



Congrès ABF Lyon juin 2013

Une vision désirable de la future médiathèque : nouveaux usages et démarche participative

Atelier 1

Compte rendu rédigé par
Jean-Luc du Val

Modérateur : Renaud Aïoutz , président du groupe ABF Auvergne, médiathèque départementale du Puy-de-Dôme

Intervenants :

Jean-Christophe Lacas, médiathèque de Lezoux, communauté de communes Entre Dore et Allier
Françoise Dubosclard, chargée de mission livre et lecture au Transfo, agence culturelle de la région Auvergne

Damien Roffat, designer de service, cabinet DTA (Design Territoire Alternatives)

Les enjeux du projet

Une grande partie du travail effectué entre mai 2012 et février 2013 consiste à travailler sur la thématique « les nouveaux usages de la médiathèque ». Y a-t-il une opposition entre usages légitimes et nouveaux usages ? Qu'est-ce que ça veut dire de parler de « nouveaux usages » ? Comment aborder cette question ?

La méthode

La région Auvergne a souhaité s'interroger sur les usages numériques dans les bibliothèques et pour ce faire, elle travaille avec une association, *La 2^e région* qui met en avant les façons nouvelles de promouvoir l'action publique.

Un partenariat a vu le jour entre la BDP du Puy de Dôme et le projet de la médiathèque intercommunale Entre Dore et Allier, située à Lezoux afin de pouvoir interroger le public. Rapidement a émergé la proposition d'une résidence de design de service.

Cette résidence a conduit à :

- une équipe pluridisciplinaire
- une méthode qui consiste à s'immerger sur le territoire pour dépasser la vision purement statistique et co-concevoir le projet avec les habitants (futurs usagers de la médiathèque) et aboutir à des maquettes prototypées
- documenter le projet

À travers ces étapes, beaucoup de questions se sont posées. Pour Damien Roffat, elles relèvent de méthodes propres au design de service et s'articulent en trois phases :

1. Analyse de terrain : rencontres avec les habitants, échanges sur ce qu'il se passe sur le territoire, sur ce que peut être une médiathèque.
2. échanges d'idées : forte implication des habitants
3. approfondissement des idées : mise en place de la phase d'expérimentation

Pour Jean-Christophe Lacas, cette méthode a permis de travailler très en amont et a été l'occasion de s'interroger et de travailler sur de nouveaux usages, d'être à rebrousse-poil des méthodes classiques. En effet, le programmiste avait déjà travaillé sur le projet. Il a dû repartir du

mot « usage », dont la définition est « action ou possibilité de se servir ponctuellement de quelque chose ».

Beaucoup de personnes se demandent pourquoi faire une médiathèque alors que tout est disponible sur Internet. La réponse à cette question tient dans les usages que l'on veut en faire : les médiathèques doivent redevenir des lieux de vie. C'est pourquoi, en attendant la réalisation de la médiathèque, la question des usages a été abordée par la question du lieu : la médiathèque s'installe au plus près des habitants en proposant des échanges sur la place publique. De ces échanges est issu un dictionnaire de mots communs qui servira à l'ensemble des usagers et des usages.

L'idée est de travailler sur des usages qui vont trouver une résonance dans le futur équipement et non pas l'inverse. Lors de ces rencontres, on a peu parlé de métier, mais plutôt d'empathie, les habitants sont responsabilisés au premier sens du terme.

Pour Françoise Dubosclard, le terme « d'usager » est inapproprié, il est temps de changer de vocabulaire. La notion de territoire devient de plus en plus importante. Par exemple, à Lezoux, la population est en augmentation, alors qu'elle diminue dans l'ensemble de l'Auvergne. La communauté de communes souhaite renforcer son attractivité via ce projet, en impliquant les habitants, notamment en utilisant le jeu de rôles qui permet de se mettre à la place de l'autre. Se pose alors la question des publics : voilà encore un terme qui résonne bizarrement, on parlera ici plus volontiers d'habitant : quelqu'un qui vit dans un territoire, ce qui permet de développer les concepts de citoyenneté, de collectif et de co-construction.

Damien Roffat fait remarquer que c'est au moment de la résidence que l'on a commencé à aborder la question des contenus et qu'a émergé l'idée que l'on pouvait, par exemple, adapter les règles d'emprunts des documents en fonction des contenus. Là aussi, il s'est agi d'adopter le point de vue de l'usager en se mettant à sa place et non pas en entrant dans une logique de marketing.

Questions – réponses

Quel(s) service(s) a (ont) surpris parmi ceux qui étaient proposés ?

> *Damien Roffat* : l'atelier vidéo / son et la cabine de téléchargement centrée sur les fichiers libres de droits (essentiellement des productions d'amateurs) et installée dans l'espace public. Cela a permis de développer l'idée que la médiathèque peut jouer un rôle de diffuseur de contenus amateurs et / ou méconnus et ne se cantonne pas à son rôle de prescripteur d'une culture légitime, déjà disponible partout.

> *Françoise Dubosclard* : l'atelier de reliure. Cela peut paraître étrange d'avoir un atelier de reliure à l'intérieur d'une médiathèque, car faire des livres relève d'une autre profession. Pourquoi rematérialiser ce que d'autres font ?

> *Jean-Christophe Lacas* : la question des fonds documentaires multiples (matérialisés, dématérialisés, neufs, vieux, payants, gratuits...). Lors des rencontres, on a évoqué toutes les manières de pouvoir avoir accès à ces fonds et comment les habitants du territoire y auront accès : il s'agira de redéfinir les modes de prêts, le rôle de la communauté pour enrichir le fonds, le rôle du bibliothécaire dans la constitution de cette collection.

Quelles sont les utopies qui ont été exprimées par les habitants ? Quelles sont les idées nouvelles qui ont émergé du territoire ?

> *Jean-Christophe Lacas* : l'élaboration d'un dictionnaire de mots, d'usages, de services a permis, entre autres, de faire émerger des points sur lesquels les bibliothécaires ne sont pas habitués à travailler.

> *Damien Roffat* : la cuisine, la co-constitution des fonds, les malles-médiathèques, la cabine de téléchargement numérique sont autant de besoins exprimés par les habitants, mais le concept – et la solution physique – vient du cabinet de design.

> *Françoise Dubosclard* : les idées venant des habitants concernent plutôt des problématiques liées au lien social, au partage, etc. Il y a une volonté clairement exprimée d'avoir accès à des services publics.

Comment pérennise-t-on cette méthode de travail ? Que devient le groupe ensuite ?

> *Jean-Christophe Lacas* : Ça continue. À partir du mois de septembre, les groupes vont continuer à travailler sur « les chantiers de la médiathèque ». On ne sait pas encore jusqu'à quand, car la réflexion participative n'est pas une fin en soi, c'est plutôt l'idée d'un projet en construction permanente qui est ici valorisée. Un cadre scientifique et culturel a été donné à l'équipement, mais il n'est pas encore définitivement fixé. Nous sommes encore dans un « work in progress ». Il faudra ensuite trouver les outils pour travailler sur une gouvernance, sur le lien entre élus, bibliothèque et population. Au-delà de la politique sociale et culturelle, il sera nécessaire de prendre en compte les souhaits de la population.

Comment le projet a-t-il été déclenché ? Comment les habitants ont-ils été sélectionnés ?

> *Damien Roffat* : le groupe est constitué d'une vingtaine de participants actifs ainsi que d'acteurs du tissu associatif local qui représentent le « noyau dur » du groupe et dont le travail s'inscrit dans la durée.

> *Françoise Dubosclard* souhaite revenir sur la place des élus : ils étaient réticents au départ sur la méthode, puis ils se sont rendu compte de l'intérêt de la démarche. Il est intéressant d'observer le parcours, l'évolution des élus sur ces questions, la façon dont évolue leur notion de représentation de la culture sur un territoire, la place qu'ils accordent à un équipement culturel.

Quand des « non usagers » se réunissent, est-ce qu'ils constituent une « non bibliothèque » ? Ce dispositif ne fait-il pas qu'ajouter des usages sans modifier les missions classiques de la bibliothèque ?

> *Renaud Aioutz* : le projet de la bibliothèque étant en constante évolution, le schéma d'usages l'est lui aussi. Le plan fonctionnel est celui de 2013, il changera certainement dans quelques années.

> *Jean-Christophe Lacas* : la remise en cause de la politique documentaire, des règles de prêts sont autant d'éléments de réponse à même de satisfaire la population.

Y a-t-il un risque que ces usages ne deviennent pas trop institutionnels ?

> *Françoise Dubosclard* : il ne s'agit pas d'éditer un bréviaire du bibliothécaire, il est ici plutôt question de la transmission des savoirs, de l'idée que la bibliothèque est un citoyen qui agit à l'intérieur de son territoire pour son territoire.

> *Renaud Aioutz* : la bibliothèque est un lieu où l'on met en relation des habitants avec d'autres habitants, chacun pouvant être expert dans un domaine particulier.

> *Damien Roffat* : les usagers n'expriment pas forcément les idées clés en main, il y a un gros travail de reformulation à effectuer derrière.

Comment traduire tout ça en fonctionnalité, en plans, en programme fonctionnel ? Comment l'adapter à un contexte, un territoire, une équipe ?

> *Jean-Christophe Lacas* : il est difficile de répondre à cette question, le travail étant en cours. La rencontre avec l'architecte vient d'avoir lieu, il va maintenant falloir passer à la « traduction » du projet. Il ne s'agit pas de saupoudrer une partie des idées exprimées mais tenter de toutes les rassembler. Le travail est à effectuer avec les architectes et les bibliothécaires.

> *Françoise Dubosclard* : un des gros points positifs de cette expérience est d'avoir réussi à mettre ensemble des gens qui ne se rencontrent quasiment jamais.

> *Damien Roffat* : il s'agit d'une approche d'expérimentation : il faut tester et ne pas débattre trop longtemps pour savoir si ce que l'on fait est légitime ou pas.