

Raphaëlle Bats (dir.), *Construire des pratiques participatives dans les bibliothèques*

Anne Bonneville

Ingénieure d'étude, chargée des ressources documentaires au [Laboratoire d'Economie et de Sociologie du Travail](#), Aix-Marseille Univ, CNRS, LEST UMR 7317.

09/06/2016

Faire participer le public est devenu, au cours de cette dernière décennie, un enjeu majeur pour les bibliothèques confrontées à de nombreux défis : la concurrence d'Internet, la transformation des usages culturels sociaux et économiques de leurs publics, et par voie de conséquence la baisse notable de la fréquentation des lieux et des prêts d'ouvrages. Ces mutations viennent interpellier leurs rôles dans la société moderne et nécessitent de repenser la place du public en bibliothèque.

De plus en plus de bibliothèques s'engagent ainsi dans des projets participatifs. Que recouvrent cette notion de participation et les actions qui la portent au sein de ces bibliothèques ? Quels types de projets peut-on mener ? Quel est le rôle des acteurs en place et quels sont les savoirs mobilisés ? Comment garantir au mieux le succès ? Autant de questions auxquelles tente de répondre cet ouvrage collectif à partir de retours d'expériences de projets participatifs.

Sous la direction de Raphaëlle Bats, conservateur de bibliothèque et responsable de la mission « Relations internationales » à l'ENSSIB<sup>1</sup>, une quinzaine de chargés de mission, responsables de bibliothèques et autres experts témoignent sur des projets expérimentaux déployés au sein de leur structure. Leurs contributions prennent appui sur des expériences de terrain menées en France, majoritairement dans le domaine de la lecture publique. Le panorama présenté par Heather L. Moulaison sur les projets participatifs des universités américaines apporte un éclairage sur les bibliothèques outre-Atlantique, précurseurs dans ce domaine et investi plus récemment par la France. Franck Philippeaux (Musée Dauphinois – Grenoble) et Cécile Goubet (Centre d'hébergement et de réinsertion sociale – Dijon) viennent enrichir ces études de cas dans d'autres secteurs d'activités.

D'après Bats, la participation se fonde sur la légitimité des participants à « prendre part » selon un principe d'égalité inhérent aux sociétés démocratiques. Les bibliothèques – lieux privilégiés de production et de diffusion du savoir, ont assuré depuis toujours un rôle de producteur de services à destination du public (prêt d'ouvrage, renseignements à distance, etc.) laissant le public se positionner dans un simple rôle de consommateur. Un des enjeux majeurs pour les bibliothèques est donc de redonner au public un rôle actif dans l'organisation, la création et la conception du service, selon une approche plus démocratique. Ce public peut être un citoyen, un habitant du territoire, un membre d'une « communauté de pratique »<sup>2</sup> ou encore un usager de la bibliothèque. Il devient un

---

<sup>1</sup> École nationale supérieure des sciences de l'information et des bibliothèques.

<sup>2</sup> Wenger Etienne, *Communities of Practice: Learning, Meaning, and Identity*, Cambridge University Press, 1998.

acteur à part entière dans le processus de création, de décision et de réalisation. La bibliothèque, instrument au service de la démocratie, devient elle-même actrice de ce processus démocratique, en offrant les conditions pour une expression du citoyen au sein de son institution dans le cadre de ses projets novateurs.

L'ouvrage s'organise autour de trois thèmes : « Repenser la bibliothèque ensemble », « Partager les savoirs », « Décider ensemble ». Batsargumente et réaffirme les grands principes d'égalité en démocratie participative<sup>3</sup>, et place le professionnel dans la dynamique proactive et ouverte de co-construction et de co-décision avec son public, déplaçant ainsi les contours de son métier.

Dans un projet participatif, la bibliothèque est appelée à se réinventer avec la participation de son public. La relation entre le public et le professionnel peut s'établir par une consultation en direct (un face à face), via des outils du web (Facebook, Tweeter, plateforme numérique, etc.), et des lieux aménagés pour des rencontres, des ateliers ou autres. Le prisme des projets portés est très large. Le public peut être impliqué dans la création d'une nouvelle médiathèque, le (ré)aménagement d'un espace physique ou virtuel (salle multimédia, site web). Il peut participer à la gestion administrative de la bibliothèque (acquisition de nouveaux documents, comité d'usagers, etc.). Il peut également être associé à la création de nouveaux services sous des formes variées : ateliers créatifs, plateformes numériques, résidences, etc. Leurs méthodes s'inspirent du « design de service<sup>4</sup> » qui place l'utilisateur au cœur même du processus d'innovation, l'invite à créer des services plus en phase avec ses attentes, ses besoins, dans le cadre d'un travail mené en groupe.

Cette interaction entre public et professionnels se fait sur la base d'échanges et de partages des savoirs. Elle implique la reconnaissance d'un savoir citoyen qui vient bouleverser les frontières entre savoirs experts (ceux des institutionnels) et savoirs profanes (ceux des citoyens), et prend le contre-pied d'une conception élitiste de la démocratie. Les savoirs mobilisés peuvent être « des connaissances locales ou culturelles, des compétences-métiers ou des compétences loisirs » qui s'entrecroisent au fil des rencontres (p. 19).

Afin que le public se sente davantage légitimé dans son rôle, ces travaux suggèrent de lui donner plus de pouvoir, et par là plus d'autonomie. Son engagement dans le projet ne sera pas le même selon s'il est informé, s'il donne son avis, s'il délibère ou s'il prend part à la décision finale. L'ultime étape est atteinte lorsque ces participants assurent la gestion autonome d'une activité voire d'un projet. La notion de participation rejoint selon Bats celle d'« empowerment »<sup>5</sup> dans la mesure où ces groupes constitués s'émancipent grâce aux savoirs qu'ils échangent et développent (p. 22). Isabelle Josse et Pauline Moirez présentent le pari audacieux posé par la Bibliothèque nationale de France à partir de sa plateforme expérimentale « Correct » – plateforme collaborative qui

---

<sup>3</sup>Régime fondé sur le renforcement de la participation des citoyens aux décisions politiques et à leur mise en œuvre.

<sup>4</sup>Méthode de conception créative d'un bien, d'un espace, ou encore d'un service centrée sur l'utilisateur.

<sup>5</sup>Processus qui donne la possibilité à un individu ou une communauté de développer ses propres savoirs et s'émanciper en contre-pouvoir.

repose sur le principe de crowdsourcing<sup>6</sup> en faisant appel à la participation massive des internautes pour corriger les éventuelles erreurs repérées dans les documents numérisés de Gallica<sup>7</sup>. Celle-ci est associée à un réseau social pour favoriser l'entraide et l'organisation des contributions, avec l'idée de faire émerger de futurs experts en correction ou animation de la plate-forme.

Au regard du professionnel de bibliothèque, cette approche renouvelée de la relation avec le public n'est pas sans incidence et peut même provoquer certaines réticences, par crainte de perdre le contrôle de son expertise et de son efficacité. Selon Pascale Fontenille, cependant « cette expertise n'entre pas en contradiction avec la plus-value apportée par le public, puisqu'il s'agit d'associer ses compétences à d'autres » (p. 61). Le professionnel doit apprendre « à faire avec l'utilisateur » et non plus « pour l'utilisateur » en s'ouvrant à de nouvelles compétences de médiation et d'animation de projet. Jean-Christophe Lacas parle « d'une nécessaire adaptation du métier » (p. 102).

Conduire un projet à orientation participatif nécessite de poser un cadre et des règles claires pour tous afin de le mener à bien : le lieu et les formats souhaités de la participation (rendez-vous de proximité, réunion publique, atelier, etc.), le déroulé des actions et leurs temporalités, le public visé, son rôle, les niveaux et pouvoirs de décisions de chacun. Nathalie Lhemeux nous fait part de la fonction centrale qu'a joué le comité d'utilisateurs de la médiathèque de Bruz pour favoriser la compréhension mutuelle entre les acteurs, et permettre ainsi aux publics participants de prendre connaissance du fonctionnement de l'institution (modalités et contraintes), et aux professionnels d'entendre les pratiques et les attentes des utilisateurs. La rédaction d'une fiche de cadrage définissant les rôles de chacun a servi à lever toute équivoque entre les acteurs (p. 112).

Selon Éric Pichard, le projet s'expose au participatif en particulier à deux moments clés dans sa mise en œuvre : la mobilisation des personnes et l'événement en question (p. 31). Mobiliser un ensemble suffisant de personnes et de profils différents n'est pas chose facile dans des projets où la demande émane rarement du public et qui demandent par ailleurs un investissement personnel réel. Il s'agit de trouver une formulation attractive pour donner envie au public de participer. La communication sur l'événement peut être relayée via le web, les réseaux sociaux des utilisateurs, et des rencontres événementielles plus larges pour augmenter la visibilité. Une fois les personnes mobilisées, la bibliothèque doit être garante de leur participation active à l'action collective pendant toute la durée du projet. La réussite de cet objectif dépend notamment du climat de convivialité déployé par les professionnels : aménagement de l'espace, temps de travail collectifs, parenthèses ludiques, aide à la prise de parole, etc. Suit enfin la phase finale qui vise à valoriser les participants au cours d'une présentation publique du projet et de sa réalisation.

Les limites constatées dans l'ensemble de ces projets tiennent le plus souvent à l'appropriation de ces dispositifs par le public et à ses profils homogènes (volontaires fidèles, habitués des communautés collaboratives, classe moyenne, technophiles, etc.). Elles viennent questionner la représentativité des utilisateurs dans un groupe (p. 65). Ainsi, pérenniser la relation au fil du temps, diversifier la participation des publics sous d'autres formes et/ou dans son prolongement apparaissent primordiaux pour apporter un nouveau souffle et une nouvelle vie au projet. En

---

<sup>6</sup>Burger-Helmchen Thierry, Pénin Julien « Crowdsourcing : définition, enjeux, typologie », *Management & Avenir*, vol. 1, n° 41, 2011, 254-269.

<sup>7</sup>Bibliothèque numérique de la Bibliothèque nationale de France accessible gratuitement sur internet.

contrepartie, ces projets suscitent à la fois curiosité, enthousiasme et remotivation de tous. Ils modifient la perception de l'institution par le public, et génèrent « des projets innovants et porteurs de sens » (p. 37).

Cet ouvrage constitue au final un panorama riche et stimulant pour se saisir à la fois de la question de la participation et de sa mise en œuvre au travers de ses différentes facettes. Il apporte des clés d'entrées théoriques, méthodologiques et pratiques indispensables pour ceux et celles qui souhaitent se lancer dans un projet participatif. Il interpelle sur le rôle que peut jouer la bibliothèque dans la société, ainsi que sur celui des professionnels du métier. Les expériences et premiers bilans présentés ici n'ont pas vocation à servir de modèle, en raison de leurs particularismes liés au terrain (ressources logistiques et partenaires locaux), mais ils sont autant de pistes pour mener à bien sa propre démarche, et prendre un vrai plaisir à expérimenter de nouvelles formes participatives.