaires. Les participants au groupe de travail souhaitent une réactivité dans « l'acquisition de best-seller »²⁰⁶, ainsi que dans celle de « nouveautés - particulièrement pour les adolescents - [qui] doivent être achetées en nombre important (10 exemplaires au lieu de 2) [...] [afin que] les adolescents identifient la médiathèque comme un équipement à leur service »²⁰⁷. On peut ainsi remarquer une illustration de l'articulation entre les démarches participatives et l'approche « non légitimiste » de la culture.

Enfin, un troisième aspect important des préconisations de l'avis citoyen relayait une forte demande d'institutionnalisation de la participation elle-même, sous la forme d'un comité d'usagers aux compétences larges. Ainsi, dans leur conclusion, « [l]es membres de l'atelier insistent pour qu'un comité d'usagers de la médiathèque se mette en place au plus tôt »²⁰⁸ et « avant l'ouverture de la médiathèque »²⁰⁹. Cette demande semble souligner la conscience, chez les participants, de l'importance du temps accordé à la participation, en amont, afin qu'elle soit connectée au processus décisionnel de la collectivité. Dans la perspective de l'atelier, ce comité, qui ne figurait pas parmi les axes de réflexion proposés par la Ville dans le cadre du « dialogue citoyen », aurait pour vocation à être « représentatif des populations des quartiers qui se trouvent dans la zone d'attraction de la médiathèque »²¹⁰, ainsi qu'à être « consulté et [à être] source de propositions pour la constitution du fonds avant l'ouverture et pour l'évolution du fonds et ses grandes orientations »²¹¹. La programmation culturelle est également revendiquée : l'avis citoyen utilise même le mot « décisionnaire » pour définir ce champ de compétence potentiel du comité d'usagers²¹². Pour justifier cette démarche, les participants à l'atelier du « dialogue citoyen » soulignent que l'usager : « sera d'autant plus actif (et moins un consommateur passif) qu'il sera impliqué, qu'il aura son mot à dire sur la programmation de ces événements, avec les professionnels de la lecture publique et en liaison avec les structures d'animation du quartier (et leur réseau de

²⁰⁴Ibid., 10.

²⁰⁵Ibid. Les autres axes thématiques proposés étaient : « Cuisine et alimentation »; « Cultures du monde »; « Parentalité, famille »; « Fonds locaux ».

²⁰⁶Ibid.

²⁰⁷Équipe de quartier Bellevue - Chantenay - Sainte-Anne et Équipe de quartier Dervallières - Zola, *Médiathèque Sud - Ouest Lisa Bresner*.

²⁰⁸Ibid., 12.

²⁰⁹Ibid., 10.

²¹⁰Ibid.

²¹¹Équipe de quartier Bellevue - Chantenay - Sainte-Anne et Équipe de quartier Dervallières - Zola, *Médiathèque Sud - Ouest Lisa Bresner*.

²¹²Ibid., 11 « Nous souhaitons que le comité d'usagers soit consulté, soit source de propositions et soit décisionnaire dans la programmation culturelle de la médiathèque ».

personnes ressources) »²¹³. En filigrane de cette proposition point une remise en cause d'un monopole de l'expertise des professionnels, afin de valoriser celle des usagers.

Par ailleurs, cette revendication de participation des usagers au sein des processus décisionnels liés à la gestion quotidienne de la médiathèque (programmation, politique documentaire...) est complétée par une demande de valorisation des savoirs-faire des habitants, dans les animations. Concrètement, à travers cette dimension, les usagers sont envisagés comme de possibles maîtres d'œuvre de certains services et activités organisés à la médiathèque. Par exemple, les participants à l'atelier imaginent « des accompagnements à la lecture, effectués par des seniors, par le biais de la lecture à voix haute pour de jeunes enfants ou des personnes qui ne lisent pas en français »²¹⁴.

Un des angles de lecture possible de cette demande appuyée de participation de la part des participants à l'atelier du « dialogue citoyen » peut être trouvé dans le fait que « les acteurs de cet atelier restent un peu sur leur faim quant à l'évolution constructive de la médiathèque ou plus précisément ne souhaitent pas, une fois les échéances de fin 2011 réalisées, en être écartés »²¹⁵. En effet, l'avis citoyen relaie également des sentiments de frustration des participants, notamment sur le manque de dialogue avec les architectes en charge du projet. Bien que le cadre de la participation soit proposé et animé par la ville, on peut lire en filigrane une sorte d'anxiété quant aux limites et aux effets réels du processus de participation proposé, qui se traduit par une volonté de s'auto-saisir de nouveaux sujets et de sortir du strict cadre du « mandat citoyen » donné par la municipalité à l'atelier.

Le rappel du cadre par la ville

Dans sa « réponse argumentée », la Ville produit une réponse écrite à l'avis citoyen « en fonction de ce qui lui paraît relever de l'intérêt général, réalisable et durable »²¹⁶. La réponse invoque également la continuité de ses politiques de lecture publique. Quelles que soient les préconisations des habitants, celles-ci doivent s'inscrire en cohérence avec un cadre plus vaste, notamment avec les priorités affirmées par le programme de l'équipe municipale.

Après une restitution de l'avis citoyen auprès des élus, les préconisations ont été analysées par le service de la lecture publique, avant qu'une réponse ne soit formulée. Dans l'arbitrage final de la ville, on peut noter qu'un processus de participation a été mis en place pour le choix du nom de la médiathèque. Vis-à-vis des critiques formulées à l'encontre des limites du processus de participation lui-même, la municipalité propose de poursuivre des ateliers de concertation, notamment sur le futur comité d'usager. Des visites du chantier de construction avec l'architecte sont également envisagées.

Par contre, la valorisation des savoirs-faire des habitants dans les animations organisées par la future médiathèque n'est pas abordée dans la « réponse argumentée » de la ville, qui évoque cependant les nombreuses possibilités de partenariats associatifs pour les animations, notamment avec la « maison des habitants et des citoyens »²¹⁷ du quartier. Enfin, sur la question de la participation des habitants à la constitution des fonds, il est assuré, que « [l]e questionnaire

²¹³Équipe de quartier Bellevue - Chantenay - Sainte-Anne et Équipe de quartier Dervallières - Zola, *Médiathèque Sud - Ouest Lisa Bresner*.

²¹⁴Ibid., 11.

²¹⁵Ibid., 8.

²¹⁶Ibid., 6.

²¹⁷Ibid., 21.

réalisé par les membres de l'atelier en 2011 sera utilisé pour approfondir avec les bibliothécaires la construction de l'offre pour les adolescents »²¹⁸. En outre, des ateliers avec des habitants, « avec les professionnels de la Bibliothèque municipale, des acteurs associatifs du quartier ou d'autres acteurs locaux comme le Centre International de documentation » sont proposés afin de constituer un fonds cuisine.

L'importance d'une procédure claire

Cet exemple nantais illustre certains enjeux autour des démarches participatives en bibliothèques. Tout d'abord, on peut relever que la mise en place d'une forme de participation autour de la bibliothèque semblait pertinente, du point de vue des participants.

En effet, ces derniers semblent s'être réappropriés des outils (enquête de publics) et des questionnements propres à la profession (politique documentaire, adéquation de l'offre avec les pratiques culturelles de la population...). De plus, les préconisations de l'atelier abondaient dans le sens de la réflexion bibliothéconomique sur l'utilité de la participation dans le fonctionnement de la bibliothèque. Cette participation est considérée, par ces non-professionnels, comme un vecteur de légitimité de l'offre et de conquête des publics. En permettant à des usagers de se mettre à la place des professionnels, la participation contribue donc à une forme de pédagogie autour des missions et des contraintes propres aux bibliothèques.

Ensuite, cet exemple est intéressant car les participants tentent de sortir du mandat qui leur était proposé, en produisant des préconisations poussées de politique documentaire participative. La co-construction d'un fonds avec des usagers n'est pas sans poser de questions. Comment être assuré de la pluralité, de la diversité, de l'équilibre et de la cohérence des collections ?

La proposition de participation, dans la réponse de la ville, ne concerne que le fonds cuisine, tandis que la préconisation semblait concerner l'ensemble des collections, comme par exemple les romans et notamment les « best-sellers ». Cette limitation de la co-construction de la collection à un seul fonds s'explique-t-elle par une raison « technique » ? Le souci de la cohérence de la politique documentaire du nouvel équipement avec l'ensemble du réseau pourrait être un facteur d'explication de la circonscription au seul fonds cuisine de la co-construction documentaire avec les usagers. On peut également faire l'hypothèse d'une possible réticence des professionnels vis-à-vis d'une co-construction des fonds trop intense.

En promouvant l'expertise citoyenne dans la gestion des services publics, les démarches participatives peuvent bousculer certaines identités et positionnements professionnels. Dans la réponse de la ville, on perçoit donc l'utilité d'une formalisation poussée, écrite et anticipée de la procédure de participation. Cette forme de contrat, qui comprend les engagements réciproques de chacune des parties, permet de facilement rappeler le périmètre de la commande et la part de non-négociable. L'énonciation d'un cadre clair permet également, tout en laissant la possibilité de prendre en compte certaines préconisations hors mandat, d'explicitier la nécessité d'autres temporalités, afin d'étudier leur faisabilité technique (parfois liée à plusieurs secteurs de politiques publiques)²¹⁹. Cette démarche de participation pourra donc appeler la mise en place d'autres dispositifs participatifs, afin d'apporter une réponse à ces préconisations hors-mandat.

²¹⁸Ibid., 22.

²¹⁹Par exemple, sur la question de l'accessibilité de la médiathèque, la municipalité semble insérer les préconisations des habitants dans une réflexion plus large sur les modes de déplacements, porté par le service urbanisme de la communauté d'agglomération. Sur les horaires et sur le comité d'usagers, la ville considère que les préconisations de l'atelier appellent à « une réflexion [...] sur l'ensemble du réseau de la Bibliothèque municipale [...] [et] nécessite[nt] un examen approfondi » (p.22).

2) Le « collectif médiathèque » de Méricourt : la participation comme vecteur de communication et d'ancrage territorial

La participation comme vecteur de communication « pédagogique »

Située entre Lens et Arras, dans le Pas-de-Calais, la ville de Méricourt compte 12 000 habitants et figure au rang de 10^e ville de plus de 10 000 habitants la plus pauvre de France. Le département accuse un taux d'illettrisme au-dessus de la moyenne nationale et un taux de chômage élevé des 15-24 ans. Dans ce contexte social difficile, la municipalité a mis en place, à partir de 2005, des assises locales de la démocratie participative²²⁰, afin d'associer les habitants aux projets municipaux, par le biais d'ateliers visant à les écouter et à recueillir leurs attentes. Sur son site internet, la ville de Méricourt définit le dispositif de la façon suivante : « [l]es ateliers thématiques sont organisés en moyenne une fois par trimestre. Ils abordent des sujets comme la circulation en ville, les festivités, l'éco-quartier, etc. Chaque habitant peut s'y inscrire à n'importe quel moment en contactant la personne référente de l'atelier. Les réunions se déroulent dans un climat convivial en dépassant les intérêts individuels de chacun pour construire collectivement l'avenir de la ville »²²¹.

Le premier groupe d'habitants formés dans le cadre de ce dispositif de démocratie participative fut le « collectif médiathèque », qui a été associé à la programmation de la nouvelle médiathèque de la ville. L'association des habitants a suivi un processus de six ans, entre 2005 et l'ouverture, en novembre 2011, de la nouvelle médiathèque. À travers cette association des habitants, la municipalité cherchait à concevoir un équipement en adéquation avec les attentes des usagers, ainsi qu'à développer la citoyenneté, notamment à travers une « qualification des usagers »²²² leur permettant de mieux s'approprier les enjeux des politiques publiques locales. Par exemple, cet objectif a été poursuivi à travers la création et la diffusion de lexiques destinés à permettre aux habitants participant aux ateliers de mieux comprendre la terminologie des professionnels. La participation des habitants s'articulait avec un objectif communicationnel : l'association des habitants visait à stimuler une demande sociale pour l'équipement de lecture de publique à venir. Cette démarche semble donc correspondre à l'enjeu de la responsabilisation des citoyens face à l'action publique²²³ et reflète l'évolution de la fonction de communication des collectivités²²⁴. Selon Cyril Titz, le directeur de la médiathèque, cet objectif de stimulation de la demande sociale a été atteint comme l'illustrent la chaîne humaine, ayant réuni 400 personnes, organisée entre l'ancienne et la nouvelle médiathèque pour finaliser le déménagement, ainsi que la présence de 2000 personnes lors de l'ouverture du lieu²²⁵.

Le « collectif d'habitants », un espace à géométrie variable

Le recrutement des participants au « collectif médiathèque » s'est appuyé sur le bouche à l'oreille, sur les usagers de l'ancienne bibliothèque, notamment les jeunes, ainsi que sur un travail transversal entre la médiathèque et d'autres services municipaux, tel le CCAS, afin de varier les profils sociaux représentés et de tendre

²²⁰« les Assises Locales - Site de Méricourt », www.mairie-mericourt.fr, consulté le 15 octobre 2013, <http://www.mairie-mericourt.fr/les-Assises-Locales>.

²²¹Ibid.

²²²Hélène Certain et al., *Les usagers fabriquent leur bibliothèque*, mp3, Congrès 2013 « La fabrique du citoyen » (ABF, 2013), http://www.abf.asso.fr/fichiers/audio_video/ABF/congres/2013/rencontres/rencontre2_07062013_14h30.mp3.

²²³Auby, « Remarques préliminaires sur la démocratie administrative ».

²²⁴Desmarais, *La concertation dans la conduite de projet guide méthodologique*.

²²⁵Certain et al., *Les usagers fabriquent leur bibliothèque*.

vers un panel représentatif de la population de la ville (enfants, parents, personnes en recherche d'emploi, retraités...). La participation au « collectif médiathèque » s'effectuait sur la base du volontariat, afin de permettre un engagement variable, en fonction des disponibilités et contraintes des habitants. Jusqu'à soixante-dix personnes ont participé au collectif, avec un « noyau dur » d'une trentaine de personnes assidues.

Le processus d'association des habitants à la programmation de la future médiathèque s'est déroulé selon plusieurs étapes. D'abord, de septembre 2005 à juin 2006, quatre visites de médiathèques ont été organisées. Le choix des équipements s'est porté sur des projets considérés comme exemplaires ou des projets de partenaires potentiels. Au cours des visites, des grilles d'évaluation sous la forme d'un questionnaire ont été données aux participants, afin de recueillir leurs avis sur des sujets tels que : l'espace, la signalétique, le mobilier, les collections. L'objectif de cette démarche était de mieux évaluer la demande du public pour la future médiathèque de Méricourt. En juin 2006, suite aux visites, un résumé des demandes des usagers pour la future médiathèque a été publié dans le journal municipal. Celui-ci comprenait des recommandations sur l'animation, le bâtiment, les collections du futur équipement.

Le « collectif médiathèque » a également été associé, au moment de la sélection de l'architecte de la nouvelle médiathèque. Sur 48 candidatures, 4 projets ont été pré-sélectionnés par la ville et exposés dans l'ancienne médiathèque. Une grille d'évaluation a été mise en place par les habitants, qui ont sélectionné un des 4 projets, en parallèle du « jury officiel » composé d'élus. Ce double choix n'a pas généré de tensions entre les membres du « collectif médiathèque » et le « jury officiel » car, dans les deux instances, le projet sélectionné fut le même. Le fait que les élus aient aussi été associés aux visites de médiathèques du collectif d'habitants peut contribuer à expliquer cette convergence. Pendant les travaux de construction de l'équipement, des visites du chantier ainsi que des ateliers thématiques ont été organisés. Les ateliers s'inscrivaient dans la perspective de prolonger la récolte des souhaits des habitants sur ce qu'ils aimeraient trouver dans la médiathèque (création d'un fonds franco-polonais, aménagement du parvis de la médiathèque...). Durant cette phase de construction, des animations culturelles ont été également mises en place pour maintenir la mobilisation des habitants. Réalisés avec les membres du collectif, avec un photographe et un écrivain, des ateliers autour de la figure du lecteur ont mené à la production d'un recueil de texte et d'une fresque photographique.

Cet exemple nous semble illustrer la nécessité d'adéquation entre les publics, leurs attentes et le dispositif proposé. D'une part, la forme du collectif d'habitants permet une participation à géométrie variable, modulable par chacun en fonction de ses disponibilités. Cette forme semble bien correspondre avec un degré de participation de type « information » / « écoute », car elle permet de toucher le public le plus large possible. Méricourt illustre également la possibilité de coupler une démarche participative avec des actions culturelles, ce qui contribue à donner à la participation une dimension événementielle ancrée dans la vie culturelle locale.

b) Vers des bibliothèques designées ?

Les exemples des villes de Nantes et de Méricourt illustrent des modes d'association des usagers développés dans le cadre de dispositifs municipaux de participation des habitants et ancrés dans une approche de type « démocratie participative », dont le but est d'associer des habitants à la conception d'objectifs pour des politiques publiques. Cependant, d'autres modèles de participation des usagers

existent, qui sont notamment proposés par des prestataires externes aux collectivités et aux profils disciplinaires variés. C'est le cas des prestations proposant, par le biais du design, de repenser l'offre de services, en associant les usagers.

1) Le design de services : la participation au service de nouvelles offres

Définition et aperçu historique autour du « design »

Tout d'abord, il faut nous interroger sur la manière dont d'autres approches disciplinaires peuvent impliquer une forme de participation des usagers. Nous nous appuyons sur l'exemple du design. Signifiant « conception » en anglais, le terme design prend ses racines, en français, dans les termes de « dessin » et de « dessein »²²⁶. Pour Roger Talon, c'est une « démarche créative méthodique »²²⁷, applicable à tous types de problèmes. À partir du XIX^e siècle, le design a bénéficié de la complexification des processus de production et de l'accroissement de la division du travail liés à l'industrialisation. Le métier de designer apparaît petit à petit comme un corps de métier spécifique, dédié à des fonctions de conception de produits différenciées des fonctions de fabrication²²⁸.

Au XX^e siècle, corrélativement à la tertiarisation et à l'impact du numérique sur les économies développées, le design s'est diversifié, dans de multiples champs d'applications. Aujourd'hui, le designer contribue à concevoir l'imbrication de différents niveaux dans les services : celui des objets eux-mêmes, celui des informations dont l'utilisateur dispose à propos de ces objets, celui des interactions entre l'utilisateur et l'organisation matérielle du service²²⁹. Le design s'attelle donc au système d'interactions entre les contenus (matériels ou immatériels), les usagers et les acteurs d'un service.

L'approche méthodologique du design

L'objectif du designer est donc de concevoir et représenter des idées innovantes, sous la forme de « projections créatives »²³⁰. Ces idées, nouvelles ou permettant l'amélioration d'un existant, ont vocation à pouvoir s'inscrire dans divers champs d'application (innovation technologique, sociale, d'usage...). Ainsi, le design favorise les approches qualitatives centrées sur les besoins des usagers, afin de capter des besoins représentatifs des évolutions de la société. Cette ambition de répondre de façon fine aux besoins des futurs utilisateurs porte le design à développer des processus de participation, afin de créer des espaces interstitiels de rencontre entre des spécialistes et des usagers²³¹. Cette discipline semble s'inscrire logiquement dans une démarche de « servuction », c'est-à-dire de production renouvelée et efficace de services. Cependant, « [m]ême si la conception du service se fait avec les futurs utilisateurs, ce ne sont pas tous des concepteurs »²³². La posture du designer est donc également celle d'un sélectionneur des propositions des usagers qui seront considérées comme pertinentes.

Mais il faut noter que l'approche du public est différente des approches de type « démocratie participative ». Il n'y a pas de recherche de représentativité du

²²⁶Romain Thévenet, « Design et développement local » (Ensci, 2008), 32.

²²⁷Ibid.

²²⁸Ibid., 35.

²²⁹Ibid., 38.

²³⁰Ibid., 43.

²³¹En recueillant des informations auprès d'eux, par le biais de groupes de discussions, par exemple.

²³²Thévenet, « Design et développement local », 47.

public par rapport à la sociologie générale de la population²³³. Il semble donc plus difficile d'envisager par ces outils des formes de participation de type « co-décision », où la représentativité des participants est cruciale.

D'autre part, le design privilégie un processus non linéaire et itératif de conception de nouveaux services, émaillé d'étapes de maquettage, de prototypage, de test in situ et d'analyse des résultats²³⁴. Dans l'approche méthodologique du design, le rôle des usagers n'est donc pas uniquement de proposer des idées « créatives » ou de transmettre des informations sur leurs besoins. Les usagers sont également invités à renvoyer leurs impressions à propos des prototypes de services, dans un dialogue avec les professionnels.

Dans la palette d'outils du design, les instruments de communication et de représentation occupent une place importante. Ces derniers peuvent, notamment, avoir pour objet : de synthétiser les grandes tendances dans les opinions, les attentes et les motivations d'un public (notion d'« insight ») ; d'améliorer la lisibilité d'un projet (par exemple : par la mise en scène de ses fonctionnalités sous la forme de scénarios en vidéo, en photomontages, en storyboard ; par la création de schémas, de maquettes) ; ou encore de contribuer à la « séduction » des décideurs.

Cette dimension de séduction et de conviction des décideurs semble particulièrement importante et peut être un facteur explicatif de la diffusion du design dans le domaine de l'action publique²³⁵. L'utilisation d'outils de communication efficace donne une dimension événementielle à la participation, ce qui contribue à créer de la légitimité auprès des décideurs.

2) Exemples en bibliothèques

À l'étranger, le projet « Helsinki Central Library 2018 »

Parmi les exemples, à l'étranger, d'une mise en œuvre d'une démarche liée au design dans le domaine des bibliothèques, on trouve celui d'Helsinki, qui a mis en place un processus participatif et centré sur les usagers pour définir les fonctionnalités de la future bibliothèque centrale²³⁶. Pour ce faire, le projet propose de faire collaborer des bibliothécaires, des habitants et des partenaires, au cours d'une démarche débutée en 2012 et devant continuer jusqu'à l'ouverture du nouvel équipement, en 2018.

Le choix de cette approche s'explique notamment par l'évolution sociologique de la ville (augmentation de la population, développement du tissu associatif...) et des pratiques de la population (développement d'événements créés par les habitants...). En parallèle de cette montée en puissance d'initiatives issues de la société civile, un diagnostic a été effectué par le biais d'un questionnaire, sur la faiblesse des possibilités pour la population d'influencer les processus de prise de décision publique. L'association des habitants d'Helsinki, par le biais d'un processus participatif de design de la future bibliothèque, semble donc avoir été à la jonction entre l'émergence de pratiques centrées sur les besoins des usagers dans une perspective d'innovation (« servuction », design), d'une part, et une volonté d'accroître le rôle de la population dans la vie locale, d'autre part.

Pour susciter la participation, une campagne de communication a eu recours à une diversité de moyens, de l'invitation au mégaphone à la mobilisation de personnalités connues, en passant par la création d'un site web²³⁷ et d'expositions participatives pour

²³³Ibid.

²³⁴Ibid., 58.

²³⁵Ibid., 67.

²³⁶Virve Miettinen, « The future library designed with you », *Scandinavian Public Library Quarterly* n° 2 (2013): 7 - 9.

²³⁷Il s'agit du site : <http://keskustakirjasto.fi>

recueillir les attentes des habitants. Des ateliers de travail avec des partenaires et des usagers ont également été entrepris pour offrir un espace de rencontre et d'échange avec les professionnels, ainsi que des actions hors les murs visant à toucher certains publics cibles au cours d'événements locaux. Les projets proposés dans le cadre du concours d'architecture ont été diffusés chez les habitants, accompagnés d'une possibilité de vote et de commentaires en ligne. Enfin, trois ateliers de budget participatif ont invité les habitants à définir l'utilisation d'une enveloppe de 100 000 euros à allouer entre quatre projets conçus à partir des avis recueillis, sur un ensemble de huit projets présentés.

En France, la résidence de la 27^e Région à Lezoux

Soutenue par l'ARF²³⁸ et la FING²³⁹, l'association la 27^e Région se définit comme un « do-tank des politiques publiques »²⁴⁰. Son objectif est de mettre en œuvre « des programmes de recherche-action, pour lesquels elle mobilise des méthodes issues des sciences humaines, du design de services et de l'innovation sociale »²⁴¹, afin d'explorer « de nouvelles façons d'améliorer la conception et la mise en œuvre des politiques publiques »²⁴². À travers cette démarche, il s'agit de prendre en compte « l'expertise des utilisateurs, la capacité des habitants à s'organiser eux-même, les cultures ouvertes et latérales propulsées par le numérique »²⁴³ dans les politiques publiques.

Les méthodes proposées par la 27^e Région (« immersion » d'une équipe pluridisciplinaire sur un territoire pour en comprendre la problématique ; « prototypage » de nouveaux services à la population ; « co-conception » de solutions...) mettent en avant la participation des usagers. Celle-ci est définie comme le vecteur d'une expertise complémentaire de celle des professionnels (administration, consultants...) et des élus. Pendant les phases d'« immersion », les usagers (réels ou potentiels) d'un service sont considérés comme une source d'information sur les problèmes à résoudre ou les éléments à améliorer, sur un territoire. Dans les phases de « prototypage », les usagers participent à la mise en scène réaliste de nouveaux services et donnent leurs impressions, afin de les améliorer. Enfin, dans les phases de « co-conception », les usagers sont associés à la définition des solutions à développer.

Dans le cadre de son programme *Territoires en résidences*²⁴⁴, la 27^e Région a produit un « cahier des usages »²⁴⁵ destiné à alimenter le projet de la future médiathèque de Lezoux, en Auvergne. Durant trois semaines, des usagers, des habitants, des élus, des fonctionnaires, des partenaires associatifs étaient invités à participer à un processus de rencontres et d'ateliers mêlant « immersion », « prototypage » et « co-conception ».

La première semaine, dédiée à un diagnostic participatif du territoire, a proposé : un espace de rencontre et d'échange dans l'espace public ; des présentations d'expériences innovantes en bibliothèques ; des rencontres avec des bénévoles et des acteurs du territoire comme la Médiathèque Départementale ; des espaces d'expression libre ; des exercices ludiques de prospective et de brainstorming. Durant la seconde semaine, dédiée à l'expérimentation, des

²³⁸ Association des Régions de France (ARF). Pour plus d'informations : <http://www.arf.asso.fr/>

²³⁹ Fondation Internet Nouvelle Génération (FING). Pour plus d'informations : <http://fing.org/>

²⁴⁰ « A propos - La 27^e Région », consulté le 25 décembre 2013, <http://blog.la27eregion.fr/-A-propos->.

²⁴¹ Ibid.

²⁴² Ibid.

²⁴³ Ibid.

²⁴⁴ « Territoires en Résidences - La 27^e Région », consulté le 25 décembre 2013, <http://blog.la27eregion.fr/Territoires-en-Residences-139>.

²⁴⁵ « Les Nouveaux Usages de la médiathèque, penser la médiathèque de demain » (La 27^e Région, 2012).

prototypes de nouveaux services (fonds documentaire participatif et nomade, borne de téléchargement dans l'espace public, événement autour des jeux vidéos, collecte de souvenirs...) ont été réalisés et testés par les usagers. La troisième semaine, dédiée à la synthèse de propositions, a abouti à la production d'un plan d'usages de la future médiathèque, destiné à être un « support de dialogue avec l'architecte »²⁴⁶ et accompagné de mises en scènes scénarisées des propositions de nouveaux services.

Si les logiques du design et de la « démocratie participative » ont des dynamiques différenciées, ces deux approches semblent pouvoir être complémentaires, car elles n'interviennent pas dans les mêmes temporalités d'un projet. Tandis que le design produit une offre également conçue pour être un « désirable » stimulant le processus de décision, la « démocratie participative » tend plus à proposer des arbitrages entre différentes priorités et objectifs à moyen terme. Un autre point de complémentarité entre les deux approches réside, de notre point de vue, dans l'accent mis par le design sur la mécanique de prototypage de nouveaux services et de rétroaction par les usagers. Ce cadre conceptuel nous semble mettre en lumière l'importance de la connexion de la participation avec le processus (politique mais aussi technique) d'élaboration de la décision finale. L'importance de cette articulation est également énoncée dans le cadre de la « démocratie participative »²⁴⁷.

En outre, le rapport aux élus, qui sont en définitive décisionnaires, n'est pas le même dans le cas d'une participation portée en interne, par une collectivité, et une participation mise en œuvre par un prestataire externe. Dans un cas, le processus de participation semble pensé sur le modèle d'une procédure administrative, pouvant avoir un aspect contractuel garantissant aux participants un effet à leur investissement. Dans l'autre cas, le processus de participation semble davantage pensé comme une prestation, ce qui peut accentuer son aspect événementiel et communicationnel.

B) VERS UNE CO-GESTION DES BIBLIOTHÈQUES ?

a) Études de cas : vers des acquisitions et une programmation culturelle participatives ?

Qu'elles aient été ou non conçues en lien avec leurs usagers, les bibliothèques peuvent également faire l'objet de démarches participatives au niveau de la gestion et de la mise en œuvre concrète de certaines de leurs activités.

1) Vers des budgets d'acquisition participatifs ?

Un moyen d'alimenter et de valoriser un fonds

La médiathèque de Rillieux-la-Pape a mis en place un projet de participation des usagers pouvant être assimilé à un budget participatif. Intitulée « Concilia-bulle »²⁴⁸, cette action propose à un groupe d'usagers de participer aux achats de bandes-dessinées (BD). L'utilisation d'un tiers du budget d'acquisition est décidée dans ce cadre. Pour Cécile Dérioz, la directrice de la médiathèque, le lancement de cette initiative correspondait à un objectif de redynamisation de ce segment de la collection²⁴⁹. La mise en place du dispositif de participation des usagers s'est donc accompagnée d'une série

²⁴⁶Ibid., 47.

²⁴⁷Cf. C. Desmarais.

²⁴⁸Pour consulter la page web de l'action: « Médiathèque de Rillieux-la-Pape - Concilia-bulle », consulté le 3 décembre 2013, http://mediatheque.ville-rillieux-la-pape.fr/portail/index.php?option=com_content&view=category&layout=blog&id=55&Itemid=89.

²⁴⁹ Entretien avec C. Dérioz

d'autres mesures de valorisation : l'augmentation du budget d'acquisitions, le réaménagement spatial des collections BD avec la création d'un espace dédié, la création d'un événement thématique nommé « L'Échappées Bulles »²⁵⁰. Bien qu'étant défini par la directrice de la médiathèque comme un « micro projet de participation »²⁵¹, « Concilia-bulle » s'inscrit donc dans une continuité cohérente d'actions de valorisation d'un segment de la collection.

Dans ses principes, « Concilia-bulle » s'apparente à un office de nouveautés fusionné avec un club de lecteurs, dispositif envisagé par Silvère Mercier, dans un billet de 2008²⁵². En effet, dans le cadre d'une réunion trimestrielle (le samedi matin de 10h à 12h), ouvert sur inscription à partir de 14 ans, « Concilia-bulle » propose un office participatif de nouveautés de BD. Concrètement, dans ces réunions, une sélection de nouveautés est rapidement présentée aux usagers, sans objectif de prescription de la part du libraire prestataire ou des bibliothécaires, afin de faciliter le repérage de titres par les participants. Ensuite, durant environ une heure, les usagers feuilletent les ouvrages, puis indiquent, à l'aide de post-it, les titres qu'ils souhaitent voir achetés par la bibliothèque. La séance se termine par un échange sur les choix des uns et des autres. Les titres sont ensuite directement commandés. Sur une quarantaine de titres présentés pendant l'office, environ vingt-six sont achetés, durant une séance. Une fois achetées, les BD sont ensuite réservées prioritairement à l'utilisateur ayant suggéré l'achat. De plus, après l'emprunt de l'ouvrage, les bibliothécaires demandent à l'utilisateur à l'origine de l'achat d'écrire une brève critique, qu'ils font figurer en deuxième de couverture, ainsi que, pour certaines, sur le site internet. Enfin, les ouvrages acquis selon ce processus sont signalés spécifiquement dans les collections. Ce système de recommandation de pair à pair semble efficace car, le segment de collection issu de l'office participatif bénéficie d'un taux de rotation de cinq, au lieu de trois pour les autres BD.

Dans le réseau des bibliothèques lyonnaises, la bibliothèque de la Croix Rousse propose également un mode de participation pour la constitution de la collection. L'établissement propose à ses usagers de participer à différents « cercles ». Tandis que les cercles portant sur la littérature et les BD relèvent d'un fonctionnement classique, le « cercle des auditeurs » propose une approche différente, dans laquelle un groupe d'utilisateurs se confronte à certaines problématiques techniques propres au métier de bibliothécaire²⁵³, afin de constituer un nouveau fonds.

Le lancement du « cercle des auditeurs » s'inscrit dans le projet de constituer un fonds musical, au sein de l'équipement. Envisagé comme un espace de co-construction, d'animation et de valorisation du nouveau service, le « cercle des auditeurs » a fait suite à une enquête sur les pratiques d'écoute des usagers. Certains jeudis soir entre avril et juin 2013, quatre rencontres, d'environ deux heures, ont proposé aux participants une progression logique de séances thématiques leur permettant de se réapproprier les possibilités et les contraintes de l'acquisition documentaire en bibliothèques, afin qu'ils contribuent à la constitution du fonds. Ainsi, la première rencontre a abordé : les contraintes techniques²⁵⁴ dans lesquelles s'exercent l'activité des bibliothèques ; le constat sur les pratiques des usagers effectué à travers l'enquête ; ainsi que les grandes orientations du futur

²⁵⁰Pour consulter la page web de l'événement : « Médiathèque de Rillieux-la-Pape - L'Échappée Bulle, édition 2013 », consulté le 3 décembre 2013, http://mediatheque.ville-rillieux-la-pape.fr/portail/index.php?option=com_content&view=article&id=353&Itemid=87.

²⁵¹ Entretien avec C. Dérioz

²⁵²Mercier, « Les bibliothèques participatives restent à inventer ! | Bibliobsession ».

²⁵³Choix d'acquisition en fonction d'orientations de politique documentaire, règles de marchés publics...

²⁵⁴Gestion budgétaire, règles de marché publics...

fonds musical²⁵⁵. À travers ces différents éléments, cette séance introductive a permis de formuler la demande faite aux participants du « cercle des auditeurs » : leurs suggestions d'acquisition devaient non seulement répondre aux attentes de l'ensemble de la population desservie par l'équipement, mais aussi s'inscrire dans une offre globale du réseau et respecter le cadre juridique de fonctionnement de l'établissement. À partir de la deuxième séance, chaque membre du cercle apporte un morceau, qui est écouté collectivement, puis commenté et discuté quant à la pertinence d'une acquisition. Suite à la réunion, dix à quinze CD sont passés en commande, dont le processus administratif d'achat est géré par les bibliothécaires.

Un moyen de valoriser la médiathèque

L'action « Concilia-bulle » s'inscrit également dans le contexte d'un projet politique municipal porté sur le développement de la « démocratie participative », formalisé par un agenda 21²⁵⁶. Du point de vue de la conduite de l'action publique, l'approche de la « démocratie participative » développée par la municipalité s'inscrit dans une logique marketing et managériale, consistant à rechercher « une meilleure adéquation entre les besoins de la population et l'offre des services »²⁵⁷, ainsi qu'une « adhésion des habitantEs aux projets des collectivités »²⁵⁸.

Comme dans le cas nantais, la participation citoyenne s'adosse à l'idée que les usagers détiennent une expertise utile au travail de l'administration : « l'habitantE est expertE de son territoire »²⁵⁹. À travers l'adoption d'une « charte de la participation »²⁶⁰, ainsi qu'avec le développement et l'articulation des instances de participation²⁶¹, l'objectif est de proposer des espaces et des modalités d'échanges « limités dans le temps ou installés sur une plus longue période (plusieurs années) »²⁶². C'est dans ce contexte qu'a été envisagé d'associer des usagers aux achats de la bibliothèque, sous une autre forme qu'un comité d'usagers traditionnel, dont les modalités de fonctionnement risquaient de limiter la diversité sociologique des participants. Outre la revalorisation d'une partie de la collection, la mise en place de « Concilia-bulle » a donc également permis d'inscrire la médiathèque dans une dynamique globale portée par l'équipe municipale et les autres services.

Dans le cas du « cercle des auditeurs », à la bibliothèque de la Croix-Rousse, la mise en place d'une forme de participation des usagers ne répondait pas directement à un impératif politique. Pour P. Fontenille, directrice de l'équipement, la constitution participative du fonds musical s'inscrit davantage dans une réflexion sur l'identité et la visibilité d'un fonds, au sein d'un vaste réseau où des fonds musicaux existent déjà. La dimension participative peut ainsi contribuer à donner du sens et de la légitimité à un fonds : d'une part, en créant une particularité qui différencie une offre spécifique vis-à-vis d'une offre globale ; d'autre part, en renforçant l'ancrage territorial. En effet, il y a l'idée que le fonds reflète le quartier, tout en répondant aux résultats de l'enquête. L'exemple de la Croix-Rousse comparé à celui de Rillieux-la-Pape illustre aussi le fait que le développement de formes de participation des usagers ne dépend pas uniquement de projets politiques portés sur la « démocratie participative ». Comme semble le

²⁵⁵Par exemple, l'absence d'un objectif d'encyclopédisme, afin de prendre en compte les autres fonds musicaux existant dans le réseau.

²⁵⁶Pour plus d'information sur l'agenda 21 de Rillieux-La-Pape : « Agenda21 - Ville de Rillieux La Pape », *Agenda21 - Ville de Rillieux La Pape*, consulté le 7 décembre 2013, <http://agenda21.ville-rillieux-la-pape.fr/>.

²⁵⁷« Orientation III.1 », *Agenda21 - Ville de Rillieux La Pape*, consulté le 7 décembre 2013, <http://agenda21.ville-rillieux-la-pape.fr/pensez-a-demain-et-agir-aujourd-hui/6-enjeux-de-territoire/enjeu-n3/orientation-III-1/>.

²⁵⁸Ibid.

²⁵⁹Ibid.

²⁶⁰« Charte de la participation de Rillieux-La-Pape » (Ville de Rillieux-La-Pape, s. d.), http://www.aimonslavenir.com/files/2013/02/Charte_rillieux_2010_06_24.pdf.

²⁶¹Comités de quartiers, groupes de travail thématiques, comité consultatif du handicap, conseil municipal des enfants...

²⁶²« Orientation III.1 ».

montrer l'enquête quantitative, la participation peut aussi venir d'enjeux propres liés aux bibliothèques.

2) *Vers une programmation culturelle participative ?*

Un moyen d'animation du territoire

Au sein de la bibliothèque Louise Michel, dans le XX^e arrondissement de Paris, la participation est le prolongement d'un projet d'établissement conçu autour de la notion de convivialité. Pour Hélène Certain²⁶³, responsable de l'équipement, la participation des usagers ne vient pas d'une commande politique directe, bien que les élus soient sensibles au registre sémantique auquel le projet fait appel, ainsi qu'à l'image que confère la participation des usagers à la bibliothèque. Selon elle, la participation des usagers provient davantage de l'histoire et de l'environnement de l'équipement : la dynamique associative du quartier a contribué à l'implantation de la bibliothèque et a influencé le contenu du projet d'établissement.

En conséquence, la bibliothèque a développé une « politique de voisinage »²⁶⁴, par le biais de partenariats et de services à destination des associations, afin d'inscrire la bibliothèque dans son environnement social local²⁶⁵. Cette démarche d'ouverture de la bibliothèque vis-à-vis des autres acteurs culturels, sociaux, éducatifs locaux mène à ouvrir l'animation de l'établissement aux habitants du quartier ou à héberger des services proposés par des tiers. Plusieurs actions s'inscrivent dans cette dynamique qui a la particularité d'être entre les niveaux individuel et collectif, en mêlant la participation d'individus et celle de membres d'associations partenaires. Un « ciné-habitants » invite les usagers à programmer, au sein de la médiathèque, des projections de films issus de la collection. Un collectif de bénévoles proposent de l'aide aux devoirs dans les locaux de la bibliothèque. Des ateliers créatifs peuvent également être proposés par des usagers, un café littéraire est co-animé par des bibliothécaires et des usagers, « [l]e jardin de la bibliothèque est entretenu par quelques voisins et les murs de la bibliothèque sont disponibles aux artistes du quartier pour exposer leurs œuvres »²⁶⁶.

Selon H. Certain, la participation des usagers à la définition et à l'animation des actions culturelles contribue à ancrer l'établissement dans son environnement, en favorisant une définition de la bibliothèque qui ne la restreint pas à l'offre documentaire mais qui la caractérise comme un lieu de vie et d'usages : « ça change l'image de la bibliothèque dans le quartier. On n'est pas qu'une bibliothèque. On est un peu le lieu du quartier. C'est le lieu où on peut juste entrer, prendre le thé quand il y en a et discuter avec sa copine. C'est un lieu de vie »²⁶⁷.

L'avantage est également communicationnel, vis-à-vis du quartier et de la tutelle, car la participation légitime l'offre, tout en modifiant partiellement son contenu. En effet, selon H. Certain, les propositions des usagers sont perçues comme se combinant avec les réflexions des professionnels, dans le sens d'une meilleure adéquation avec les attentes des publics. L'idée d'une complémentarité des points de vues de professionnels et d'usagers sur le contenu d'une offre

²⁶³Entretien avec H. Certain.

²⁶⁴Ibid.

²⁶⁵Accueil d'auxiliaires parentales ; partenariats avec les relais assistantes maternelles, la protection maternelle et infantile ou encore avec les enseignants et bénévoles associatifs.

²⁶⁶Hélène Certain, « Bibliothèque familiale et familière », *Bulletin des Bibliothèques de France* n° 2 (2013): 60 - 64.

²⁶⁷Entretien avec H. Certain.

culturelle est également avancée par P. Fontenille, sur la question des acquisitions. Cette démarche peut permettre de contrer un risque d'auto-censure des acquéreurs.

On trouve le cas de bibliothèques proposant des services portés par des usagers dans d'autres établissements, comme dans le cas de la médiathèque Philéas Fogg, à Saint-Aubin du Pavail (Ille-et-Vilaine). Pour son responsable, Gildas Carrillo, le fonctionnement de l'établissement permet de distinguer deux niveaux de participation. D'une part, au niveau des bénévoles : une équipe d'une dizaine de personnes se sont engagées²⁶⁸, à travers une « charte de coopération », à participer régulièrement au circuit de préparation des documents, à l'accueil des usagers ou à l'animation d'ateliers. À un deuxième niveau, des usagers peuvent proposer une animation ponctuelle, sous réserve d'acceptation du responsable. La première expérience de ce type a pris la forme d'une animation autour du massage shiatsu, proposé par une personne récemment formée dans le domaine.

Médiathèque dotée d'un seul salarié dans un village d'environ 700 habitants, le recours aux usagers est non seulement une nécessité matérielle, mais également une suite logique du projet d'établissement, qui fixe à l'équipement l'objectif d'être une bibliothèque 3^e lieu et un espace de services de proximité (aide aux devoirs, atelier de couture, initiation à des logiciels...).

Comme envisagé dans l'approche théorique, la participation semble renforcer le lien entre des services et ses usagers. À travers ces divers exemples, la participation, dans sa grande plasticité, s'avère adaptable et utile dans des contextes différents, en terme de ressources humaines, de territoires, etc.

Le crowdfunding : un outil en développement

Le terme « crowdfunding » pourrait se traduire en français par « (micro) financement participatif ». Développé par de nombreux sites²⁶⁹, ce mode de financement était estimé à 33 millions d'euros en France, au premier semestre 2011²⁷⁰. Ces plateformes peuvent également être spécialisées comme *DaVinciCrowd*²⁷¹, dédiée au financement de la recherche et de l'enseignement supérieur. L'avantage de ces outils est, non seulement de permettre à des projets d'obtenir des financements auxquels ils n'auraient pas autrement accès, mais aussi de fédérer une diversité d'acteurs (financeurs, partenaires, usagers potentiels...), qui contribuent par leurs échanges avec les porteurs de projets à un « coaching communautaire », aux vertus supérieures à une étude de marché²⁷².

Le crowdfunding appelle également le développement d'une nouvelle manière de communiquer, à partir d'outils caractéristiques de l'univers du web (textes, vidéos promotionnelles, dissémination via les réseaux...), et de mettre en scène les projets, afin de créer la plus large adhésion possible. En effet, il s'agit de donner « l'impression de participer à une sympathique aventure »²⁷³ car les « investisseurs achètent avant tout une histoire »²⁷⁴.

Certaines bibliothèques se sont d'ores et déjà emparées de cet outil de désintermédiation économique. À Herning, au Danemark, les bibliothèques publiques

²⁶⁸17 personnes fin 2013.

²⁶⁹Eg. Kickstarter (<http://www.kickstarter.com/>), Ulule (<http://fr.ulule.com/>), KissKissBankBank (<http://www.kisskissbankbank.com/>), Indiegogo (<http://www.indiegogo.com/>)

²⁷⁰Patrick Arnoux, « Le phénomène du crowdfunding | Le nouvel Economiste », *www.lenouveleconomiste.fr*, consulté le 9 décembre 2013, <http://www.lenouveleconomiste.fr/le-phenomene-du-crowdfunding-20117/>.

²⁷¹Pour plus d'informations : <http://www.davincicrowd.com/>

²⁷²Arnoux, « Le phénomène du crowdfunding | Le nouvel Economiste ».

²⁷³Ibid.

²⁷⁴Ibid.

expérimentent, en collaboration avec les établissements de Hjørring, d'Aalborg et d'Aarhus, un outil de « crowdfunding », intitulé « folkevent »²⁷⁵. L'objectif de cette plateforme de crowdfunding et de crowdsourcing est d'inciter les usagers à développer et à financer 30 événements rassemblant 300 participants²⁷⁶.

La plateforme permet à des usagers de proposer des projets ou des ressources²⁷⁷ pour la réalisation de projets portés par d'autres usagers. En complément, les bibliothèques proposent une aide à la communication²⁷⁸ autour des événements portés par les usagers, ainsi qu'une mise à disposition de locaux²⁷⁹, si les projets des usagers se déroulent au sein d'un établissement partenaire. Le transfert d'argent entre les usagers est pris en charge par la plateforme danoise de crowdfunding *boomerang*²⁸⁰. Dans le prolongement des réflexions développées sur la « co-création » d'animations ou sur les « 4^e lieux », les bibliothèques tendraient, à travers ce type d'exemples, à s'apparenter à des SEL²⁸¹, c'est-à-dire à des interfaces mettant à disposition des ressources ou mettant en relation les ressources de différents types d'usagers.

D'autres exemples existent, comme celui de la bibliothèque publique de Northlake, dans l'Illinois, qui recherche un financement de 30 000 dollars sur la plateforme *Indiegogo*²⁸², pour l'achat de matériel (ordinateurs, imprimante 3D...), ainsi que pour la création d'une statue du personnage de comics *L'Incroyable Hulk*, afin d'inciter les jeunes à venir à la bibliothèque²⁸³. Cette campagne de financement participatif n'a abouti qu'à un financement de 4 000 dollars mais la médiatisation qu'elle a engendrée a permis à l'établissement de bénéficier d'un don d'une statue personnelle de *L'Incroyable Hulk*, par le boxeur Stevie Williams²⁸⁴. Il existe des exemples similaires de bibliothèques nord américaines recherchant des financements via le crowdfunding, telle la bibliothèque de prêt d'Antelope²⁸⁵, dans l'Iowa.

En outre, l'approche proposée par le crowdfunding peut également permettre de repenser le rôle des bibliothèques, dans un contexte d'évolution des modes de rémunération des auteurs face au numérique. Telle est la perspective de *Unglue.it*²⁸⁶. Face aux réticences des éditeurs vis-à-vis du prêt de livres numériques par les bibliothèques au motif qu'il serait une menace pour la vente²⁸⁷, *Unglue.it* vise à permettre à des institutions et à des particuliers de financer la diffusion de livres numériques sous licence Creative Commons. Dans la perspective d'Eric

²⁷⁵Pour plus d'informations : <http://www.folkevent.nu/>

²⁷⁶Päivi Jokitalo, « Crowdfunding and libraries », *Scandinavian Public Library Quarterly* 45, n° 2 (juin 2012): 24-24.

²⁷⁷Bénévolat, savoirs-faire, mise à disposition de matériel, financement...

²⁷⁸Relations publiques, marketing...

²⁷⁹Salle de réunions, de conférence...

²⁸⁰Pour plus d'informations : <http://www.boomerang.dk/>

²⁸¹Systèmes d'Échanges Local (SEL). Souvent sous statuts associatifs, les SEL se définissent comme des « des groupes de personnes qui pratiquent l'échange multilatéral de biens, de services, et de savoirs » (source : <http://selidaire.org/spip/spip.php?article230>).

²⁸²Pour suivre le financement du projet sur le site Indiegogo : « Bring the Hulk to the Northlake Public Library | Indiegogo », consulté le 23 décembre 2013, <http://www.indiegogo.com/projects/bring-the-hulk-to-the-northlake-public-library>.

²⁸³Chris Velazco, « Illinois Library Embraces Crowdfunding To Bring Its Patrons A 3D Printer (And A Giant Hulk Statue) », *TechCrunch*, consulté le 12 décembre 2013, <http://techcrunch.com/2013/05/19/illinois-library-embraces-crowdfunding-to-bring-its-patrons-a-3d-printer-and-a-giant-hulk-statue/>.

²⁸⁴Jenn Hooker, « Kickstarting Projects at the Library », *Public Libraries Online*, 16 septembre 2013, <http://publiclibrariesonline.org/2013/09/kickstarting-projects-at-the-library/>.

²⁸⁵« The Library Will Be Crowdfunded », *Hack Library School*, consulté le 12 décembre 2013, <http://hacklibschool.wordpress.com/2012/11/27/the-library-will-be-crowdfunded/>.

²⁸⁶Pour plus d'informations : <https://unglue.it/>

²⁸⁷Ben Schiller, « Unglue.It: Crowd-Funding A Revolution In Libraries », *Co.Exist*, consulté le 12 décembre 2013, <http://www.fastcoexist.com/1679462/unglueit-crowd-funding-a-revolution-in-libraries>.

Hellman, fondateur du site, un tel mode de financement, alternatif, pourrait soutenir l'existence d'un segment librement accessible du marché du livre²⁸⁸. Encore à l'état expérimental, le site aurait donc pour vocation de financer l'achat participatif de droits d'auteurs à certains éditeurs ou directement auprès d'auteurs.

À travers les quelques exemples qui viennent d'être évoqués, il semblerait donc que le crowdfunding ait le potentiel pour s'ancrer dans le champ des nouveaux outils à disposition des bibliothèques pour repenser leurs missions, leur fonctionnement, leurs modes de financements et leurs rapports à leurs usagers. Si ces pratiques peuvent poser question²⁸⁹, le financement participatif appliqué aux bibliothèques semble avoir un intérêt non négligeable, en terme de communication, d'ancrage territorial et, parfois, en tant que palliatif à des restrictions budgétaires. En outre, comme l'illustre le projet danois autour de l'outil « folkevent », le « crowdfunding » peut permettre un glissement intéressant des missions des professionnels des bibliothèques, qui s'orienteraient vers des fonctions d'accompagnement d'usagers devenus producteurs actifs de ressources et d'offres culturelles.

b) Des professionnels repositionnés

1) La participation, une question d'accueil

Le contexte d'accueil, vecteur de la participation

Parmi les différentes expériences de participation des usagers rencontrées dans le cadre de ce travail, toutes présentaient dans leur démarche une réflexion sur l'accueil et la convivialité. En effet, comme le remarquait D. Sandoz, « [u]ne ambiance chaleureuse favorise les relations et l'investissement des usagers. Elle dépend en partie de l'aménagement de la bibliothèque, du décor »²⁹⁰. Pour H. Certain, la convivialité est l'une des conditions de possibilité de la participation. La relation inverse est également valable : la participation des usagers contribue à rendre l'établissement davantage familier et convivial²⁹¹.

Dans l'optique du projet d'établissement de la bibliothèque Louise Michel, la convivialité permet d'éviter une posture professionnelle uniquement centrée sur un rôle de prescription culturelle, au profit d'une relation plus horizontale entre le bibliothécaire et l'utilisateur : « on est dans le lien humain, directement. D'autre part, on a un accueil qu'on essaye de faire dynamique et actif. On connaît souvent les gens par leur nom ou leur prénom et eux nous connaissent en retour aussi par notre prénom. Ils ne sont pas anonymes. Et ils sont connus, reconnus quand ils entrent »²⁹².

Participation et convivialité interagissent et se renforcent mutuellement. En outre, dans l'optique de proposer aux usagers de participer à l'animation de certains ateliers ou à la programmation culturelle, la convivialité permet aux professionnels de mieux connaître chaque individu, ses centres d'intérêts et ses compétences.

Parmi les « facteurs » de cette convivialité, la quasi totalité des acteurs interviewés citent la nourriture et la boisson. Le samedi matin, la médiathèque de Rillieux-la-Pape

²⁸⁸« It's like public radio or public broadcasting, » says founder Eric Hellman. « There needs to be a public segment of the book market, and with digital media you can do that. You can have free segments, if you finance them in a different way. », in *ibid.*

²⁸⁹Le contribuable doit-il financer deux fois des équipements publics? Dans le cas nord américain, le « crowdfunding » semble connecté à la pratique de l'advocacy et à une tradition philanthropique spécifique : peut-il, dès lors, être adaptable dans tous les contextes ?

²⁹⁰Sandoz, « Repenser la médiation culturelle en bibliothèque publique », 53.

²⁹¹« Pour rendre le lieu le plus familier possible, les services de la bibliothèque sont proposés de manière participative » in Certain, « Bibliothèque familiale et familière ».

²⁹²Entretien avec H. Certain.

accueille les participants à « Concilia-bulle » avec du café et des petits gâteaux. Le soir, les réunions du « cercle des auditeurs » ont des aspects d'apéro-dinatoire. À la bibliothèque Louise Michel, la présence de la nourriture²⁹³ renvoie à l'objectif de « faire de ce lieu un espace convivial, agréable, familial, "comme à la maison" [...] désacralisé et décomplexant »²⁹⁴. En filigrane de ces exemples, la bibliothèque semble devoir s'inspirer des pratiques quotidiennes de la population dans le cadre de sa sphère privée, afin de (re)créer de l'intérêt pour un espace public.

Le contexte d'accueil proposé par la bibliothèque constitue donc un facteur déterminant de la participation des usagers. Cette dernière ne peut être pensée de façon isolée, mais doit s'articuler avec une réflexion sur les règles, sur les usages interdits et autorisés, ainsi que sur le cadre esthétique et sensible (mobilier, couleurs, fond sonore...) proposé par l'établissement. Dans cette logique de 3^e lieu, plus la bibliothèque est conçue comme un espace culturel, social et symbolique accessible et ouvert aux pratiques quotidiennes de la population, plus la participation est susceptible de s'y développer.

Favoriser le *front office* et réduire la distance à l'usager pour favoriser la participation

Dans l'organisation interne des processus de travail, le développement de démarches de participation des usagers nécessite donc une mise en valeur des tâches de *front office*. Pour H. Certain, « il est important de rationaliser au maximum les tâches de travail interne »²⁹⁵, notamment celles liées au circuit du document.

En premier lieu, ce « temps libéré » permet d'investir davantage des missions d'animation du lieu, notamment par le biais de la médiation culturelle directe du bibliothécaire : « présenter un auteur, un genre ou une œuvre devant un usager ou un petit groupe d'usagers, assurer la visite commentée d'une exposition, animer une rencontre ou une conférence, fait partie de ses fonctions. Le bibliothécaire ne peut plus être un simple gestionnaire de collection retranché derrière sa banque de prêt ou dans son bureau. Il doit accepter de s'exposer, que ce soit au travers d'un travail en commun avec des usagers ou d'une prise de parole en public pour assurer sa mission de médiation »²⁹⁶.

En outre, ce « temps libéré » permet d'approfondir la « fonction relationnelle »²⁹⁷ des bibliothécaires face aux publics. Pour D. Sandoz, cette fonction, « déjà présente dans la conception traditionnelle du métier, [...] devient essentielle pour susciter et mettre en œuvre la médiation participative »²⁹⁸. Cette nouvelle proxémique entre professionnels et usagers constitue la condition de possibilité de la participation, qui « dépend d'une relation de confiance et de respect mutuel »²⁹⁹.

Il convient également de s'interroger sur la manière dont peut se traduire cette « fonction relationnelle » dans l'organisation du travail. Par exemple, au sein de la bibliothèque Louise Michel, tous les agents peuvent être référents sur une action de participation, afin que les usagers puissent facilement identifier un interlocuteur, unique et stable. La question de la participation des usagers n'est pas centralisée, au sein d'un poste, mais décentralisée, infusée dans l'ensemble de

²⁹³Un thé à la menthe offert tous les samedis.

²⁹⁴Certain, « Bibliothèque familiale et familière ».

²⁹⁵Ibid.

²⁹⁶Sandoz, « Repenser la médiation culturelle en bibliothèque publique », 49.

²⁹⁷Ibid.

²⁹⁸Ibid.

²⁹⁹Ibid., 43.

l'organisation, afin de ne pas perdre de surface de contact avec la relation aux usagers, dont elle est intimement dépendante.

Dans le cas de la bibliothèque Louise Michel, « [l]e curseur-métier a en effet été déplacé : 60 % du temps de travail est consacré à l'accueil des publics. Une présence nombreuse des agents lorsque la bibliothèque est ouverte permet d'envisager l'accueil non comme une gestion de flux, mais comme un accompagnement personnalisé ; les bibliothécaires ne sont pas anonymes, les usagers les connaissent et eux-mêmes sont connus et reconnus. La distance professionnel-usager a ainsi été réduite et les bibliothécaires se considèrent moins comme des pourvoyeurs de culture que comme des animateurs du lieu »³⁰⁰.

Pour P. Fontenille, à la bibliothèque de la Croix-Rousse, le « cercle des auditeurs » a également pour effet de réduire la distance entre l'utilisateur et le professionnel, à travers des relations plus « complices ». En effet, dans le contexte de l'équipement où il n'y a pas de cahier de suggestions, le « cercle des auditeurs » a favorisé le développement d'échanges réguliers, par mails, autour des acquisitions musicales, entre les membres et les bibliothécaires. Cette complicité entre professionnels et usagers a aussi, selon C. Dérioz, une fonction communicationnelle car elle contribue à faire des usagers des « ambassadeurs » des activités proposées par l'établissement. Pour H. Certain, cette évolution de la relation à l'utilisateur peut aller jusqu'à définir ce dernier comme un « semi-collègue », comme dans le cas de la co-animation du café littéraire entre un bibliothécaire et des usagers.

Cette nouvelle proximité amène aussi à ne plus envisager la bibliothèque comme le vecteur unilatéral d'une offre de service à destination d'utilisateurs. Dans cette optique, la participation tendrait également au développement d'une relation d'échange de services entre l'institution et ses usagers.

En effet, pour C. Dérioz, le cas de « Concilia-bulle » peut être considéré comme une forme de service personnalisé, à travers la possibilité pour l'utilisateur d'avoir une contrepartie à sa participation (réservation prioritaire de l'ouvrage sélectionné). Ainsi, on peut trouver une similitude avec les dispositifs de « démocratie participative » où l'utilisateur tend à être considéré comme étant dépositaire d'une expertise que les professionnels doivent tenter de mobiliser. Dans cette perspective, la participation de l'utilisateur est donc une forme de prestation qui doit trouver sa contrepartie. Pour rester dans une démarche « gagnant-gagnant », il est donc nécessaire de s'interroger sur ce que les usagers peuvent attendre en échange de l'investissement de leur temps et de leur expertise au sein de la bibliothèque. Dans cette perspective, « pour intéresser les usagers, il faut qu'ils aient quelque chose à y gagner »³⁰¹.

Ces glissements dans la relation à l'utilisateur amènent aussi les professionnels à davantage exposer leur subjectivité, vis-à-vis de leurs goûts et pratiques culturelles. Par exemple, dans le cas du « cercle des auditeurs », le processus de constitution du futur fonds avait été marqué par l'établissement d'une liste de « coups de cœur » des membres du cercle et des bibliothécaires.

En filigrane, c'est donc une conception renouvelée des interactions entre professionnels et usagers qui point, dans laquelle le professionnel n'est plus enfermé dans la tour d'ivoire d'une objectivité neutre mais, au contraire, s'investit dans une relation plus personnalisée. Cette évolution caractéristique de la médiation va à rebours de « la conception française de l'agent public et de ses obligations »³⁰².

³⁰⁰Ibid.

³⁰¹Entretien avec C. Dérioz.

³⁰²Sandoz, « Repenser la médiation culturelle en bibliothèque publique », 45.

Face à cette nouvelle configuration, H. Certain considère qu'il est nécessaire de professionnaliser cette nouvelle proximité avec les usagers. Dans cette perspective, divers outils liés à la gestion des ressources humaines peuvent être mobilisés (recrutement, fiches de postes, formations...). Dans le cas de la bibliothèque Louise Michel, l'ensemble de l'équipe a été recruté en fonction du projet d'établissement, centré sur la convivialité. Cette configuration a permis une adhésion forte des professionnels au projet de l'établissement et a également donné lieu à une diversification des profils recrutés : « [a]u moment de l'ouverture, une médiatrice familiale, habitante du quartier, a été recrutée. Connue et reconnue des familles du quartier, elle permet de faire le lien avec des publics a priori plus « lointains », favorisant ainsi l'insertion de l'établissement dans son environnement »³⁰³.

En outre, les compétences, les outils et les missions d'accueil, d'animation et de médiation ont fait l'objet d'une formalisation particulièrement développée. D'une part, « "Accueillir tous les publics" et "participer aux services dédiés aux publics jeunesse et adulte" sont des termes qui sont présents dans les fiches de poste de chaque agent »³⁰⁴. D'autre part, l'équipe a débuté la constitution d'un référentiel commun pour harmoniser les pratiques de médiation, au sein de l'équipe. Tandis que la mise en place d'actions participatives est largement basée sur une posture empiriste d'expérimentation, cette démarche de formalisation des pratiques contribue à sécuriser les professionnels et à fixer un cadre d'accueil compréhensible par le public. « On a un peu réduit la distance entre les usagers et les professionnels. L'idée c'est de professionnaliser cette proximité, de faire entendre qu'on ne veut pas être "les copains des gens". Ça peut parfois être perçu comme ça. On ne veut pas être les copains des usagers, en tous cas pas dans le cadre du travail. On veut professionnaliser cette proximité pour pouvoir dire "nous on se comporte comme ça", "on fait tous la même chose", "on est professionnels, on a des limites, on sait où s'arrêter" »³⁰⁵.

2) Continuité des compétences, nouvelles postures professionnelles ?

Une continuité des compétences mobilisées

Dans l'ensemble des établissements observés dans le cadre de la démarche d'enquête qualitative, les acteurs considèrent que la mise en place de démarches de participation des usagers mobilise, dans une large mesure, des compétences professionnelles préexistantes dans le champ des bibliothèques.

On peut noter que l'ensemble des établissements rencontrés n'ont pas mis en place de formation spécifiques des agents vis-à-vis des actions de participation. Pour C. Dério, les compétences professionnelles mobilisées dans le cadre de « Concilia-bulle » s'apparentent à celles des bibliothécaires jeunesse, en situation d'animation de groupes. Selon elle, les bibliothécaires ont déjà à disposition les compétences nécessaires, pour être face au public, à travers la bonne connaissance du fonds et une pratique antérieure de la médiation culturelle. Dans les cas de la médiathèque de Saint-Aubin du Pavail et de la bibliothèque de la Croix-Rousse, la mise en place d'actions de participation des usagers semble également être considérée comme s'inscrivant dans le prolongement du socle de compétences professionnelles lié à l'accueil, l'animation et à la médiation.

³⁰³Certain, « Bibliothèque familiale et familiale ».

³⁰⁴Ibid.

³⁰⁵Entretien avec H. Certain.

Tout en s'inscrivant dans une réduction de la distance professionnels-usagers évoquée plus haut, la participation des usagers mobiliserait donc des compétences « traditionnelles » chez les professionnels. Par exemple, pour l'ensemble des exemples étudiés, la principale voie de recrutement des usagers pour des actions de participation est la médiation directe du bibliothécaire. Même quand des actions de communication spécifiques ont été effectuées (flyers, affiches...), le contact interpersonnel est considéré comme le moyen le plus pertinent, notamment parce qu'il permet un ciblage efficace, basé sur une connaissance fine des attentes des usagers. Ainsi, si l'on se réfère à la fiche métier du CNFPT concernant le poste de « chargé(e) d'accueil en bibliothèque »³⁰⁶, il est possible de mettre en regard les exemples de participation des usagers évoqués ci-dessus et des savoirs-faire tels que : « Accueillir le public avec amabilité », « Favoriser l'expression de la demande », « Traduire le vocabulaire professionnel en langage clair et compréhensible par tous », « S'adapter aux publics de cultures différentes », « Adapter son intervention aux différents publics ».

À une autre échelle, si l'on considère les dispositifs de participation comme des nouveaux services en soi ou comme de nouvelles modalités de services préexistants, certains savoirs-faire identifiés par la fiche métier des « bibliothécaires » entrent aussi en ligne de compte : par exemple, « Contribuer à l'identification des besoins de la population à desservir en matière de formation, d'information et de culture », « Évaluer les besoins (nature, objet, justification) au regard d'objectifs de politiques publiques ou en termes d'optimisation du fonctionnement de son secteur »³⁰⁷.

Des fonctions de coordination et d'animation découlent également de la mise en place des actions de participation (organisation de réunions, animation de groupes, rappel des objectifs, suivi des processus administratifs...). En aidant un groupe d'usagers à atteindre un objectif pour l'établissement (effectuer des acquisitions, programmer un événement...), le bibliothécaire semble prendre une posture similaire à celle d'un chef de projet. De cette manière, le professionnel devient un interlocuteur référent pour les participants, ainsi qu'une interface avec la bibliothèque en tant qu'institution, notamment par une mise en adéquation des apports issus de la participation des usagers avec les contraintes techniques internes (marchés publics, procédures administratives, cohérence des collections...).

Dans les cas de « Concilia-bulle » ou du « cercle des auditeurs », on peut considérer que ce rôle d'interface se concrétise, par exemple, par le suivi administratif des commandes décidées par les usagers ou encore par l'insertion cohérente des acquisitions participatives au sein de la collection³⁰⁸. Comme le remarquait M. Nonjon³⁰⁹, le développement de la participation à travers une déclinaison d'instruments, d'outillages, de procédures standardisées ou de « kits » tend à recycler des outils managériaux. Dès lors, les compétences et les outils des professionnels ne changent pas ou peu. La différence réside dans le fait de ne plus restreindre leur utilisation aux seuls processus de travail interne, en les réinvestissant dans des interactions avec les usagers.

La continuité des compétences requises pour la participation des usagers avec les compétences « traditionnelles » des bibliothécaires s'exprime également à travers le maintien d'une fonction de sélection. En effet, dans tous les cas observés, la participation des usagers n'est pas synonyme d'un effacement total des professionnels face à la question des contenus proposés par la bibliothèque. D. Sandoz relevait déjà

³⁰⁶« Chargée / Chargé d'accueil en bibliothèque | Répertoire métier du CNFPT », consulté le 19 décembre 2013, http://www.cnfpt.fr/node/146/repertoire-metiers/metier/78?mots_cles=&gl=OTc0MjdiOWI.

³⁰⁷« Bibliothécaire | Répertoire métier du CNFPT », consulté le 19 décembre 2013, http://www.cnfpt.fr/node/146/repertoire-metiers/metier/104?mots_cles=&gl=OTc0MjdiOWI.

³⁰⁸Achat de l'ensemble des numéros d'une série si l'achat d'un tome est effectué par un usager...

³⁰⁹Bonaccorsi et Nonjon, « La participation en kit ».

l'importance de cette question : « la participation des usagers à la médiation pose le problème d'un équilibre aussi délicat à trouver que celui entre l'offre et la demande : quelle exigence culturelle poser à la participation des usagers ? »³¹⁰. Un des pré-requis nécessaires pour dépasser cette contradiction semble résider dans une distinction claire entre l'activité de prescription culturelle et celle de sélection des contenus offerts au sein de la bibliothèque.

Si les démarches de participation tendent à réduire le rôle de prescription culturelle des professionnels, cela n'implique pas une absence de sélection des contenus proposés par les usagers, selon des critères liés aux missions fondamentales des bibliothèques. Comme le remarque H. Certain, il faut « rappeler qu'on est dans un établissement public, que ce qu'on propose c'est pour tous les publics. Il faut qu'on rappelle nos missions et que eux [les usagers] rentrent dans le cadre de ces missions »³¹¹. Parfois, « il y a certaines propositions farfelues mais on [les professionnels] se réserve le droit de dire "non". Nous sommes garants de la bonne conduite de ce qui se passe dans l'établissement. Surtout en ce qui concerne les enfants, on ne dit pas "oui" à n'importe qui »³¹². De même, pour P. Fontenille, « il faut malgré tout être clair que nous, bibliothécaires, sommes responsables, au final, de tout ce qui se passe. Il faut bien être clair sur le fait que nous prenons les décisions au final »³¹³. Enfin, avec « Concilia-bulle » également, les bibliothécaires gardent un rôle de sélection : en amont des rencontres avec les usagers, les professionnels choisissent avec le libraire les ouvrages qui seront présentés lors de l'office³¹⁴. Face à la participation des usagers, il semblerait donc que « les professionnels fournissent un cadre, physique et symbolique, afin que les usagers s'en emparent »³¹⁵.

Enfin, la participation des usagers mobilise également des compétences et savoirs-faire professionnels préexistants à travers le questionnement sur la diversité et la représentativité sociale et culturelle des publics. En effet, de façon similaire aux dispositifs de « démocratie participative », la participation des usagers implique de s'interroger sur la diversité des profils socioprofessionnels représentés dans les espaces de participation, afin « d'éviter que certains usagers très actifs [et fortement dotés en capital culturel] ne confisquent en partie une institution publique qui a pour mission d'être au service de l'ensemble de la communauté desservie »³¹⁶. Si les bibliothèques rencontrées dans le cadre de ce travail n'ont pas de dispositifs spécifiques de ré-équilibre des profils des participants, ce questionnement sur la nature des publics est néanmoins présent dans la réflexion des professionnels.

La participation : « Sur quoi ? », « Avec qui ? ». Deux questions définissant une nouvelle posture professionnelle ?

Malgré la continuité de compétences évoquée ci-dessus, les acteurs rencontrés dans le cadre de ce travail semblent également constater que, tandis que la présence des usagers se diffuse dans des fonctions autrefois réservées aux seuls professionnels (acquisition, programmation culturelle...), de nouvelles postures professionnelles apparaissent ou s'accroissent.

³¹⁰Sandoz, « Repenser la médiation culturelle en bibliothèque publique », 42.

³¹¹Entretien avec H. Certain.

³¹²Entretien avec H. Certain.

³¹³Entretien avec P. Fontenille.

³¹⁴Cependant, cette fonction de sélection s'atténue dans le cas de la séance de « Concilia-Bulle » réalisée directement dans les locaux de la librairie partenaire.

³¹⁵Certain, « Bibliothèque familiale et familière ».

³¹⁶Sandoz, « Repenser la médiation culturelle en bibliothèque publique », 43.

D'une part, le développement d'actions de participation des usagers appelle le développement d'une expertise sur la participation elle-même qui se manifeste, dans un premier temps, par une capacité à définir le cadre (objectifs, durée...) et les modalités de cette participation. La définition des modalités de la participation peut être assimilée à la définition de la « stratégie de concertation », décrite par C. Desmarais. Cette stratégie permet de répondre à deux questions : « Sur quoi concerter ? » (définition de l'objet de la participation) ; « Avec qui concerter ? » (définition du public cible)³¹⁷.

Afin d'éviter les malentendus entre professionnels et usagers, la définition de l'objet de la participation suppose de déterminer clairement la part de « négociable » et de « non-négociable ». Dans le cas des bibliothèques observées, ce dernier est notamment lié aux missions fondamentales assignées aux établissements (égalité d'accès, pluralisme...), ainsi qu'aux contraintes techniques (statut de la fonction publique, limites budgétaires, cadre juridique, décisions prises à une échelle plus large que celle où a lieu la participation...). De manière générale, C. Desmarais précise que le « non-négociable » comprend au moins : « les orientations politiques qui fondent le projet »³¹⁸ et « les contraintes irréversibles »³¹⁹. La définition claire d'un « non-négociable » permet, en contrepoint, de caractériser les éléments modifiables par les usagers, dans le cadre de la participation. En sécurisant les professionnels et les missions fondamentales de l'établissement, la définition du « non-négociable » permet donc aussi de produire une véritable marge de « négociation » et de garantir aux usagers l'effectivité de leur investissement dans un processus participatif. Cependant, « [i]l ne suffit pas de décréter tel point non négociable pour éviter le débat et les réactions naturelles des citoyens. Le « non-négociable » n'est pas toujours évident à accepter et à comprendre par les acteurs »³²⁰. Il est donc, pour C. Desmarais, nécessaire de recourir à l'information et à la pédagogie.

La question des publics face aux dispositifs de participation apparaît sous deux aspects. D'une part, les publics cibles peuvent varier, selon le type d'objectif fixé à la participation (information, expression, dialogue, co-construction...). Tandis que des dispositifs visant à informer ou à permettre l'expression des usagers peuvent être ouverts à des publics larges, le dialogue ou la co-construction induisent davantage de contraintes (nombre de participants, durée plus importante du processus de participation, engagement requis plus élevé...).

D'autre part, la définition des publics cibles pour des actions de participation « renvoie aux notions de légitimité et de représentativité. A priori, tous les citoyens concernés directement ou indirectement par un projet sont légitimes pour y être associés »³²¹. Pour C. Desmarais, « [l]a représentativité peut être recherchée mais celle-ci a néanmoins ses limites car elle est difficilement atteignable. La multiplication des outils et des canaux d'écoute parallèlement au dialogue semble être la meilleure parade »³²². En conséquence, « il est nécessaire de viser une pluralité des catégories d'acteurs et un certain équilibre de leur représentation »³²³, tout en gardant à l'esprit que « le groupe présent lors du dialogue restera toujours partiel et amènera de fait une vision partielle »³²⁴.

³¹⁷Desmarais, *La concertation dans la conduite de projet guide méthodologique*, 41.

³¹⁸Ibid., 42.

³¹⁹Ibid.

³²⁰Ibid.

³²¹Ibid., 43.

³²²Ibid.

³²³Ibid., 44.

³²⁴Ibid.

Certaines bibliothèques rencontrées dans le cadre de ce travail constatent une difficulté à mobiliser des publics représentatifs de la population, au sein des actions de participation. L'équipe de la bibliothèque Louise Michel effectue un constat similaire à celui de C. Desmarais, à propos des dispositifs de participation en général. Les publics les plus aisément mobilisables sur des actions de participation sont ceux qui sont les mieux dotés en capitaux sociaux, culturels, économiques. Dès lors, la question du rééquilibrage entre les différents publics devient un enjeu pour les professionnels, afin que le versant participatif de la bibliothèque soit également en accord avec les missions fondamentales de l'institution, notamment celui d'adresser une offre à destination de tous les publics. D'après H. Certain, « c'est aussi aux professionnels de faire en sorte que tous les publics soient représentés et de faire en sorte d'inviter à participer des gens qui d'emblée n'iraient pas d'eux-mêmes »³²⁵. À propos du « cercle des auditeurs », P. Fontenille signale l'absence d'adolescents mais une relative diversité des profils des participants, selon des critères d'âge et de goûts musicaux. Dans ce cas de figure, un rééquilibrage a été effectué dans la mesure où des participants ont accepté de faire de la veille et de proposer des acquisitions dans des domaines musicaux ne correspondant pas à leurs goûts personnels, afin de constituer un fonds CD en adéquation avec les résultats de l'enquête de publics sur les pratiques d'écoute musicale.

À travers les différents exemples évoqués ci-dessus, on constate la multiplicité des cadres qui peuvent être pensés par les professionnels pour permettre une forme de participation. En définissant les rythmes, les modalités, les outils et même l'ambiance de ce cadre participatif, les professionnels ne font pas de la participation un processus hors contrôle, mais bien l'élément d'une offre culturelle globale et cohérente.

C) FAIRE CO-COLLECTION ?

La participation des usagers sur la gestion de certaines activités peut avoir un impact sur les contenus proposés par les bibliothèques, comme dans le cas des expériences danoises de « crowdfunding ». Dans cette dernière partie, nous évoquerons quelques exemples de pratiques émergentes, dans le champ des bibliothèques, où s'entremêlent participation des usagers et ressources proposées.

a) Vers une valorisation du patrimoine immatériel en bibliothèque ?

1) Un lien à repenser avec les archives ?

On peut supposer l'existence d'une demande pour davantage de fonds participatifs, comme ceux évoqués dans le cadre des démarches participatives à Nantes (fonds cuisine) et à Lezoux. Par exemple, dans le cadre de son plan d'usage, la 27^e Région proposait des fonds nomades gérés par des usagers et des étagères constituées de livres prêtés à la médiathèque par les habitants ou fonctionnant sur le principe du bookcrossing. Dans le cadre de son travail à Lezoux, l'association a également testé une activité d'enregistrement de témoignages individuels.

Ce type d'activités pose la question du rôle des bibliothèques vis-à-vis du patrimoine immatériel et partant, de leurs relations avec les archives, plus expertes en la matière. On peut notamment penser au Rize qui réunit les archives

³²⁵Entretien avec H. Certain.

municipales de Villeurbanne et une médiathèque, avec pour socle du projet culturel commun la question des mémoires locales.

2) *Un exemple d'approche du patrimoine immatériel : les Human Libraries*

L'expérience des « Human Libraries », littéralement « bibliothèques humaines », semble intéressante à aborder. En effet, en faisant des usagers l'objet même d'un segment de collection, les « Human Libraries » peuvent être considérées comme un cas, allant au bout d'une logique de bibliothèques définies comme des établissements servant d'interface pour valoriser les ressources (immatérielles) existantes au sein d'une communauté d'usagers. À travers cet exemple, la participation des usagers n'intervient plus au sein d'un processus de gestion des ressources proposées par la bibliothèque. Dans ce cas, la participation des usagers est constitutive des ressources proposées par la bibliothèque. Ainsi, le principe des « Human Libraries » est de partager les ressources présentes au sein d'une communauté avec les membres de cette même communauté, constituant ainsi une sorte de « hub de ressources matérielles et immatérielles ».

Inventé au Danemark en 2000, le principe des « Human Libraries » s'est diffusé : en 2008, la *Brainbridge Public Library*, dans l'état de Washington, et la *Santa Monica Public Library*, en Californie, en ont organisé, sous la forme d'événements limités dans le temps. À Lismore, en Australie, un programme mensuel de « Human Libraries » a même été mis en place, afin de répondre à la demande du public. Les « Human Libraries » semblent également bénéficier d'un début de légitimation institutionnelle puisqu'en 2011, la conférence annuelle de l'ALA³²⁶ en a organisé une.

Le principe des « Human Libraries » est donc de remplacer les livres par des personnes. Les personnes volontaires pour être des « livres humains » sont les dépositaires d'une expérience personnelle ou d'un point de vue sur la vie particulier³²⁷. Lorsqu'ils sont « prêtés », les « livres humains » acceptent de rencontrer et de discuter librement avec leur « lecteur ». Chaque lecture est unique car il n'y a pas d'orientation préalablement fixée pour la discussion. Cependant, les « livres humains » font l'objet d'une politique documentaire : ils sont sélectionnés par les bibliothécaires afin de proposer une collection équilibrée. Les « livres humains » sont ensuite répertoriés dans un catalogue et indexés. Pour E. Wentz, les Human Libraries s'inscrivent dans le prolongement des objectifs assignés à la lecture publique, notamment en contribuant à créer un espace social de débat, d'échange d'idées, d'apprentissage entre pairs.

b) Les enjeux du collaboratif

D'autres approches que celles liées à la notion de patrimoine immatériel existent. Elles peuvent également favoriser une définition de la participation des usagers comme une forme de ressource au cœur des bibliothèques.

1) *Le crowdsourcing, externaliser vers les usagers ?*

Le crowdsourcing³²⁸ permet d'associer des usagers à la production de « métadonnées sociales » permettant une description participative des ressources en ligne des bibliothèques, « dans un écosystème du web où l'interaction est la norme »³²⁹.

³²⁶American Library Association (ALA).

³²⁷Erin Wentz, « The Human Library Sharing the Community with Itself » (juin 2012): 38 - 40.

³²⁸Wikipédia donne la définition suivante du crowdsourcing : « Le crowdsourcing (en français collaborat ou externalisation ouverte), un des domaines émergents de la gestion des connaissances, consiste en l'utilisation de la créativité, de l'intelligence et du savoir-faire d'un grand nombre de personnes, en sous-traitance, pour réaliser certaines tâches traditionnellement effectuées par un employé ou un entrepreneur ». « Crowdsourcing - Wikipédia », consulté le 27 décembre 2013, http://fr.wikipedia.org/wiki/Crowdsourcing#cite_note-1.

Selon un rapport de la BnF³³⁰ sur l'état de l'art en la matière, « [l]es techniques de crowdsourcing sont utilisées tout particulièrement pour l'identification de documents iconographiques, auxquels il est impossible d'accéder par un moteur de recherche s'ils ne disposent pas d'un minimum de données descriptives »³³¹. Ces « métadonnées sociales » peuvent être produites selon plusieurs modèles.

D'une part, un enrichissement participatif de l'indexation des collections, ou « folksonomie », peut être effectué en offrant aux usagers la possibilité d'insérer des tags sur les ressources en ligne. En dépit des inconvénients liés à l'utilisation d'un langage non contrôlé de description (risque de polysémie...), ce système a pour avantages son efficacité (notamment du point de vue de la visibilité en ligne), son adaptabilité à une diversité de fonds, son faible coût, ainsi que son ergonomie cognitive pour les usagers³³². Utilisé principalement par les archives, l'indexation collaborative propose un système similaire à la folksonomie, mais avec un langage davantage contrôlé³³³. Enfin, dans le cadre de projets de numérisation, des bibliothèques utilisent une approche participative et collaborative de correction de documents numérisés, relevant du crowdsourcing, afin de pallier aux failles des systèmes de reconnaissance optique de caractères (OCR).

2) Les Fablabs en bibliothèques, vers un « âge de la participation » ?

Pour Marie D. Martel, « [l]es bibliothèques ont évolué à travers l'âge de l'accès (et ce n'est pas terminé), l'âge de la formation et, maintenant, voici que survient l'âge de la participation. Dans ce contexte, les bibliothèques se redéfinissent en tant que projet de curation et de création »³³⁴. Dans le contexte de dématérialisation et d'évolution des modèles économiques liés à la diffusion des ressources numériques, Marie D. Martel interroge l'opportunité des bibliothèques à se redéfinir comme des « tiers lieux de création », c'est-à-dire comme des espaces de sociabilité et de production de contenus « en exclusivité »³³⁵. Le développement de projets de Fablabs³³⁶ en bibliothèques seraient, selon l'auteure, un moyen d'opérer ce changement de modèle.

Axés sur l'ouverture d'un espace de pratiques pour les usagers, les FabLab en bibliothèques mettent à disposition des outils de production professionnels ou semi-professionnels, dans des domaines aussi variés que l'impression 3D, la publication et l'auto-édition, la création numérique, l'agriculture, etc. Selon Marie D. Martel, « [c]es différents laboratoires proposent des espaces et des ressources qui cohabitent avec les collections en visant à faciliter les pratiques amateurs et les initiatives entrepreneuriales locales »³³⁷.

Dans ce type d'établissement, encore largement expérimental, la participation des usagers, leurs pratiques, leurs projets individuels et collectifs sont placés au cœur du fonctionnement et de l'organisation des ressources, (non seulement documentaires mais aussi de production). Pour Marie D. Martel, ce

³²⁹Pauline Moirez, Jean Philippe Moreux, et Isabelle Josse, *ETAT DE L'ART EN MATIERE DE CROWDSOURCING DANS LES BIBLIOTHEQUES NUMERIQUES* (BnF, s. d.), 4, http://www.bnf.fr/documents/crowdsourcing_rapport.pdf.

³³⁰Moirez, Moreux, et Josse, *ETAT DE L'ART EN MATIERE DE CROWDSOURCING DANS LES BIBLIOTHEQUES NUMERIQUES*.

³³¹Ibid., 8.

³³²Ibid., 7.

³³³Ibid.

³³⁴Marie D. Martel, « Les Fab labs en bibliothèque : nouveaux tiers lieux de création », *Bibliomancienne*, consulté le 26 décembre 2013, <http://bibliomancienne.wordpress.com/2012/10/10/les-fab-labs-en-bibliotheque-nouveaux-tiers-lieux-de-creation/>.

³³⁵Ibid.

³³⁶Fabrication Laboratory.

³³⁷Martel, « Les Fab labs en bibliothèque ».

III - Participation(s) des usagers dans les bibliothèques : expériences & DYNAMIQUES...

nouveau modèle contribue « à faire basculer le statut de créateur du côté de l'amateur-abonné. Tous autant que nous sommes dans la bibliothèque conçue comme lab, nous sommes des créateurs. Ceci favorise la construction d'une vision plus haute de l'usager et, plus généralement, des sous-cultures »³³⁸.

³³⁸Ibid.

CONCLUSION

Malgré sa polysémie et sa labilité qui peuvent rendre son appréhension difficile ou fuyante, la plasticité de la participation est une chance. Grâce à cette caractéristique, les professionnels ont la marge de manœuvre pour penser le cadre de démarches participatives adaptées à de nombreuses configurations.

Avant tout, il faut se demander pourquoi faire participer les usagers ? Tant dans l'action publique en général que dans les bibliothèques en particulier, la participation est devenue une pierre angulaire de l'image, de l'ancrage social et de la légitimité des services publics. Mais, en même temps, la participation ne peut pas exister déconnectée de son environnement. L'ensemble des cas évoqués dans le cadre de ce travail montrent que la mise en place de la participation doit, pour fonctionner, être corrélée avec des éléments du projet politique de la tutelle, du territoire, des publics, du projet d'établissement ou encore des collections. La participation s'inscrit en cohérence avec des composantes saillantes de l'environnement et du projet des établissements.

Ensuite, il semble nécessaire de penser l'objet de la participation. Sur quoi est-on prêt à « négocier » avec l'utilisateur ? Sur quel « objet » de la bibliothèque ce dernier peut-il acquérir ou employer une expertise ? Quelles est la part de « non négociable » liée aux missions fondamentales ou aux contraintes incompressibles ? L'énonciation d'un périmètre clair de participation est le préalable de dispositifs de participation compris et réappropriés par les usagers.

À l'issue de ce travail, il nous semble que les objets de participation au sein des bibliothèques peuvent se classer en trois familles. Premièrement, intervenant en amont d'une mise en œuvre par des professionnels, on peut identifier une participation des usagers à la définition d'objectifs généraux, ou de feuilles de routes programmatiques, assignés aux bibliothèques. Deuxièmement, intervenant de façon plus récurrente, au « fil de l'eau » du fonctionnement quotidien des établissements, on peut identifier une participation des usagers à la réalisation d'activités, avec l'accompagnement des professionnels. Troisièmement, on peut identifier une participation des usagers à la production de ressources proposées par les bibliothèques.

Enfin, vient la question des modalités, dont le premier volet est, nous semble-t-il, de définir le degré de participation visé. En cela, les échelles de gradation produites dans le cadre d'autres secteurs de politiques publiques, notamment celui de la « démocratie participative », nous semblent applicables ou, du moins, pouvoir être une source d'inspiration. Ensuite, les modalités de participation ne peuvent être entièrement similaires, en fonction du type d'objet de participation.

La participation à la définition d'objectifs programmatiques dépend davantage de l'agenda politique de la tutelle et de ses dispositifs de participation en général que la participation à la réalisation d'activités. Il semble également, à travers les exemples évoqués, que plus la participation s'effectue à une échelle proche de l'utilisateur et du quotidien de l'équipement, plus le degré de délégation de pouvoir de décision peut être élevé, ce qui implique également davantage d'investissement de la part des participants. Cependant, le cadre de la participation

reste, dans tous les cas, pensé et maîtrisé par les professionnels. La participation des usagers à la production de ressources proposées par la bibliothèque semble, quant à elle, davantage dépendre de projets ou d'outils spécifiques. Hormis les facteurs du degré et de la temporalité de la participation, la question des modalités de participation renvoie à l'identification des publics visés. Les modalités de participation qui leur sont proposées doivent correspondre à leurs capacités.

Si la participation des usagers en bibliothèques semble encore marginale, en France, elle semble donc profondément compatible avec elles. Les professionnels doivent donc être capables de s'inspirer ou se réappropriier des outils et des procédures existants (démarches de « démocratie participative » ou de « servuction », « crowdfunding »...), afin d'expérimenter puis de formaliser des procédures pour proposer un cadre et des règles claires de participation pour les usagers.

Liste des entretiens

Carrillo, Gildas, bibliothèque de Saint-Aubin du Pavail

Certain, Hélène, bibliothèque Louise Michel, Paris XX^e

Dérioiz, Cécile, bibliothèque de Rillieux-La-Pape

Fontenille, Pascale, bibliothèque de la Croix-Rousse (Lyon)

Fernex, Alain, université de Grenoble

Chareyron, Aline, SCD Lyon 1

Fouassier, Emilie, bibliothèque de Saint-Herblain

Bibliographie

MÉMOIRES ENSSIB

Cartier, Aurore. « Bibliothèque et Open data. Et si on ouvrait les bibliothèques sur l'avenir ? » Enssib, janvier 2013.

Galaup, Xavier. « L'utilisateur co-créateur des services en bibliothèque publique: l'exemple des services non-documentaires ». Enssib, 2007. http://memsic.ccsd.cnrs.fr/mem_00000428/.

Germain, Marie. « La bibliothèque productrice : de l'accès au savoir à la production de connaissances, vers un changement de paradigme ? » Enssib, 2008.

Gilbert, Raphaële. « Services innovants en bibliothèque : construire de nouvelles relations avec les usagers ». Enssib, janvier 2010.

Sandoz, David. « Repenser la médiation culturelle en bibliothèque publique: participation et quotidienneté ». Enssib, janvier 2010.

Servet, Mathilde. « Les bibliothèques troisième lieu ». Enssib, 2009. http://www.novo-ideo.fr/IMG/pdf/DCB17_SERVET_Mathild_274937.pdf.

RESSOURCES SUR LA PARTICIPATION DANS L'ACTION PUBLIQUE EN GÉNÉRAL

Abers, Rebecca. « Porto alegre et le budget participatif : l'éducation civique, la politique et les possibilités de répétition ». The Carold Institute, s. d. http://www.carold.ca/publications/BLGD/CaseStudies/7_Porto_Alegre_Rebecca_Abers_fr.pdf.

Arnstein, Sherry. « A ladder of citizen participation ». *LeGates, Richard T.; Stout, Frederic Frederic, Stout (Hrsg.): The City Reader. 5th Edition. New York: Routledge (2011): 238–250.*

Auby, Jean-Bernard. « Remarques préliminaires sur la démocratie administrative ». *Revue française d'administration publique* 137-138, n° 1 (2011): 13. doi:10.3917/rfap.137.0013.

Blondiaux, Loïc. « La démocratie participative, sous conditions et malgré tout: Un plaidoyer paradoxal en faveur de l'innovation démocratique ». *Mouvements* 50, n° 2 (2007): 118. doi:10.3917/mouv.050.0118.

Bonaccorsi, Julia, et Magali Nonjon. « «La participation en kit»: l'horizon funèbre de l'idéal participatif ». *Quaderni* n° 3 (2012): 29–44.

Circulaire relative au renouveau du service public, 1989.
<http://www.vie-publique.fr/documents-vp/circulaire-23021989.pdf>.

« Comment un citoyen peut-il participer aux décisions locales ? - Comment s'organise la démocratie locale ? Découverte des institutions - Repères - vie-publique.fr ». Text, 16:01:25.
<http://www.vie-publique.fr/decouverte-institutions/institutions/collectivites-territoriales/democratie-locale/comment-citoyen-peut-il-participer-aux-decisions-locales.html>.

Cuny, Cécile, et Carsten Herzberg. « La mobilisation des savoirs citoyens dans les budgets participatifs allemands. L'exemple de la région de Berlin-Brandebourg », s. d.
http://www.adels.org/formations_etudes/TextesPicri/RapportHerzbergCuny.pdf.

« Décentralisation : loi constitutionnelle relative à l'organisation décentralisée de la République. Loi constitutionnelle du 28 mars 2003 relative à l'organisation décentralisée de la République - Panorama des lois - Actualités - Vie-publique.fr ». Text, 14:19:09.
<http://www.vie-publique.fr/actualite/panorama/texte-vote/loi-constitutionnelle-du-28-mars-2003-relative-organisation-decentralisee-republique.html>.

Desmarais, Carole. *La concertation dans la conduite de projet guide méthodologique*. Voiron. Territorial, 2012.

Jacques Chevallier, et Luc Rouban. « Introduction ». *Revue française d'administration publique* n° 105-106 (2003): 7-10. doi:DOI: 10.3917/rfap.105.0007.

« La consultation pour avis des électeurs | Collectivités locales ». Consulté le 4 septembre 2013. <http://www.collectivites-locales.gouv.fr/consultation-pour-avis-des-electeurs>.

Lafarge, François, Fabrice Larat, et Michel Mangenot. « Introduction ». *Revue française d'administration publique* 137-138, n° 1 (2011): 7. doi:10.3917/rfap.137.0007.

Rouban, Luc. *La fonction publique*. 1 vol. Repères (Maspero), ISSN 0993-7625 189. Paris, France: Éd. la Découverte, 1996.

RESSOURCES SUR LES BIBLIOTHÈQUES FRANÇAISES

Heurtematte, Véronique. « Troisième lieu, la bibliothèque “ comme à la maison ” ». *Livre Hebdo* n° 964 (6 septembre 2013): 18 - 19.

Martel, Frédéric. *Mainstream enquête sur cette culture qui plaît à tout le monde*. [Paris]: Flammarion, 2010.

Pères-Labourdette Lembé, Victoria. « La bibliothèque quatrième lieu, espace physique et/ou en ligne d'apprentissage social ». Agence Gutenberg 2.0, 2012.

Roche, Florence, et Frédéric Saby. *L'avenir des bibliothèques, l'exemple des bibliothèques universitaires*. Papiers. Villeurbanne: Presses de l'ENSSIB, 2013.

Van Bésien, Hugues. « Comités d'usagers : le retour? » *Bulletin d'information de l'Association des Bibliothécaires Français* n° 187 (s. d.): 88 - 89.

RESSOURCES SUR LE CROWDFUNDING ET LE CROWDSOURCING

« Bring the Hulk to the Northlake Public Library | Indiegogo ». Consulté le 23 décembre 2013. <http://www.indiegogo.com/projects/bring-the-hulk-to-the-northlake-public-library>.

Creelman, Alastair. « Public libraries as learning spaces ». *Scandinavian library quarterly* 45, n° 1 (2012): 16–17.

« Crowdfunding hos bibliotekerne i Herning, Aalborg, Aarhus og HjørringFolkevent.nu ». Consulté le 23 décembre 2013. <http://www.folkevent.nu/>.

« Crowdsourcing - Wikipédia ». Consulté le 27 décembre 2013. http://fr.wikipedia.org/wiki/Crowdsourcing#cite_note-1.

« DavinciCrowd | Accueil ». Consulté le 23 décembre 2013. <http://www.davincicrowd.com/>.

Hooker, Jenn. « Kickstarting Projects at the Library ». *Public Libraries Online*, 16 septembre 2013. <http://publiclibrariesonline.org/2013/09/kickstarting-projects-at-the-library/>.

« Indiegogo: An International Crowdfunding Platform to Raise Money ». Consulté le 23 décembre 2013. <http://www.indiegogo.com/>.

Jokitalo, Päivi. « Collaborative art by library users ». *Scandinavian Public Library Quarterly* 44, n° 1 (2012): 25.

———. « Crowdfunding and libraries ». *Scandinavian Public Library Quarterly* 45, n° 2 (juin 2012): 24-24.

———. « Crowdsourcing Norwegian library history ». *Scandinavian Public Library Quarterly* 45, n° 2 (2012): 25.

———. « Cutting through library jargon by crowdsourcing ». *Scandinavian Public Library Quarterly* 44, n° 1 (2012): 25.

« Kickstarter ». Consulté le 23 décembre 2013. <http://www.kickstarter.com/>.

« KissKissBankBank — Libérons la Créativité ! » Consulté le 23 décembre 2013. <http://www.kisskissbankbank.com/>.

Moirez, Pauline, Jean Philippe Moreux, et Isabelle Josse. *ETAT DE L'ART EN MATIERE DE CROWDSOURCING DANS LES BIBLIOTHEQUES NUMERIQUES*. BnF, s. d. http://www.bnf.fr/documents/crowdsourcing_rapport.pdf.

Schiller, Ben. « Unglue.It: Crowd-Funding A Revolution In Libraries ». *Co.Exist*. Consulté le 12 décembre 2013. <http://www.fastcoexist.com/1679462/unglueit-crowd-funding-a-revolution-in-libraries>.

« Se alle crowdfunding projekter på boomerang.dk - Crowdfunding i DK ». Consulté le 23 décembre 2013. <http://www.boomerang.dk/>.

« The Library Will Be Crowdfunded ». *Hack Library School*. Consulté le 12 décembre 2013. <http://hacklibschool.wordpress.com/2012/11/27/the-library-will-be-crowdfunded/>.

« unglue.it — Support Free eBooks ». Consulté le 23 décembre 2013. <https://unglue.it/>.

Velazco, Chris. « Illinois Library Embraces Crowdfunding To Bring Its Patrons A 3D Printer (And A Giant Hulk Statue) ». *TechCrunch*. Consulté le 12 décembre 2013. <http://techcrunch.com/2013/05/19/illinois-library-embraces-crowdfunding-to-bring-its-patrons-a-3d-printer-and-a-giant-hulk-statue/>.

DOCUMENTS DE COMMUNICATION INSTITUTIONNELLE

Équipe de quartier Bellevue - Chantenay - Sainte-Anne, et Équipe de quartier Dervallières - Zola. *Médiathèque Sud - Ouest Lisa Bresner*. Atelier citoyen Conseils des quartiers Bellevue - Chantenay - Sainte-Anne et Dervallières - Zola. Dialogue citoyen. Ville de Nantes, juin 2012. http://www.nantes.fr/files/PDF/Publications/05-AVN/Dialogue-Citoyen/Avis_Mediath_SudOuest.pdf.

« Les Nouveaux Usages de la médiathèque, penser la médiathèque de demain ». La 27e Région, 2012.

« Médiathèque Philéas Fogg une médiathèque 3e lieu ». Saint-Aubin du Pavail, 2013.

« Organigramme général de la ville de Nantes ». Ville de Nantes, 10 octobre 2013. http://www.nantes.fr/files/PDF/Publications/02-VDN/Administration/organigramme_nantes.pdf.

Pôle Politiques Publiques et Prospective. *Comment Aiguiser l'appétit des Nantais pour la lecture?* Les cahiers de l'évaluation. Ville de Nantes, avril 2011. <http://www.nantes.fr/files/PDF/Publications/05-AVN/Dialogue-Citoyen/cahier-evaluation-1-avril11.pdf>.

Pôle politiques publiques et prospect, ives, et Mission dialogue citoyen. *Charte nantaise du dialogue citoyen*. Charte. Ville de Nantes, 29 janvier 2010. <http://www.nantes.fr/files/PDF/Publications/05-AVN/Dialogue-Citoyen/charte-dialogue-citoyen-10.pdf>.

WEBOGRAPHIE, BIBLIOBLOGOSPHERE ET DOCUMENTS SONORES EN LIGNE

Aïoutz, Renaud, Jean-Christophe Lacas, Françoise Dubosclard, et Damien Roffat. *Une vision désirable de la future médiathèque : nouveaux usages et démarches participatives*. Mp3. Congrès 2013 « La fabrique du citoyen ». ABF, 2013. http://www.abf.asso.fr/fichiers/audio_video/ABF/congres/2013/ateliers/atelier1_06062013_14h30.mp3.

« Bibliothèques : passer de l'ère logistique à l'ère de la médiation | Bibliobsession ». Consulté le 3 novembre 2013. <http://www.bibliobsession.net/2008/03/19/bibliotheques-passer-de-lere-logistique-a-lere-de-la-mediation/>.

Certain, Hélène, Cécile Dérioiz, Julien Prost, et Cyril Titz. *Les usagers fabriquent leur bibliothèque*. Mp3. Congrès 2013 « La fabrique du citoyen ». ABF, 2013. http://www.abf.asso.fr/fichiers/audio_video/ABF/congres/2013/rencontres/rencontre2_07062013_14h30.mp3.

« Congrès 2013 : La bibliothèque, fabrique du citoyen - Association des Bibliothécaires de France ». Consulté le 15 octobre 2013. <http://www.abf.asso.fr/6/47/352/ABF/congres-2013-la-bibliotheque-fabrique-du-citoyen?p=0>.

« Digitization 101: Community, Collaboration, and Learning: Time for the Fourth Place ». Consulté le 26 décembre 2013. <http://hurstassociates.blogspot.fr/2010/08/community-collaboration-and-learning.html>.

Galaup, Xavier, Françoise Dury, et Xavier Selle (de la). *La bibliothèque fabriquée par le citoyen*. Mp3. Congrès 2013 « La fabrique du citoyen ». ABF, 2013.

http://www.abf.asso.fr/fichiers/audio_video/ABF/congres/2013/sessions/session6_08062013_16h.mp3.

Martel, Marie D. « Le living lab dans la bibliothèque ». *Bibliomancienne*. Consulté le 26 décembre 2013. <http://bibliomancienne.wordpress.com/2012/07/09/le-living-lab-dans-la-bibliotheque/>.

———. « Les Fab labs en bibliothèque : nouveaux tiers lieux de création ». *Bibliomancienne*. Consulté le 26 décembre 2013. <http://bibliomancienne.wordpress.com/2012/10/10/les-fab-labs-en-bibliotheque-nouveaux-tiers-lieux-de-creation/>.

Mercier, Silvère. « Blogs de bibliothèques : devenir thématique pour passer du local au global | Bibliobsession », 09:55:23. <http://www.bibliobsession.net/2008/06/24/blogs-de-bibliotheques-devenir-thematique-pour-passer-du-local-au-global/>.

———. « Les bibliothèques participatives restent à inventer ! | Bibliobsession », 09:52:25. <http://www.bibliobsession.net/2008/12/09/les-bibliotheques-participatives-restent-a-inventer/>.

RESSOURCES SUR LE DESIGN

Jackson, Jack H. « The holistic approach to library design ». *Nebraska Library Association Quarterly* (s. d.): 1 - 4.

Miettinen, Virve. « The future library designed with you ». *Scandinavian Public Library Quarterly* n° 2 (2013): 7 - 9.

Sinikara, Kaisa. « Service design and collaboration ». *Scandinavian Public Library Quarterly* n° 2 (2013): 4 - 6.

Thévenet, Romain. « Design et développement local ». Ensci, 2008.

WEBOGRAPHIE, SITES INSTITUTIONNELS

« 6 enjeux de territoire ». *Agenda21 - Ville de Rillieux La Pape*. Consulté le 7 décembre 2013. <http://agenda21.ville-rillieux-la-pape.fr/pensez-a-demain-et-agir-aujourd-hui/6-enjeux-de-territoire/>.

« Agenda21 - Ville de Rillieux La Pape ». *Agenda21 - Ville de Rillieux La Pape*. Consulté le 7 décembre 2013. <http://agenda21.ville-rillieux-la-pape.fr/>.

« A propos - La 27e Région ». Consulté le 25 décembre 2013. <http://blog.la27eregion.fr/-A-propos->.

« Atelier 4 : Des usages et des usagers, paroles d'usagers ». <http://www.adbdp.asso.fr/>, 7 décembre 2009. <http://www.adbdp.asso.fr/spip.php?article1091>.

« Bernard Stiegler : contributif et économie de la contribution ». Consulté le 26 décembre 2013. <http://www.weave-air.eu/entretien-avec-bernard-stiegler-economie-de-la-contribution/>.

« Bibliothécaire | Répertoire métier du CNFPT ». Consulté le 19 décembre 2013. http://www.cnfpt.fr/node/146/repertoire-metiers/metier/104?mots_cles=&gl=OTc0MjdiOWI.

Calenge, Bertrand. « Ambition collaborative et projet politique : quel espace pour une bibliothèque ? » *Bertrand Calenge : carnet de notes*. Consulté le 10 décembre 2013. <http://bccn.wordpress.com/2008/12/18/ambition-collaborative-et-projet-politique-quel-espace-pour-une-bibliotheque/>.

« Chargée / Chargé d'accueil en bibliothèque | Répertoire métier du CNFPT ». Consulté le 19 décembre 2013. http://www.cnfpt.fr/node/146/repertoire-metiers/metier/78?mots_cles=&gl=OTc0MjdiOWI.

« Charte de la participation de Rillieux-La-Pape ». Ville de Rillieux-La-Pape, s. d. http://www.aimonslavenir.com/files/2013/02/Charte_rillieux_2010_06_24.pdf.

« Ecart à la moyenne européenne des PIB départementaux par habitant - L'Observatoire des Territoires ». *www.datar.gouv.fr*. Consulté le 23 octobre 2013. <http://www.datar.gouv.fr/observatoire-des-territoires/fr/ecart-a-la-moyenne-europeenne-des-pib-departementaux-par-habitant>.

« Enjeu n°3 ». *Agenda21 - Ville de Rillieux La Pape*. Consulté le 7 décembre 2013. <http://agenda21.ville-rillieux-la-pape.fr/pensez-a-demain-et-agir-aujourd-hui/6-enjeux-d-e-territoire/enjeu-n3/>.

« les Assises Locales - Site de Méricourt ». *www.mairie-mericourt.fr*. Consulté le 15 octobre 2013. <http://www.mairie-mericourt.fr/les-Assises-Locales>.

« Les grands principes du dialogue citoyen nantais ». Site institutionnel. *Ville de Nantes*, 10 octobre 2013. <http://www.nantes.fr/home/ville-de-nantes/proximite/dialogue-citoyen/les-grands-principes-du-dialogue.html>.

« Les usagers acteurs de leur bibliothèque ». *Zeblog*. Consulté le 8 décembre 2013. <http://patricialemoulec.wordpress.com/les-usagers-acteurs-de-leur-bibliotheque/>.

« Médiathèque de Rillieux-la-Pape - Concilia-bulle ». Consulté le 3 décembre 2013. http://mediatheque.ville-rillieux-la-pape.fr/portail/index.php?option=com_content&view=category&layout=blog&id=55&Itemid=89.

« Médiathèque de Rillieux-la-Pape - L'Echappée Bulle, édition 2013 ». Consulté le 3 décembre 2013. http://mediatheque.ville-rillieux-la-pape.fr/portail/index.php?option=com_content&view=article&id=353&Itemid=87.

« Orientation III.1 ». *Agenda21 - Ville de Rillieux La Pape*. Consulté le 7 décembre 2013. <http://agenda21.ville-rillieux-la-pape.fr/pensez-a-demain-et-agir-aujourd-hui/6-enjeux-d-e-territoire/enjeu-n3/orientation-III-1/>.

« Quelle gouvernance pour les universités ?, L'enseignement supérieur (1968-2010). universite, autonomie universitaire, loi lru, - Politiques publiques - repères - vie-publique.fr ». *www.vie-publique.fr*. Consulté le 21 octobre 2013. <http://www.vie-publique.fr/politiques-publiques/enseignement-superieur-universite/gouvernance-universite/>.

« Territoires en Résidences - La 27e Région ». Consulté le 25 décembre 2013. <http://blog.la27eregion.fr/Territoires-en-Residences-139>.

« UNESCO Secteur de la culture - Patrimoine immatériel - Convention 2003 : » Consulté le 27 septembre 2013.
<http://www.unesco.org/culture/ich/index.php?lg=fr&pg=00002>.

« UNESCO Secteur de la culture - Patrimoine immatériel - Convention 2003 : » Consulté le 26 décembre 2013.
<http://www.unesco.org/culture/ich/index.php?lg=fr&pg=00022#art2>.

AUTRES RESSOURCES EN LIGNE

Arnoux, Patrick. « Le phénomène du crowdfunding | Le nouvel Economiste ». *www.lenouveleconomiste.fr*. Consulté le 9 décembre 2013.
<http://www.lenouveleconomiste.fr/le-phenomene-du-crowdfunding-20117/>.

Berlingen, Flore. « L'économie collaborative est-elle aussi sociale et solidaire ? | Le Labo de l'économie sociale et solidaire ». Consulté le 26 décembre 2013. <http://www.lelabo-ess.org/?L-economie-collaborative-est-elle>.

« Bernard Stiegler : contributif et économie de la contribution ». Consulté le 26 décembre 2013.
<http://www.weave-air.eu/entretien-avec-bernard-stiegler-economie-de-la-contribution/>.

« OuiShare - Connecting the Collaborative Economy ». Consulté le 26 décembre 2013. <http://ouishare.net/fr/>.

« Qu'est-ce qu'un SEL ? - SEL'idaire ». Consulté le 3 janvier 2014.
<http://selidaire.org/spip/spip.php?article230>.

Table des annexes

« ÉCART À LA MOYENNE DES PIB DÉPARTEMENTAUX ».....	80
QUESTIONNAIRE.....	81

« ÉCART À LA MOYENNE DES PIB DÉPARTEMENTAUX »



L'Observatoire
des Territoires

Écart à la moyenne européenne des PIB départementaux par habitant - source : Eurostat, 2009



© Datar 2013 - IGN GéoFla - France par département

QUESTIONNAIRE

Bibliothèques et participation des usagers

<https://docs.google.com/forms/d/1vr7uwGW7P5K...>[Modifier ce formulaire](#)

Bibliothèques et participation des usagers

Dans le cadre de ma formation de conservateur territorial des bibliothèques, à l'Enssib, je rédige un mémoire sur "la participation des usagers dans les bibliothèques". Afin d'éclairer cette recherche, je vous sollicite pour répondre à quelques brèves questions.

Ce questionnaire a pour but de mieux connaître les formes de participation des usagers dans les bibliothèques. Il s'adresse à toutes les bibliothèques, celles menant des projets de participation et celles ne le faisant pas. Ce questionnaire ne demande que quelques minutes pour être rempli. Je vous remercie d'avance de l'aide que vous voudrez bien apporter à cette enquête.

Retour des réponses souhaité pour le 15 novembre.

*Obligatoire

*1 - La bibliothèque a déjà mis en place un projet de participation des usagers : **

- oui
- non (dans ce cas, répondez à la question 8, puis descendez en bas de la page et cliquez sur "envoyer").

2 - Pour la bibliothèque, la participation des usagers s'est inscrite dans :

(plusieurs réponses possibles)

- un projet de construction, de réhabilitation ou d'extension de ses bâtiments
- un projet de réaménagement de ses collections
- une réflexion autour du projet d'établissement et des services proposés
- un projet autour de son comité d'usagers

3- Les actions de participation des usagers ont pris la forme :

(plusieurs réponses possibles)

- d'actions d'information spécifique sur le projet
- d'espaces dédiés à l'expression des usagers (réunions publiques, consultations, sondages...)
- d'espaces d'échange, de dialogue, de débat avec les décideurs du projet (et / ou avec les maîtres d'œuvre)
- d'actions permettant aux usagers de décider de certains aspects du projet

4 - La décision de faire participer les usagers a été prise :

(une seule réponse possible, cochez la case qui est la plus importante)

- car la participation des usagers s'inscrit dans le projet politique de la collectivité
- car une demande sociale pour ce type d'action avait été identifiée
- car la participation des usagers faisait déjà partie des pratiques de la bibliothèque et de son projet d'établissement
- pour augmenter la légitimité du projet et son impact

5 - La mise en place des actions de participation des usagers a été effectuée :

(une seule réponse possible)

- en externe (consultants...)
- en interne, à partir des ressources du service culturel et / ou de lecture publique
- en interne, à partir des ressources des services culturels et d'autres services (démocratie locale, communication...)

6 - Après le projet, la participation des usagers avait vocation :

(une seule réponse possible)

- à s'inscrire de manière permanente dans les politiques de lecture publique et le fonctionnement des bibliothèques
- à s'inscrire de façon ponctuelle, sous la forme de projets précis, dans le fonctionnement et les objectifs des bibliothèques
- la participation ne concernait que la réalisation du projet

7 - En quelle année le projet de participation des usagers a débuté ?

*8 - En quelle année la bibliothèque a ouvert au public ? **

9- Le projet de construction s'inscrivait dans un réseau de lecture publique

- municipal
 intercommunal

10 - La bibliothèque dépend d'une collectivité de :

- de 10 000 habitants
 de 10 000 à 20 000 habitants
 de 20 000 à 50 000 habitants
 + de 100 000 habitants
 Autre :

11 - Souhaitez-vous ajouter un commentaire?

(facultatif)

Envoyer

N'envoyez jamais de mots de passe via l'outil Formulaires Google.

Ce contenu n'est ni rédigé, ni cautionné par Google.

Fourni par



[Signaler un cas d'utilisation abusive](#) - [Conditions d'utilisation](#) - [Clauses additionnelles](#)