

**Journée professionnelle ABF Rhône Alpes**  
La bibliothèque participative : « quand le public s'en mêle »  
**Jeudi 21 novembre 2013 Médiathèque Aimé Césaire, Bourg-en-Bresse**

Malgré les conditions climatiques, les participants ont été nombreux (65) et actifs.

Merci aux collègues de la médiathèque Aimé Césaire pour leur accueil et leur participation et également aux collègues de la BDP de l'Ain qui ont répondu présents.

Modération de la journée : Christian Massault (MDL- 42)

**1) La bibliothèque, acteur de la démocratie participative : un collectif d'usagers à la BM de Fontaine par Véronique Parmentier (directrice de la bibliothèque) et Edouard Schoene (conseiller municipal)**

*1/ Pour l' élu :*

- la démocratie participative fait partie du programme politique de l'équipe en charge.
- depuis 2000 elle se traduit par l'existence de comités d'habitants.
- en 2010, un audit et une enquête ont permis de redéfinir les outils de la démocratie participative :
  - \* une charte avec 13 engagements,
  - \* les comités d'habitants qui constituent des "laboratoires d'idées" et travaillent sur des thématiques choisies (par qui ?) pour transmettre des propositions aux élus,
  - \* les conseils de citoyens qui transmettent également des idées qui pourront se traduire en délibérations municipales,
  - \* les comités d'usagers qui fonctionnent un peu comme des conseils d'établissements (à l'image de celui des bibliothèques).
- pour cet élu, le Service public doit pouvoir être évalué non seulement par les élus mais aussi par les professionnels et les usagers.
- il s'agit donc d'organiser leur collaboration.
- un exemple : l'étude puis la mise en place de la gratuité pour la lecture publique (proposées par la Direction du réseau) ont été validées positivement grâce à l'élargissement des publics.
- l' élu évoque la fronde du personnel des bibliothèques manifestée en 2001 lors de la présentation du projet de démocratie participative appliquée à la lecture publique :
  - \* réaction ayant pris la forme d'une pétition signée par le Directeur de l'époque,
  - \* s'appuyant sur le professionnalisme et la technicité des agents,
  - \* dénonçant leur mise en cause par l'équipe municipale.
- l' élu rappelle cependant que ces préventions pouvaient s'entendre dans le contexte de l'époque marqué par les expériences douloureuses des communes dirigées par des équipes du Front National (Vitrolles, Orange, etc...). Il a donc fallu expliquer le projet en profondeur avant de pouvoir obtenir une adhésion restée depuis "mitigée".

*2/ Pour la Directrice de la bibliothèque :*

- il y a un accord de principe : il est normal de rendre compte de l'activité d'un service public non seulement à la hiérarchie administrative mais également aux élus.
- néanmoins, la demande de mise en place d'organes de participation démocratique à la vie du service public de lecture publique ne correspond pas à notre culture professionnelle.
- le collectif d'usagers (noter le flou dans les appellations successives) se réunit deux fois par an :
  - \* pour faire le bilan de l'année et dégager des perspectives pour l'année suivante,
  - \* pour travailler sur des thèmes et des projets comme par exemple le numérique (novembre 2013)
- le choix des thèmes annuels de réflexion s'avère difficile : ont déjà été abordés, le médiabus, la petite enfance...
- l'expérience est encore jeune :
  - \* le collectif s'est réuni 5 fois en 2 ans et demi
  - \* il est ouvert à tous les usagers volontaires
  - \* les réunions regroupent de 5 à 12 usagers
- les difficultés rencontrées sont de deux sortes :
  - \* comment s'y prendre pour animer et conduire un débat public ? Le service de la démocratie participative a proposé une formation aux chefs de service afin notamment de préciser les rôles respectifs des élus, des techniciens et des responsables de services.
    - \* la préparation et l'animation des réunions se traduit par un surcroît de la charge de travail.
      - pour les réunions thématiques : préparation d'un dossier diffusé au préalable aux membres du collectif, présentation de différents scénarios mais rien de ficelé à l'avance (?), sondage des attentes des usagers, échanges et mise en évidence de la complexité des dossiers, appel à des compétences extérieures...
      - pour les réunions de bilan et de perspectives : préparation d'un rapport d'activité "simplifié" présenté sous la forme d'un Powerpoint qui est ensuite mis en ligne sur le site de la bibliothèque, accent mis sur les principaux

indicateurs au premier rang desquels ceux qui concernent le public.

- il est à noter cependant :

\* les suggestions des usagers sont parfois difficiles à faire valoir et à mettre en oeuvre : une demande de laboratoire d'apprentissage des langues ne pourra sans doute pas aboutir faute de moyens budgétaires appropriés.

\* ce qui touche à des changements de nature technique est toujours plus compliqué à traiter : dans le cadre réglementaire et légal, tout ne fait pas nécessairement l'objet de débat, le phasage entre l'émergence d'un besoin et la mise en place opérationnelle des moyens correspondant est complexe.

- lorsqu'une décision a été validée et réalisée, les usagers du collectif en sont informés :

\* par mail ou courrier postal,

\* par un rappel lors de la réunion suivante.

### 3/ En conclusion :

- notre culture professionnelle n'a pas vraiment évolué.

- certaines expériences conduites dans les années 70 n'ont pas fonctionné comme dans le monde anglosaxon.

- les comités d'usagers comme ceux de Fontaine sont extrêmement peu répandus en France (Givors entre 1990 et 2000, Rennes ?).

- à l'endroit des services publics, la culture française manifeste une problématique complexe vis à vis de l'Etat.

- outre la résistance idéologique de notre métier, il faut tenir compte de l'efficience des dispositifs de démocratie participative : les résultats sont-ils à la hauteur des attentes ?

- quoi qu'il en soit, lorsque ces dispositifs existent, la question reste de leur pérennité : comment les faire durer ?

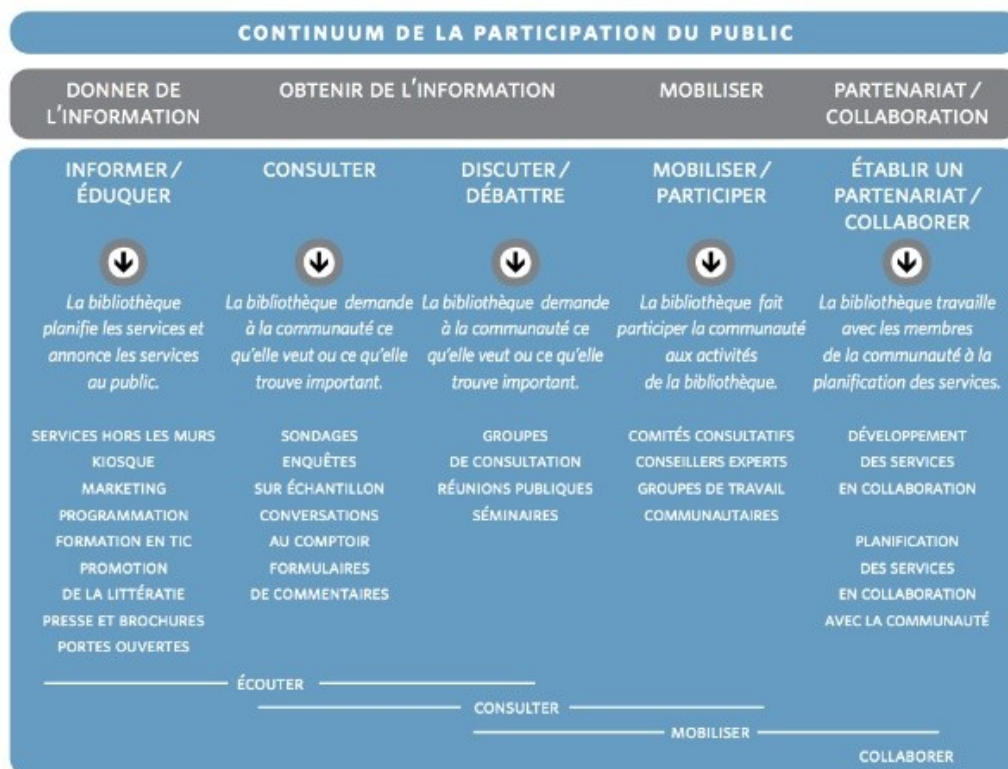
- il faut sans doute en accepter les contraintes mais aussi savoir rendre des arbitrages notamment dans les priorités données par les élus dans le choix des actions voire des missions confiées aux services publics. Sans négliger l'attribution de moyens adaptés.

- une proposition a été faite par notre vénérable vice-président : actualiser notre connaissance des initiatives relevant de la démocratie participative appliquée aux services de lecture publique tant en Région qu'au niveau national en faisant appel au réseau de l'ABF.

## 2) Présentation par C. Massault du travail de Lionel Dujol « La bibliothèque, un espace de participation » présenté à l'ENSSIB :

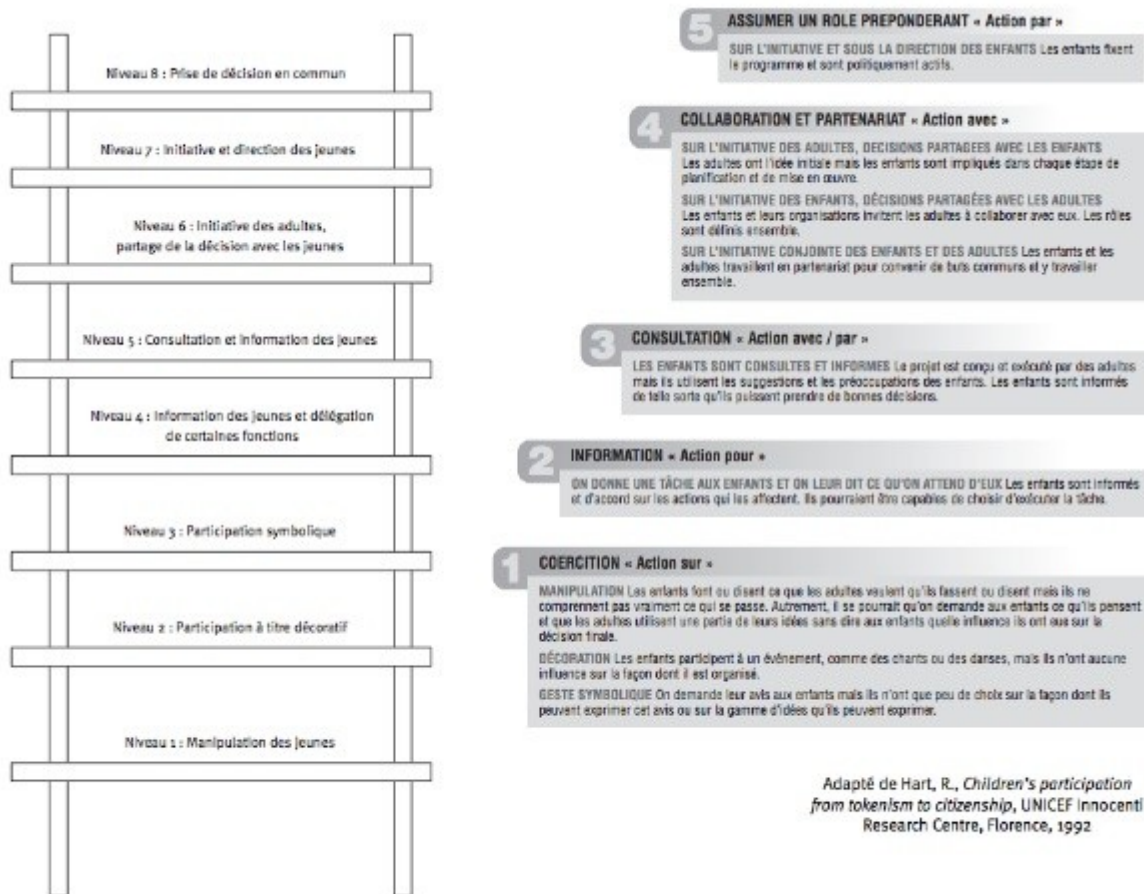
Voir ici le document (de nombreux exemples de participation des usagers en bibliothèque sont présentés) : <http://fr.slideshare.net/hulot/la-bibliothèque-un-espace-de-participation-23394251>

La diapo intitulée « Continuum de la participation du public » (n°19) est particulièrement intéressante car elle montre comment passer de la simple information donnée au public par le bibliothécaire à un véritable partenariat entre l'utilisateur et le bibliothécaire



La diapo n°62 est un exemple de participation des usagers cette fois associés à un projet de future médiathèque (à Lezoux) où les usagers ont imaginé l'organisation du service

La diapo n°83 qui comporte l'échelle inspirée des travaux de R. Hart montre la démarche pour passer de la coercition du public jeune à une prise de décision en commun au sein d'un projet.



Source : Manuel sur la Charte européenne révisée de la participation des jeunes à la vie locale et régionale

Remarque : mettre l'utilisateur à une place de co-créateur de la bibliothèque est aussi l'objet du mémoire de Xavier Gallap : « L'utilisateur co-créateur des services en bibliothèque publique »  
<http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/1040-l-usager-co-createur-des-services-en-bibliotheque-publique.pdf>

**3) Montez le son !, la collection qui vous ressemble ! par Pascale Fontenille, responsable de la BM du 4<sup>ème</sup> arrondissement de Lyon et une usagère Marie-Cécile Fleurent .**

- Un fonds musique existe à la bibliothèque du 4<sup>ème</sup> en secteur jeunesse mais pression du public pour développer un fonds adulte : comment l'intégrer dans le réseau lyonnais ? Quel espace consacré ? Qu'acheter pour intéresser la population du quartier ? Par ailleurs, le projet d'établissement de la BML en cours porte un axe fort qui est d'orienter ses services vers les publics.

D'où volonté de faire participer les usagers à la création de ce nouveau fonds.

1. Enquête (300 réponses sur 700)
2. Analyse des résultats de l'enquête : profils des usagers, typologie des goûts, attentes
3. appel à candidatures pour participer au « cercle » aujourd'hui appelé « Montez le son ! » : choix de limiter à 20 personnes, 1 réunion tous les 2 mois le jeudi 19h
4. les bibliothécaires ont exposé dès la 1ère réunion le « cahier des charges » : le résultat de l'enquête est le fil rouge (l'objectif n'est pas d'acheter de tout mais d'acheter ce qui est attendu par les usagers), contraintes budgétaires, notions de marché public donc 1 seul fournisseur.
5. Avec ces éléments que fait-on ensemble ?

Le cercle : 15 à 17 présents, équilibre hommes/femmes, amateurs avertis mais dont les goûts sont divers mais corrélés aux résultats de l'enquête.

- Témoignage d'une habituée du cercle (adhérente à la bibliothèque) : peu intéressée par les bibliothèques a priori, elle est venue à la médiathèque par le biais d'une expo photo puis par le cercle musique. Ce cercle va au-delà de ses espérances : elle apprend beaucoup, découvre de nouvelles musiques, les échanges sont de grande qualité (certains sont des amateurs très avertis voire experts). Cela a changé sa perception des bibliothèques.
- Pour les bibliothécaires : les liens avec les personnes du cercle sont très cordiaux, les rapports changent, dans une relation professionnelle/public. La bibliothèque bénéficie de l'expertise réelle des usagers. Pour éviter l'effet pervers d'un groupe fermé c'est à dire n'acheter que ce qui leur plaît : renouveler l'enquête tous les 2 ans pour vérifier les goûts du public, tenir compte de l'évolution du groupe et des suggestions des gens hors du groupe, les 19 bibliothécaires de l'établissement peuvent aussi proposer (diversité des goûts).

Un poste dédié à l'ouverture de ce nouveau service est prévu pour 2014. Le profil ne sera pas forcément celui d'un disothécaire. Volonté d'intégrer le fonds musique dans les collections et éviter qu'il ne constitue un fonds fermé sur lui-même et géré seulement par le spécialiste.

Question : Si le partage d'expertise se faisait au quotidien entre usagers et professionnels, le cercle aurait-il encore un intérêt ?

Certes on peut considérer que les échanges se font tous les jours mais le cercle a un côté émulation, dynamique. De plus il n'est pas un bavardage informel autour de la musique mais un vrai groupe de travail sur une collection. Enfin, certains qui fréquentent le cercle n'étant pas adhérents, ce type de cercle thématique peut attirer un public nouveau.

#### 4) **Le Rize, lieu de mémoire - lieu de partage par Géraldine Huet, responsable des projets participatifs**

Le Rize, centre dédié à la mémoire et à l'histoire de la ville ouvert en 2008

Volonté de faire participer les publics car la mémoire de la ville ne se construit pas par une équipe de professionnels mais grâce au concours des habitants

Points essentiels qui sont les fils conducteurs du travail au Rize :

- notion de droits culturels (déclaration de Fribourg)
- éducation populaire : partage du pouvoir, démocratie participative, déhiérarchisation des savoirs

3 projets actuellement :

1. « Faisons connaissance » : chronique du quartier par ses habitants, collecte de photos et films amateurs dont l'intérêt est qu'ils ne sortent habituellement pas du cercle familial et qui témoignent de l'ambiance d'une époque. L'expo était guidée par des habitants.
2. « Surprise gourmande » : des ateliers cuisine se font en relation avec l'expo (2012 expo sur les solidarités franco-algériennes donc cuisine algérienne ; 2013 maisons à Villeurbanne donc cuisine « comme à la maison », 2014 fait religieux dans la ville donc cuisine « pain »)
3. résidence artistique : auteur de BD pendant 1 an : travail avec les lycéens et les collégiens d'un centre social (rédaction de critiques de BD et critiques filmés ou audios qui peuvent être flashées avec téléphone portable par les usagers de la bibliothèque)

#### 5) **Les décrocheurs par Céline Ducroux (enquête concernant St Etienne & Limoges)**

Définition d'un décrocheur : « je te quitte car tu n'as su ni me plaire, ni me retenir ». Qui sont les décrocheurs ? Des déçus de la bibliothèque ? Des insatisfaits ?

L'enquête a concerné à la fois les primo-arrivants et les décrocheurs.

Les raisons du décrochage :

- **raisons exogènes (extérieures à la bibliothèque)** : j'ai déménagé, c'est compliqué ou cher de se garer à proximité, pas facile d'accès par les transports en commun, trop loin de chez moi, je lis trop peu, je préfère acheter mes livres, CD,..., je préfère internet, les enfants, qui sont un élément fort de fréquentation de la bibliothèque, mais quand ils grandissent, les parents la fréquentent de moins en moins jusqu'à ne plus la fréquenter du tout

- **concurrence entre bibliothèques** : le maillage du territoire aux alentours de Saint-Étienne conduit certains

usagers à se tourner vers des bibliothèques plus récentes

- **inadvertance** : j'ai oublié de renouveler mon adhésion / je ne savais pas qu'elle était arrivée à son terme (lien ténu avec la bibliothèque). D'ailleurs, le questionnaire a fait penser à un certain nombre de décrocheurs qu'il fallait renouveler leur abonnement !

- **effet bibliothèque** : tarification et pénalités de retard, horaires, durée et modalité de prêt, documents nécessaires pour s'inscrire, accueil, offre inadaptée ou pléthorique, classement compliqué, ambiance, je ne trouve pas ce que je cherche (une des principales raisons du décrochage à 6%) : nouveautés inaccessibles, signalétique et classement, les incidents (vol, différence de traitement entre usagers, défaut de communication)

Pour plus de détails sur l'intervention de Céline Ducroux : vous pouvez consulter le diaporama dans son intégralité sur le blog ABF Rhône-Alpes

## 6) **La Cordée : un espace de co-working par Aline Chalchat**

Créé en 2011, l'espace de co-working La Cordée répond à un besoin des télétravailleurs, entrepreneurs, étudiants, ... d'avoir des temps de travail en commun, de partage et d'un lieu où pouvoir travailler 24h/24. Aujourd'hui 5 centres à Lyon et Paris avec dans chaque centre un « couteau-suisse », une personne ressource chargée d'animer le centre, de créer des liens entre les « encordés », des événements, des temps de formation.

280 membres, 1 communauté avec des valeurs partagées

La participation des membres : consultation tous les 3 mois pour prises de décision, des propositions ; des petits-déjeunés thématiques ; des activités hors les murs (camps par exemple) ; blog ; le réseau social (« Le Refuge »)

Les membres payent une adhésion de 24€/mois + 2,50€/heure selon l'usage. Au départ associatif, La Cordée a fait une levée de fonds pour pouvoir louer des locaux, engager des salariés, ...

### **Le participatif : quelques pistes...**

Transparence de l'équipe

Consultation des membres pour les prises de décisions

Implication dans la programmation

Instauration de moments « repères »

Activités hors les Murs

Inscription dans un réseau d'espaces semblables : Coworking Pass, mission COWORKING GRAND LYON

Communication

\* Blog

\* Compte Facebook (>1100 fans)

\* Compte Twitter (>1300 abonnés)

\* Newsletter

### **Dans les faits**

Émergence d'une communauté « d'encordés » et de valeurs communes

Nos meilleurs ambassadeurs : les membres de la Cordée

Pour plus de détails sur l'intervention d'Aline Chalchat : vous pouvez consulter le diaporama dans son intégralité sur le blog ABF Rhône-Alpes

## 7) **AMPLY : un blog de veille consacré à la vie musicale par Catherine Lanoé (Décines)**

Volonté de dynamiser l'espace musique (chute du prêt de CD), de travailler en commun avec les bibliothèques voisines et mettre en valeur un fonds existant à Lyon (musique régionale)

Axe de travail choisi : se tourner vers la vie musicale locale (avoir des infos sur les concerts, recenser les



artistes, les faire venir en bibliothèque)

7 médiathèques : Lyon , Villeurbanne, Saint Fons, Décines, Rillieux, Chassieu, Meyzieu

1 groupe de travail

1 blog alimenté tour à tour par chacune des bibliothèques (hébergement financé par VDL)



29 nov 2013 | Colo Colo – De la pop en apesanteur

Des chats cosmonautes jouant du clavier dans l'espace pour un remake de Gravity (« Follow me down »), des laotiens qui ont aussi l'air de planer très haut (« Eliah's oath ») : les visuels de Colo Colo, qui tient son nom d'un célèbre dub de foot chilien, sont probablement issus de (bons) trips psychédélics sous peyotil devant un laptop branché sur les Internet...

Côté musique, Jean-Sébastien Nouveau (Les Marquises, Immune) et son co-équipier Martin Duru produisent des titres electro-dream-pop comme une récréation entre deux projets, pour la détente : « On cherche à se faire plaisir, à faire des morceaux, des tubes frais qui donnent la pêche. C'est un peu tout le programme inverse des Marquises en somme ». JS Nouveau.

Colo Colo - Follow Me Down

ACCUEIL CONTACTS FORUM

AMPLY C'EST QUOI ?

Un blog pour valoriser la scène musicale lyonnaise, créé par les bibliothécaires musicaux de la région.

Des artistes à découvrir, en concert ou dans les bacs des médiathèques...

AMPLY L'ÉMISSION

AmPLY l'émission #001 : Liz de Lux, Pethrol, Reveille

Liz de Lux  
Kitchen Cuisine  
Pethrol  
Black Gold EP  
Reveille  
Broken Machines

NOS PROCHAINS CONCERTS

14/12 à 11h : LIZ DE LUX @ Décines  
14/12 à 11h : MAWAAR @ Meyzieu

LIVE EN MÉDIATHÈQUES

Frédéric Bobin - Singapour (en concert)

adresse du blog : <http://www.amply.fr/>

## 8) La participation en bibliothèque par Raphaëlle Bats

**Avant d'être un lieu culturel, la bibliothèque est un lieu politique, en ceci qu'elle participe à la démocratisation, la fabrication du citoyen, son émancipation.**

La participation aujourd'hui c'est l'open data, le numérique dans les révolutions arabes par exemple.

La participation c'est aussi les associations, c'est-à-dire les citoyens organisés ou mobilisés.

Dans les exemples donnés aujourd'hui, la participation est soit descendante quand c'est la collectivité qui impulse, soit ascendante quand ça part des usagers et des professionnels.

Dans le cas d'une conférence organisée dans une bibliothèque, le public peut être inactif ou actif dans le dialogue avec l'intervenant (cf. le principe de l'espace public selon Habermas).

Mais le public reste extérieur à la bibliothèque à la bibliothèque même s'il participe au débat.

En revanche, les relais en ligne de l'évènement participent à sa diffusion dans l'espace public. Le conférencier participe au contenu et co-crée le débat, mais ça n'est pas du collectif. Le public fait la somme de tout ce qu'il entend et est dans la « collection » ; ça n'est toujours pas le collectif. Le commentaire en ligne est une participation en marge de l'évènement.

En revanche, si le public définit avec la bibliothèque le thème du débat, l'organisation, la liste des personnes à inviter alors on est dans la co-création.

A partir de là, la bibliothèque, les experts et le public forment un tout, c'est un collectif.

La bibliothèque participe au collectif et porte un discours politique (celui des politiques publiques). Elle devient un lieu de démocratie directe.

Qu'en est-il de la neutralité du bibliothécaire ?

La participation nous permet de renouer avec un certain engagement politique. Ce n'est pas la démocratisation mais la co-construction. C'est aussi proposer au citoyen de se construire et de construire la société.

**Pour terminer et pour ceux qui veulent aller plus loin : pour se former à la participation la SCOP L'Orage propose des stages et des formations :**

**Par exemple : « Susciter la participation »**

Stage co-animé par l'orage et un-e membre du Pavé

« Les gens ne veulent plus s'engager ». Faut-il s'en étonner, lorsque nous définissons les résultats d'une action avant qu'elle ne soit commencée, lorsqu'une assemblée générale d'association est organisée comme une messe, ou lorsqu'un débat est monopolisé par des experts ?

L'orage propose cette formation pour renverser la relation entretenue normalement avec le « public » : adhérent-es, jeunes, habitant-es, usagers, élèves, collègues. Cette formation remet en cause la méthodologie de projet et propose d'autres manières de faire, puis travaille sur des cas concrets proposés par les participant-es et invente collectivement des méthodes d'intervention.

**Toutes les informations sont sur le site de la SCOP : <http://scoplorage.org/>**