

**ASSISTANT TERRITORIAL DE CONSERVATION DU PATRIMOINE  
ET DES BIBLIOTHÈQUES PRINCIPAL DE 1ERE CLASSE**

**EXAMEN PROFESSIONNEL D'AVANCEMENT DE GRADE**

**SESSION 2016**

**ÉPREUVE DE NOTE**

**ÉPREUVE ÉCRITE :**

**Rédaction d'une note à l'aide des éléments d'un dossier portant sur la spécialité au titre de laquelle le candidat concourt.**

Durée : 3 heures  
Coefficient : 1

<b>SPÉCIALITÉ : BIBLIOTHÈQUE</b>
----------------------------------

**À LIRE ATTENTIVEMENT AVANT DE TRAITER LE SUJET :**

- ♦ Vous ne devez faire apparaître aucun signe distinctif dans votre copie, ni votre nom ou un nom fictif, ni initiales, ni votre numéro de convocation, ni le nom de votre collectivité employeur, de la commune où vous résidez ou du lieu de la salle d'examen où vous composez, ni signature ou paraphe.
- ♦ Sauf consignes particulières figurant dans le sujet, vous devez impérativement utiliser une seule et même couleur non effaçable pour écrire et souligner. Seule l'encre noire ou l'encre bleue est autorisée. L'utilisation de plus d'une couleur, d'une couleur non autorisée, d'un surligneur pourra être considérée comme un signe distinctif.
- ♦ Le non-respect des règles ci-dessus peut entraîner l'annulation de la copie par le jury.
- ♦ Les feuilles de brouillon ne seront en aucun cas prises en compte.

**Ce sujet comprend 27 pages**

**Il appartient au candidat de vérifier que le document comprend  
le nombre de pages indiqué**

*S'il est incomplet, en avertir le surveillant*

## Sujet :

Vous êtes assistant territorial de conservation du patrimoine et des bibliothèques principal de 1<sup>ère</sup> classe à la médiathèque de Cultureville.

Votre responsable vous demande de rédiger à son attention exclusivement à l'aide des documents joints, une note sur l'implication des usagers dans la vie de la bibliothèque.

## Liste des documents :

- Document 1 :** « Journée #BIBDOC37 ; La bibliothèque augmentée : regards croisés sur la co-construction des savoirs » - Loïc LE ROUX, Kathleen LE GAL, Mathilde ROUSSI, Laurine SORIANO - *Bulletin des bibliothèques de France en ligne* n° 5 - Juin 2015 - 3 pages
- Document 2 :** « Prix de l'animation : des usagers-acteurs à Saint-Médard-en-Jalles » - *Livres-Hebdo* n° 1065 - Décembre 2015 - 1 page
- Document 3 :** « Favoriser des pratiques professionnelles inclusives : la démarche de la bibliothèque de Toulouse » - Coline RENAUDIN, Charlotte HENARD, Marie-Noëlle ANDISSAC - *Bibliothèque(s)* n° 80 - Octobre 2015 - 5 pages
- Document 4 :** « Biblio Remix » - Extrait page web Biblio Remix - <https://biblioremix.wordpress.com/le-projet> - 2 pages
- Document 5 :** « Rêver la médiathèque, la réaliser. Une démarche expérimentale à Lezoux, Puy-de-Dôme » - Stéphane VINCENT, Jean-Christophe LECAS - *Bibliothèque(s)* n° 77 - Décembre 2014 - 2 pages
- Document 6 :** « Qu'est-ce que le design thinking ? » - Extrait du blog biblioblog - <http://irf-blog.com/design/> - 2015 - 1 page
- Document 7 :** « Nouveaux usages et espaces collaboratifs et créatifs » - Sophie BOBET-MEZZASALMA - *Bulletin des bibliothèques de France en ligne* n° 6 - Juillet 2015 - 5 pages
- Document 8 :** « L'Ile-Saint-Denis. Ruche d'art : un projet qui fait le buzz » - *Livres-Hebdo* n° 1064 - 27 novembre 2015 - 1 page
- Document 9 :** « Usagers et bibliothécaires : concurrence ou co-création ? » - Xavier GALAUP - *bbf.enssib.fr* - mai 2012 - 3 pages
- Document 10 :** « Co-construire les collections avec les usagers » (extrait de mémoire pour le diplôme de conservateur des bibliothèques) - Elise BRETON - Janvier 2014 - 2 pages

## Documents reproduits avec l'autorisation du CFC

*Certains documents peuvent comporter des renvois à des notes ou à des documents non fournis car non indispensables à la compréhension du sujet.*

## JOURNEE #BIBDOC37

« LA BIBLIOTHEQUE AUGMENTEE : REGARDS CROISES SUR LA CO-  
CONSTRUCTION DES SAVOIRS » – 16 AVRIL 2015

LOÏC LE ROUX

KATHLEEN LE GAL

MATHILDE ROUSSE

LAURINE SORIANO

30 Juin 2015

Cette journée d'étude, organisée comme chaque année par l'association Bibdoc37, a une nouvelle fois attiré un nombre très important (plus de 250 inscrits) de bibliothécaires et de documentalistes venant de l'Indre-et-Loire et des départements avoisinants, et issus de tous les secteurs de l'Éducation nationale, de l'Enseignement supérieur, des collectivités territoriales et de l'entreprise.

C'est un des points forts de ces rencontres que de confronter les points de vue et de faire se rencontrer des personnels aux expériences très diverses.

Cette année, il s'agissait encore de rencontres avec des expériences apportées par d'autres acteurs que les bibliothécaires, mais qui ont pour point commun de susciter les collaborations et les co-constructions, comme le met en relief le sous-titre de cette journée.

Les bibliothèques peuvent donc y trouver matière à enrichissement, à questionnement, et ce sont ces réflexions que les organisateurs ont voulu proposer au débat par une alternance de conférences et d'ateliers qui ont permis de surcroît aux animateurs de dialoguer entre eux.

Marc Maisonneuve, dans sa conférence introductive intitulée « Bibliothèques : mettez le numérique au service des publics », a voulu mettre d'emblée ces publics précisément au départ de la réflexion.

Certes, les bibliothécaires ont un souci constant des services offerts à leurs usagers, mais on constate qu'il est encore très difficile de véritablement partir de ce qu'ils sont et surtout de vraiment connaître leur perception de la bibliothèque et ce qu'ils en attendent. Quelles sont leurs idées à ce sujet ? Plus développées dans le monde anglo-saxon, les expériences sont, en France, encore assez rares. M. Maisonneuve note qu'aux USA la communication est basée sur les usagers alors qu'en France elle explicite l'offre et les animations.

De ce fait, la représentation qu'ont les usagers est souvent défavorable. Les études montrent une réelle érosion des publics, seuls les gros lecteurs demeurent et l'on perd les lecteurs occasionnels. On constate par ailleurs un recul des pratiques de lecture de génération en génération et il est très peu probable que cette tendance disparaisse. Il y a donc bien une crise, plus ou moins vive, des publics. Pour y répondre, M. Maisonneuve affirme que l'on ne peut plus repartir du modèle canonique, même rénové, de la bibliothèque de prêt.

Les pratiques des usagers s'imposent à nous, les demandes évoluent : plus de convivialité, d'immédiateté, de souplesse ou encore de services personnalisés.

Comment donc arriver à inclure tous les publics ou encore à lutter contre la fracture numérique qui demeure ? En effet, les plus jeunes ont une dextérité instrumentale qui ne va souvent pas de pair avec une véritable culture numérique et une bonne connaissance des méthodes d'acquisition des connaissances.

En réalité, M. Maisonneuve propose surtout de changer de posture. L'enjeu véritable est de créer des liens avec les publics, de mobiliser les usagers et de travailler avec eux. Cela passe aussi par un ancrage local plus fort. Il faut, dit-il, sortir du mythe de la bibliothèque universelle identique quel que soit le territoire. Il faut s'y ancrer, coproduire la culture locale et ne pas hésiter à sortir des sentiers battus.

Ces sentiers, les ateliers en ont proposé plusieurs. Certains sont partis des bibliothèques, comme le Biblio Remix de Rennes, ou de collaborations avec des associations et des expériences comme les Fab labs. En fait, il ne s'agit pas *a priori* de transformer les bibliothécaires mais de provoquer des rencontres avec d'autres expériences, d'autres acteurs qui peuvent prendre place dans la bibliothèque et en ouvrir l'espace.

On a d'ailleurs constaté qu'il n'est pas nécessaire de penser ces lieux en amont et surtout de les suréquiper en technologies toujours plus sophistiquées. Il faut construire des espaces avec les usagers et les concevoir avec eux en laissant le plus possible la créativité s'exprimer.

C'est bien une des caractéristiques des Fablabs que de permettre des créations, des activités collaboratives où chacun apporte aux autres son savoir et son expérience.

Les animateurs ont aussi beaucoup insisté sur l'importance de la documentation. Chaque action doit être documentée et permettre à d'autres de se réappropriier l'expérience, de la prolonger ou encore la modifier. En ce sens, on retrouve bien la raison profonde de la bibliothèque de mise à disposition et de transmission des savoirs. La bibliothèque est ainsi véritablement augmentée d'expériences et de connaissances nouvelles. Elle n'y perd pas son âme mais peut s'y renouveler en profondeur dans un dialogue plus poussé avec ceux qui la font vivre, bibliothécaires et acteurs-lecteurs.

Dans la conférence de conclusion, Coline Blanpain fait le point sur toutes les expériences de Labs très riches et très diverses, et montre bien leur intérêt en bibliothèque par leur impact sur les publics. Mais elle montre aussi toute l'exigence de ces processus. Les rapports humains y sont fondamentaux, riches et nécessaires, mais il faut faire vivre ces communautés, maintenir l'état d'esprit d'échanges informels, d'accessibilité à tous, tout en coordonnant suffisamment ces espaces de co-working. Il faut construire ensemble les lieux que l'on veut, laisser jouer les interactions entre les personnes. Il faut surtout, montre-t-elle, penser communauté, projet, usage, avant de penser lieu.

Cette journée a permis à de nombreux professionnels de découvrir des expériences encore assez rares, tout du moins dans leurs rapports avec les bibliothèques. Certes, ces modèles sont encore souvent à définir, à être pensés. Il nous semble qu'ils sont surtout très stimulants, qu'ils participent à ce profond renouvellement des bibliothèques dans leurs rapports avec les publics.

Le thème l'a bien caractérisé : les bibliothèques ont toujours une place essentielle dans la cité, et tout ce qui peut les augmenter, les enrichir, ne peut que rendre ce rôle encore plus fondamental pour le vivre ensemble dans notre monde contemporain.

## DES ATELIERS POUR CONSTRUIRE DEMAIN

Les ateliers #Bibdoc 37 du 16 avril 2015 avaient pour but de présenter des mises en œuvre d'idées novatrices dans les bibliothèques notamment en incluant le numérique. Deux Fablabs étaient présents : le FunLab de Tours et celui de l'atelier Canopé d'Évry. Les Fablabs sont des lieux d'échanges et des ateliers de fabrication numérique qui regroupent toutes sortes de personnes formant une communauté dans l'expérimentation et les usages du numérique. L'atelier Biblio Remix présentait un autre concept, basé sur un temps de partage d'idées entre bibliothécaires pour imaginer les bibliothèques de demain. L'atelier Bibliobox, quant à lui, montrait un dispositif électronique créant un réseau local et mettant à

disposition de nombreux contenus. Il s'agit d'un outil pédagogique permettant, entre autres, de s'affranchir des dérives du web. Ces différents ateliers ont tous proposé des pistes de solutions concrètes pour concevoir les bibliothèques du futur.

Référence bibliographique :

Le Gal, Kathleen, Le Roux, Loïc, Roussi, Mathilde et Soriano, Laurine. Journée #Bibdoc37. *Bulletin des bibliothèques de France* [en ligne], n° 5, 2015 [consulté le 17 février 2016]. Disponible sur le Web : <[http://bbf.enssib.fr/tour-d-horizon/journee-bibdoc37\\_65369](http://bbf.enssib.fr/tour-d-horizon/journee-bibdoc37_65369)>. ISSN 1292-8399.

**BBF – Bulletin des bibliothèques de France en ligne - Juin 2015**

# Prix de l'Animation

## Des usagers-acteurs à Saint-Médard-en-Jalles

Faire des usagers des acteurs et non des consommateurs de culture « passifs », c'est l'objectif des Imaginaires de Saint-Médard-en-Jalles (Gironde), l'événement annuel organisé depuis 2010 par le réseau des médiathèques municipales. Le jury a été séduit par l'animation de 2015 consacrée au polar. Le public devait se mettre dans la peau d'un commissaire pour résoudre une enquête grandeur nature dans toute la ville, dont l'originalité était de s'inspirer d'un fait réel jamais élucidé : le braquage de la poste de Saint-Médard-en-Jalles en 1918 par des soldats en side-cars. « L'intérêt de cette animation est d'exporter la bibliothèque dans toute la ville et de mobiliser tout le monde », relève Hélène Wadowski, directrice de Flammarion Jeunesse et membre du jury.

Le 18 avril, 110 apprentis enquêteurs, enfants et adultes, s'étaient lancés dans l'aventure, parcourant la ville pendant tout l'après-midi, leur carnet

Journal d'époque, carnet de route, carte, saynètes de comédiens amateurs... A travers « L'enquête dans la ville », vaste Cluedo à l'échelle de la cité organisé par les bibliothécaires, les habitants ont redécouvert les petites et grandes histoires de Saint-Médard-en-Jalles.



### A la source de l'animation : le braquage de la poste de Saint-Médard-en-Jalles en 1918 par des soldats en side-cars.

de route à la main, à la recherche des énigmes à résoudre. A chaque étape, des acteurs amateurs mettaient en scène des épisodes du « casse », tandis que les participants devaient se prononcer sur les suspects à éliminer, pour finir par découvrir le vrai coupable. Une occasion pour les participants de redécouvrir l'histoire et le patrimoine de leur ville à travers un récit conçu par les bibliothécaires.

« Ce projet avait notamment pour objectif de montrer la dynamique du réseau par un parcours symbolique depuis la médiathèque centrale ouverte

en 2002 jusqu'à la toute récente ludo-médiathèque située trois kilomètres plus loin, explique l'équipe de la médiathèque. Nous voulions montrer l'identité du réseau ainsi que la complémentarité des services, et renouveler l'image des bibliothèques. »

L'enquête s'inscrivait dans un vaste programme d'animations, dont une nuit du jeu, une rencontre avec l'écrivaine Patricia MacDonald, une exposition interactive à la frontière entre littérature, bande dessinée et jeu vidéo intitulée « Qui a refroidi Lemaure ? », ainsi qu'une autre dédiée au jeune

public. « Le détective sort ses griffes », proposant d'apprendre les bases du métier de détective en 8 épisodes.

Environ 2 500 personnes ont participé à l'édition 2015 des Imaginaires.

#### Ce qu'en pense le jury

« Cette initiative crée un lien entre le jeu et la bibliothèque, qui est très intéressant et qui permet une implication des utilisateurs, commente Assumpta Bailac, directrice du réseau des bibliothèques de Barcelone. C'est très astucieux d'avoir relié cette animation à un fait d'actualité. » ●

**COLINE RENAUDIN**  
 Conservateur en charge  
 de la politique d'accueil  
 et des services aux publics  
 Bibliothèque de Toulouse



**CHARLOTTE HENARD**  
 Responsable des pôles Actualité &  
 Société, Médiathèque José-Cabanis  
 Bibliothèque de Toulouse



**MARIE-NOËLLE ANDISSAC**  
 Conservateur responsable  
 de la politique d'accessibilité,  
 Bibliothèque de Toulouse  
 Responsable de la commission  
 Accessibib de l'ABF



# Favoriser des pratiques professionnelles inclusives

## La démarche de la bibliothèque de Toulouse

### UN PROJET ACCUEIL STRUCTURANT : CONNAÎTRE LES PUBLICS POUR MIEUX LES INCLURE

Dans son projet d'établissement, la bibliothèque de Toulouse pose l'accueil de tous les publics comme un socle fondamental : les bibliothèques du réseau toulousain sont des lieux de vie, d'accès aux ressources culturelles ouverts à tous. Cette affirmation ne peut aller sans une définition de ce qu'on entend par l'accueil de tous les publics pour le personnel des 22 bibliothèques et de la bibliothèque nomade. Il s'agit de donner des clés de compréhension aux collègues du réseau : que signifie accueillir tous les publics ?

L'expression « tous les publics » recouvre le grand public, le non public, ainsi que les publics-cibles définis par le projet d'établissement (jeunesse et petite enfance, adolescents et jeunes adultes, populations en défaut d'intégration sociale, culturelle, professionnelle, adultes en situation d'apprentissage, personnes socialement isolées et personnes handicapées).

La question qui se pose alors est de savoir comment faire de l'accueil une compétence confirmée des agents : il s'agit d'avoir le souci des usagers et de chercher à répondre à leurs besoins, ainsi qu'à simplifier les usages. L'objectif est bien d'avoir une posture d'accueil adaptée. Pour ce faire, plusieurs actions ont été mises en place :

\* **Simplification des usages** : possibilité de s'inscrire ou de se réinscrire sans pièce d'identité, possibilité d'emprunter des documents lorsqu'on a oublié sa carte d'emprunteur, assouplissement de l'inscription des mineurs... mais aussi actualisation des usages autorisés en prenant

en compte les pratiques et en en discutant en équipe. L'objectif est bien que la bibliothèque soit perçue comme un lieu facile d'usage, où il est aisé de venir et où on a envie de revenir.

• **Incitation au recours à un langage adapté**, épuré du vocabulaire technique bibliothéconomique, ainsi qu'à des outils pour pouvoir répondre dans une langue étrangère.

• **Prise en compte des suggestions des usagers** – que celles-ci soient d'ordre documentaire ou concernent le fonctionnement d'un équipement, qui est passé

**Un projet Accueil structurant posé au fondement d'un projet d'établissement induit une politique volontariste d'accueil de tous les publics et pose le cadre d'actions participatives et de l'émergence possible de pratiques professionnelles inclusives.**



Présentation de la Bibliothèque de Toulouse en langue des signes (LSF).

notamment par la généralisation des cahiers de suggestions dans les bibliothèques. L'expression des besoins des usagers doit être pensée comme un élément qui nous invite à améliorer collectivement la qualité de l'accueil.

• **Actualisation du règlement intérieur**, qui se concrétisera par l'adaptation de la signalétique à la révision des usages autorisés, et qui a d'ores et déjà interrogé les équipes sur la formalisation de règles de fonctionnement en accueil.

• **Possession des outils qui**, collectivement, permettent d'être mieux informés et de porter la démarche accueil de l'établissement.

Deux autres actions, qui s'appuient sur un dispositif de formation, entrent dans l'accompagnement de ce mouvement :

• **L'amélioration de notre connaissance des publics**, par le biais de conférences sur les publics-cibles organisées en 2014-2015, qui ont pour objectif d'apporter de la matière – caractéristiques socio-démographiques, besoins, attentes, difficultés rencontrées, modes de communication, codes et langages spécifiques, acteurs partenaires – pour alimenter les réflexions en équipe sur l'accueil de tous.

• **L'organisation d'une formation-action**, qui permettra de construire en équipe les réponses aux difficultés auxquelles nous sommes confrontés quotidiennement.

La qualité de l'accueil à la Bibliothèque de Toulouse se fonde bien sur une meilleure connaissance des publics – par différents biais – ainsi qu'un fonctionnement collectif et une capacité à proposer des réponses non dissonantes. L'objectif est de connaître les besoins des usagers afin de les faire venir et revenir.

### EXPÉRIMENTER DE NOUVELLES FORMES DE PARTICIPATION DES USAGERS

S'appuyant sur un projet Accueil structurant et solide, la Bibliothèque de Toulouse a mis en place des actions participatives pour aller plus loin dans la relation à l'utilisateur. Ces actions sont rendues possibles par un projet d'établissement qui a inscrit dans son ADN un engagement de son action en direction des publics dans une dimension plus participative et inclusive. La mise en œuvre d'actions et la gestion de projet qui consistent à travailler « avec » les publics et non « pour » les publics est conditionnée par des paramètres multiples qu'on s'essaiera à lister :

- faire partie intégrante du projet politique de l'établissement ;
- savoir s'appuyer sur les savoirs et les savoir-faire des publics, faire confiance ;
- s'appuyer sur des communautés préexistantes, voire en faire partie ;
- accepter d'être à égalité avec les usagers, sans surplomb ;
- procéder par expérimentation, soutenir les initiatives d'où qu'elles viennent ;
- ne pas craindre l'échec et mettre en œuvre des processus itératifs ou incrémentaux ;
- proposer une expérience, proposer plus que des collections ou des services ;
- sortir de la médiathèque, faire entrer des non-publics dans la médiathèque ;
- combiner des savoir-faire professionnels (choisir, organiser, accueillir, communiquer) avec une forme de savoir-être (écouter, impulser, laisser-faire, se laisser surprendre) ;
- savoir « lâcher prise » sur quelques principes qui ont fondé la communauté professionnelle (les collections, la prescription, les techniques d'évaluation...) ;
- savoir trouver un écho dans le milieu naturel de la communauté (plateforme en ligne, lieux de rendez-vous, pratiques culturelles, réseaux sociaux...) ;



Parking Day à Toulouse en 2013.





Atelier Taï-chi, pôle Actualité, Médiathèque José-Cabanis, Toulouse.

– et comme toujours... disposer des moyens humains et – parfois, souvent – financiers.

Ces actions sont portées et impulsées par les équipes, et s'appuient sur le savoir-faire de chacun, quel que soit son niveau ou son grade. Les actions peuvent être du ressort de l'action culturelle, et parfois être engagées en association avec des partenaires culturels, associatifs ou citoyens.

Ainsi, dans cet esprit inclusif et ouvert, la Bibliothèque de Toulouse a engagé plusieurs actions participatives, citons par exemple :

• **Avec une association et entre usagers**, les bibliothèques vivantes. L'expérience et la rencontre sont un moyen terriblement efficace pour acquérir des connaissances et déconstruire les stéréotypes. La Bibliothèque de Toulouse choisit de s'associer avec la très jeune association Quartet pour mettre en place ces actions, qui remportent un franc succès. La bibliothèque se positionne ici comme un lieu où l'expérience est favorisée, entre livres humains et emprunteurs, entre emprunteurs, entre professionnels et publics.

• **Avec un ou plusieurs usagers** : une initiation au taï-chi (2014). Un usager – séjournateur –, après avoir participé à un atelier radio, est invité à conduire un atelier découverte de taï-chi, qui a rassemblé un public attentif et actif. Cette co-construction a modifié les relations entre l'utilisateur et l'institution ; et par l'introduction d'une pratique collective, la bibliothèque affirme concrètement qu'elle est le lieu du vivre et agir ensemble.

• **Avec une communauté numérique**, en pair à pair : la cryptoparty. Positionnée comme lieu du débat et de l'apprentissage, la médiathèque entend jouer un rôle pour une meilleure connaissance du numérique. Avec les « chiffrifrotes », le public est invité à tester avec son smartphone et prendre lui-même en main les techniques. Chacun expérimente à son niveau, et la parole circule, fluide, dans l'assemblée (80 personnes réunies en janvier 2015)

• **Avec une communauté constituée** : le bookcrossing. Depuis 2013, la bibliothèque investit les bords de Garonne et fait circuler des livres (et même des CD) dans l'espace public. Le choix est fait ici d'adopter les pratiques de la communauté : échanges en ligne et en présentiel, adop-



Après la visite, exténuées ! Médiathèque José-Cabanis, Toulouse.

tion du vocabulaire et de la plateforme bookcrossing.com, photographies... L'initiative est depuis reprise à l'occasion de fêtes de quartier, au plus près des habitants.

- **Hors les murs**, avec les passants : le Parking Day. À l'occasion de cette journée internationale qui vise à investir et se réapproprier l'espace public en transformant une place de parking dans la ville, la bibliothèque va au contact du public en direct, sans filtre, depuis 2013. Une démarche qui incite à imaginer d'autres types de relations avec les habitants et à modifier l'image de la bibliothèque. Une pratique ludique, parfois déstabilisante, qui vient confirmer les qualités de médiation tout terrain des professionnels.

- **Entre usagers** : le troc de presse et la grainothèque. Mis en place en 2015 à la médiathèque José-Cabanis, ces échanges se font ici sans action de médiation spécifique des professionnels, le lieu « bibliothèque » devient ici une plateforme dont les publics se saisissent pour y échanger des objets et des savoirs.

## DÉVELOPPER L'ACCESSIBILITÉ POUR UNE MEILLEURE INCLUSION DE TOUS LES PUBLICS

Dans la logique du projet d'établissement qui promeut l'accueil de tous les publics, la bibliothèque de Toulouse développe l'accessibilité de ses services à tous les niveaux: physique, documentaire, communication, action culturelle... L'objectif est de donner le même accès à tous et d'adapter le service chaque fois que c'est possible. Il s'agit également de favoriser l'autonomie des publics en situation de handicap, un des publics-cibles de la bibliothèque.

- **L'accessibilité documentaire.** La bibliothèque propose un large spectre de collections adaptées : braille, audio, Daisy<sup>1</sup>, LSF<sup>2</sup>, gros caractères... Un dispositif d'accessibilité des collections en synthèse vocale a également été mis en place. Le Milestone 312, un petit lecteur daisy, positionné sur n'importe quel document, détecte la puce RFID et énonce en synthèse vocale les informations qui le caractérisent : auteur, titre, éditeur, nombre de pages, résumé... Les usagers déficients visuels munis de cet outil peuvent ainsi accéder seuls à l'offre documentaire de la médiathèque et choisir en toute autonomie le ou les documents qu'ils souhaitent emprunter.

- **Une programmation culturelle adaptée.** Des projections en audiodescription, des contes ou spectacles en LSF sont régulièrement programmés mais l'enjeu est avant tout de donner accès à l'ensemble de la programmation. Chaque exposition importante fait ainsi l'objet en amont d'une réflexion sur son accessibilité. Selon les cas, des visites audio-décrites, un parcours adapté ou des ateliers tactiles sont programmés.

L'inclusion, c'est aussi faciliter l'intégration et la participation dans la société des personnes handicapées. À ce titre, des partenariats et des échanges de publics avec les musées notamment sont mis en place pour inciter les personnes handicapées à participer à la vie culturelle.

Dans cette démarche inclusive, il s'agit aussi de modifier le regard du grand public sur le handicap. Des rencontres-débats sont programmées pour différents événements nationaux ou

1. Daisy (*Digital Accessible Information System*) est un format mis au point par le consortium DAISY. Il s'agit de documents numériques structurés permettant une navigation aisée à l'intérieur du texte destinés aux personnes empêchées de lire des documents imprimés.

2. LSF : langue des signes française.

locaux : Journée des dys, Journée de l'autisme, Semaine de la santé mentale..., de façon à sensibiliser le public au handicap.

La communication est déclinée dans des formats accessibles : newsletter adaptée, vidéo en langue des signes, plaquette d'information en braille, programme événementiel en gros caractères, signalement des manifestations accessibles par les pictos appropriés dans le programme et sur le portail Culture de la ville.

• **La valorisation de la culture sourde.** La ville de Toulouse compte une importante population sourde (8000 personnes environ) liée notamment à l'implantation sur le territoire d'établissements d'enseignement bilingue LSF-français.

La bibliothèque valorise dans ses collections, ses services et ses animations l'identité culturelle et linguistique revendiquée par cette communauté. Un fonds « culture sourde » propose des livres et des DVD sur la LSF et l'histoire des sourds, un service gratuit de téléphonie en LSF est proposé à la médiathèque, des partenariats sont noués avec les associations et le festival Sign'ô, un des rares festivals culturels en LSF existant en France. Par ailleurs, établissement agréé dans le cadre de l'exception handicap, la bibliothèque s'attache aussi modestement à produire des contenus en LSF.

• **L'implication des équipes.** Ce travail ne pourrait se faire sans une mobilisation de l'ensemble du personnel. Une commission accessibilité regroupant des référents de chaque équipement et service du réseau de lecture publique toulousain a été mise en place pour améliorer l'accueil et l'accompagnement des personnes en situation de handicap et mutualiser des outils et des pratiques. La formation des personnels est aussi essentielle. L'une des conférences mises en œuvre dans le cadre du projet Accueil a traité les publics en situation de handicap, favorisant ainsi une meilleure connaissance et compréhension de ces publics.

Enfin, en termes d'inclusion, l'intégration de bibliothécaires en situation de handicap recrutés pour leurs compétences peut être un levier. En l'occurrence, la bibliothèque a recruté un bibliothécaire déficient visuel chargé de la formation du public et de la veille technologique. Son expertise, reconnue par tous, a ainsi renvoyé une autre image du handicap aux équipes. En outre, intégrer des bibliothécaires différents permet d'accueillir plus facilement des publics différents.

## UNE POLITIQUE, PAS UNE REMÉDIATION

En résumé, la bibliothèque de Toulouse s'efforce d'intégrer la dimension de l'accessibilité dans toutes les dimensions de son activité. Par ses actions, elle invite public et personnel à porter un autre regard sur les personnes en situation de handicap, sans compassion excessive. Elle s'emploie à leur donner les moyens d'être autonomes et de pouvoir utiliser l'ensemble des services de la bibliothèque au même titre que les autres usagers même si bien des choses restent à faire dans ce domaine. L'essentiel est de ne pas considérer l'accessibilité comme une remédiation mais bien comme une politique visant à offrir un confort d'usage à tous et favorisant la mixité des publics.

La connaissance des publics et la professionnalisation de l'accueil, la co-construction d'actions avec les usagers, le développement de l'accessibilité sont autant de leviers qui peuvent contribuer à une meilleure inclusion des publics. Néanmoins, il ne faut pas sous-estimer les freins qui existent et le chemin qui reste à parcourir pour changer nos postures professionnelles et placer l'usager au centre du service, en véritable situation d'inclusion. ■



Atelier radio (pôle Actualité) : deux participants, MM. Maronne et Couacou.

## DOCUMENT 4

Extrait page web Biblio Remix <https://biblioremix.wordpress.com/le-projet>



### Le projet

Biblio Remix est un dispositif librement copiable, remixable et adaptable. Si vous avez envie d'en organiser un dans votre bibliothèque, n'hésitez plus : voici la documentation détaillée de l'organisation de l'évènement.

### En bref

Biblio Remix est un dispositif d'expérimentation, d'invention et de création participatives, autour des services en bibliothèque. L'idée est de réunir des participants aux compétences diverses (bibliothécaires, lecteurs, bidouilleurs, designers, architectes, usagers ou non des bibliothèques...), et de leur proposer d'esquisser leur vision de la bibliothèque idéale, à travers des questions, des problèmes concrets et des projets à réaliser.

### L'objectif

Dans un environnement technologique, social et culturel mouvant, comment imaginer la bibliothèque publique de demain, son périmètre d'intervention, ses dispositifs de médiation, ses modes d'action, son offre documentaire ?

Remixer la bibliothèque, c'est imaginer, prototyper et expérimenter des réponses aux problématiques rencontrées par les professionnels des bibliothèques dans la mise en œuvre de leurs missions, avec les habitants (usagers ou non), les acteurs des politiques publiques et les porteurs de créativité (artistes, designers, développeurs informatique et web, communauté des makers et des hackers...). Cela dans une démarche participative, orientée vers les usages et faisant la part belle à la fabrication d'objets concrets ou hybrides, communicables et partageables (prototypes, plans, cartographies, maquettes, vidéos...)

L'objectif de l'évènement est donc de réfléchir en commun avec les habitants d'un territoire, les professionnels des bibliothèques, et d'autres personnes aux compétences diverses, aux nouveaux services et nouvelles formes que pourraient prendre la bibliothèque de demain.

À travers une phase de brainstorming (de nombreuses idées lancées et collectées), puis de travail en équipe pour construire et modéliser certaines de ces idées, les participants sont ainsi appelés à s'impliquer dans la création de ces nouveaux services.

À terme, les idées et concepts produits lors de Biblio Remix peuvent être mis en place, tels quels ou certaines parties de l'idée, dans des bibliothèques existantes. Biblio Remix peut également être une étape de la conception d'une nouvelle bibliothèque, où les habitants du territoire seraient invités à co-construire leur future bibliothèque pour qu'elle soit adaptée à leurs besoins et leurs envies.

### **Partagez !**

Les idées et projets conçus durant un Biblio Remix sont des biens communs, ouverts et réutilisables par tous. Les projets réalisés durant les sessions de juin 2013 sont détaillés sur ce site, aussi, si vous souhaitez vous en emparer, remixer et adapter ces idées pour les mettre en place dans votre contexte, n'hésitez pas !

De même, le concept de Biblio Remix n'appartient à personne et est librement copiable, diffusable, modifiable. Vous pouvez utiliser le nom Biblio Remix, organiser un évènement similaire en reprenant les idées présentées dans cette recette ou en les adaptant. Si vous le faites, nous serons ravis de communiquer et de partager les résultats de votre expérience sur ce site : n'hésitez pas à nous contacter !

L'initiative Biblio Remix est défini par Move Commons : à but non lucratif, reproductible par tous, soutenant les biens communs, et à organisation horizontale.

Enfin, tous les textes, photos, ressources présentes sur ce site sont librement partageables, modifiables et rediffusables, sous la licence Creative Commons -BY-SA (partage des contenus rediffusés sous une licence similaire, en citant l'auteur initial : Biblio Remix Rennes).

STÉPHANE VINCENT  
Délégué général de La 27<sup>e</sup> région

JEAN-CHRISTOPHE LACAS  
Chef de projet pour la médiathèque intercommunale  
entre Dore et Allier à Lezoux (63)



# Rêver la médiathèque, la réaliser

La médiathèque  
sur mesure ?  
C'est le projet de  
Lezoux, petite ville  
d'Auvergne où les  
habitants ont été  
invités à projeter leurs  
visions de la future  
médiathèque qui leur  
est destinée.

## Une démarche expérimentale à Lezoux, Puy-de-Dôme

**10** mai 2012, dernière réunion préparatoire. Profitant de l'ouverture prévue en 2015 d'une médiathèque intercommunale à Lezoux, nous sommes sur le point d'associer les habitants à une démarche de recherche-action visant à produire des visions sur l'avenir des médiathèques. L'opération est menée par l'association la 27<sup>e</sup> Région dans le cadre d'un programme appelé Territoires en Résidences, et cofinancée par la Communauté de communes entre Dore et Allier, le conseil général du Puy-de-Dôme et la Région Auvergne. Une équipe pluridisciplinaire a été constituée tout spécialement :

elle comprend Elisa Dumay, directrice de l'association Delaire et spécialiste de la médiation citoyenne, Adrien Demay et Damien Roffat, fondateurs de Design Territoire Alternatives, et Blandine Scherer, médiatrice culturelle, et elle s'appuie sur les services et l'équipe de la Médiathèque Départementale 63.

### OBSERVER, ENQUÊTER, TESTER

Après un mois consacré aux derniers préparatifs, l'équipe s'installe mi-juin à Lezoux et passe une première semaine à enquêter sur les pratiques de lecture et habitudes culturelles

des habitants. Elle transforme en médiathèque éphémère un espace public du centre de Lezoux, et met le projet de médiathèque sur la place publique en organisant des soirées d'échanges et en provoquant des discussions spontanées avec les habitants. L'équipe dort dans la ville, passe du temps avec des habitants afin de mieux comprendre leurs pratiques de lecture, voir où ils rangent leurs livres, comment ils les choisissent, les acquièrent, les partagent. Elle visite les autres médiathèques, enquête sur leur fonctionnement et va à la rencontre des associations, des bénévoles et des élus. Comme elle va le faire au cours de chaque semaine, l'équipe organise également une séance publique sur un mode convivial pour restituer l'état de ses travaux et les mettre en débat.

L'équipe revient mi-septembre pour une seconde semaine et réalise aussitôt des tests à partir d'une sélection de questionnements issus de la première semaine : comment intégrer les nouvelles pratiques numériques (téléchargement) et sociales (*book-crossing*) dans la nouvelle médiathèque ? Comment passer de la consommation culturelle à la production de cultures ? Comment organiser la médiathèque autour de la médiation avec les usagers plutôt que de la gestion des stocks d'ouvrages ? Comment prendre en compte les besoins du territoire dans le projet de médiathèque ?

L'un des tests consiste à fabriquer puis à installer dans la rue une cabine de téléchargement 24/24 grâce à une « bibliobox<sup>1</sup> », à partir de laquelle les gens peuvent copier des films et des livres libres de droit choisis par les bibliothécaires de la MD63, mais aussi déposer leurs propres fichiers, sous les

1. Lire également : Thomas Fourmeux, « Les Bibliobox : une valorisation des communs en bibliothèque », *Bibliothèque(s)*, n° 76, oct. 2014, pp. 32-34.



yeux de l'équipe qui observe discrètement l'usage qui est fait de la cabine. Un autre test vise à comprendre à quelles conditions les habitants sont disposés à prêter leurs propres livres : la médiathèque voyageuse – une simple malle équipée de roulettes – est mise à leur disposition, et ils s'engagent à la garnir de leurs propres livres et à la faire circuler entre voisins. Un autre encore consiste à organiser une soirée rassemblant enfants, parents et éditeurs autour des jeux vidéo, pour voir s'il est possible de changer mutuellement les regards sur cette pratique réputée à faible valeur culturelle. Au fil des tests, l'équipe valide ou invalide des hypothèses, imagine de nouveaux services qui pourraient être mis en œuvre dans la future médiathèque.

Mi-novembre, l'équipe consacre la troisième semaine à remettre en perspective les résultats des expériences passées et à en débattre avec les partenaires. Elle produit un schéma qui met en scène l'ensemble des fonctionnalités imaginées pour la future médiathèque. La totalité de l'expérience a été documentée sur un blog public et rassemblée, sans mots jargonneux, dans un livret illustré de quelques dizaines de pages, dans lesquels chacun peut facilement se projeter : l'habitant du territoire, ses élus, le personnel de l'équipement à venir, le futur architecte qui va pouvoir s'en inspirer en plus des éléments déjà fournis par l'étude de programmation préalable.

## DEUX ANS APRÈS, QUELS ENSEIGNEMENTS ?

À l'échelle locale, tous les enseignements de cette expérience convergent dans le sens d'une médiathèque davantage ouverte à de multiples usages collaboratifs, conçue pour favoriser les activités collectives et l'accueil d'activités extérieures. On est donc très loin d'une image du bibliothécaire assis derrière son comptoir et gérant un stock d'ouvrages. Si ces hypothèses se vérifient, l'organisation des médiathèques mais aussi le métier des médiathécaires pourraient en être modifiés. David Serero<sup>2</sup>, le cabinet d'architectes/urbanistes retenu par la collectivité, prend en compte ces réflexions et ces approches autour des nouvelles pratiques et usages en médiathèque dans le projet architectural.

À une échelle plus large, le potentiel des pratiques collaboratives – en particulier du *book-crossing* ou, en français, du « livre échange » – pourrait être assez fort pour nécessiter de repenser radicalement les politiques de lecture. En effet, il semble pertinent de s'interroger sur le mode de circulation

2. À propos de l'architecte, on peut se reporter à « Questions à David Serero », entretien avec Jean-François Jacques, *Bibliothèque(s)*, n° 23/24, décembre 2005, pp. 34-37.

des documents, ressources et richesses d'un territoire si les habitants, une fois mis en réseau, possèdent bien plus d'ouvrages que la médiathèque et sont disposés à les prêter à autrui.

Un autre enseignement réside dans l'emploi de méthodes de co-conception dans la création d'un équipement culturel. Associer les bibliothécaires bénévoles a par exemple permis de les remettre au cœur du processus, et d'en faire le premier maillon de nouvelles pratiques d'échanges plutôt que le dernier kilomètre d'un système déjà très centralisé. À terme, les méthodes de tests et de prototypage associant les usagers pourraient contribuer de façon durable à rénover radicalement les politiques culturelles.

Enfin, et pour continuer d'ouvrir la discussion, cette démarche expérimentale s'inscrit au cœur du projet culturel de l'établissement – et de son réseau –, qui se propose d'être un laboratoire vivant propice à l'innovation et aux nouveaux usages souvent mis en mouvement par les habitants eux-mêmes. ■



Visiter le slideshare « Les nouveaux usages de la médiathèque. Penser les médiathèques de demain » qui relate en détail l'expérience menée de juin à novembre 2012 à Lezoux : <http://fr.slideshare.net/27eregion/residence-lesnouveauxusagesdelamediathequelight>

## DOCUMENT 6

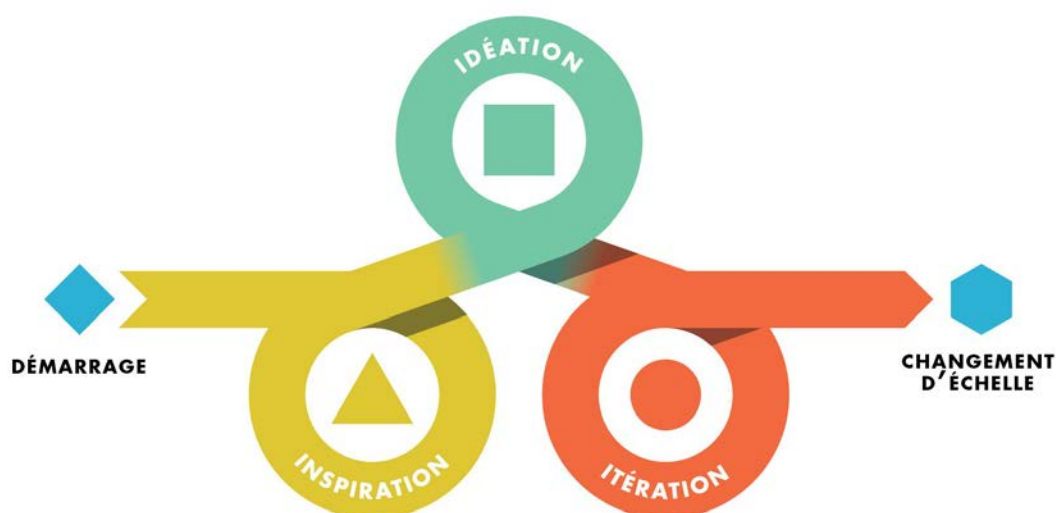
*Extrait page web biblioblog 2015*

### QU'EST-CE QUE LE DESIGN THINKING?

Bien que les bibliothèques publiques existent depuis des centaines d'années, il n'y a jamais eu d'époque plus propice que la nôtre pour réfléchir à leur avenir.

Les bibliothèques ont un rôle essentiel : elles sont profondément impliquées dans l'économie de la connaissance et ce sont des éléments moteurs dans le développement de la société. Pourtant, beaucoup d'entre elles disposent de moyens limités ou de budgets en baisse à un moment crucial où les pratiques culturelles et le paysage de l'information se métamorphosent. Les défis qu'affrontent les bibliothécaires aujourd'hui sont à la fois nombreux, complexes et variés. C'est la raison pour laquelle ils ont besoin de nouveaux outils et de nouvelles méthodes.

Le design thinking est l'une de ces nouvelles méthodes.



Le kit décrit de façon détaillée les trois principales étapes à suivre pour faire évoluer l'offre de votre bibliothèque : l'inspiration, l'idéation et l'itération. Ne vous laissez pas intimider par ces termes un peu techniques, le processus est en fait très simple !

- **La phase d'inspiration** consiste à comprendre les besoins de vos usagers en les observant, en dialoguant avec eux et en vous renseignant sur ce qui se fait ailleurs.
- **La phase d'idéation** consiste à reformuler vos constats, à élaborer un concept et à lui donner une forme concrète en réalisant un prototype rapide.
- **La phase d'itération** consiste à tester votre prototype avec vos usagers afin que vos expérimentations successives soient de plus en plus proches du résultat final que vous souhaitez atteindre.



## DOCUMENT 7

# NOUVEAUX USAGES ET ESPACES COLLABORATIFS ET CREATIFS

JOURNEE D'ETUDE, BPI – MARDI 12 MAI 2015

SOPHIE BOBET-MEZZASALMA

Le mardi 12 mai, au Centre Georges Pompidou à Paris, s'est déroulée une journée d'étude organisée par la BPI sur le thème des « Nouveaux usages et espaces collaboratifs et créatifs ». Christine Carrier, sa directrice, a introduit cette journée en évoquant son importance. Plus de 400 participants issus de toutes structures et régions étaient rassemblés pour tirer les conséquences de ces expériences nouvelles que sont les ateliers, FabLabs, espace de coworking. Comment penser ensemble l'accès aux collections et ces partages de savoir ?

### PANORAMA ET ENJEUX DES NOUVEAUX USAGES ET ESPACES COLLABORATIFS ET CREATIFS EN BIBLIOTHEQUE

- Présentation par Vincent Chapdelaine, directeur de l'entreprise Espaces temps

Avec la percée du numérique, une anxiété est apparue dans le monde des bibliothèques. Plus qu'un changement lié au web social ou web 2.0, il s'agit en fait d'un changement sociétal auquel elles doivent faire face. Deux angles d'analyse prédominant : la culture du « faire » ou du « maker », et les usages liés à la « conversation ».

Les Mechanic's Institute, nés en Ecosse vers 1820, seraient l'ancêtre des Fab Labs. Ils ont foisonné au XIXe siècle dans le Commonwealth : à la fois bibliothèques, musées, convertis aux nouvelles technologies, mais aussi lieux de rencontre pour les travailleurs. Le café parisien est, lui aussi, perçu comme l'archétype du lieu de rassemblement social. Ray Oldenburg, dans *The Great Good Place*, identifie trois types de lieux : le domestique, le travail, le social. Deux composantes essentielles en font un troisième lieu : sa neutralité, son dynamisme. Les bibliothèques ont tout le potentiel pour devenir de véritables troisièmes lieux, portant une mission culturelle et éducative.

### USAGES

Lié à l'évolution du numérique, une culture du travail en communauté se développe depuis une quinzaine d'années avec l'explosion du *maker*, du *Do It Yourself* (DIY). Derrière cette culture perce l'utopie de s'affranchir de l'univers industriel en produisant avec ses propres outils. Le Museomix ou le Biblio Remix en sont des exemples.

Les outils numériques sont des catalyseurs d'usages, mis en œuvre par des communautés virtuelles. Ainsi du « skillshare », qui réunit des activités autour de l'échange de connaissances ou d'activités culturelles. Existente aussi des pratiques axées sur la conversation, autour de l'échange d'idées (les World Café, Design Jump). Il s'agit de mettre en contact des usagers pour faire émerger des innovations (Rencontres citoyennes, Creative Mornings). Le numérique permet à tout citoyen de devenir l'organisateur d'événements publics.

## ESPACES

Une typologie des lieux se dessine avec d'abord les *Maker Space*, comme le *hacker space*, lieu de rencontre créé à Berlin par des programmeurs qui souhaitaient travailler en commun sur des jeux vidéo. Cet espace rassemble le plus souvent des fans de science-fiction, de science, des militants du web, touchant la culture underground. Plus informel que les Fab Labs, il se matérialise par des Workshop, des conférences.

Le Fab Lab est le lieu idéal d'appropriation des technologies et des usages matériels. Lieu véritablement ouvert et gratuit, on peut y créer des objets pour des raisons utilitaires ou simplement ludiques au moyen d'imprimantes 3D. Répondant à une charte bien définie, les Fab Labs ont un site : [www.fabfoundation.org/](http://www.fabfoundation.org/).

*Hanging out, messing around, geeking out*, soit l'importance d'être à l'aise pour mieux approfondir une connaissance. La chercheuse Mimi Ito a réalisé une série d'études ethnographiques sur des adolescents, qui démontrent que ceux-ci ont besoin de se sentir bien pour profiter du lieu. Si *messing around* implique l'idée de bidouillage, *geeking out* est davantage interactif.

Les ruches d'art sont également en pleine croissance, mais à l'antipode du lieu technologique, il s'agit davantage d'ateliers de développement de pratiques artistiques amateurs, où chaque participant apprend de l'autre. C'est plus un prétexte à la cohésion sociale, une communauté d'échange autour des pratiques artistiques. Il existe aussi les bibliothèques d'outils (espaces pour le prêt d'outils).

Les espaces de coworking, comme la Mutinerie à Paris, sont des lieux d'échange et de rencontre. Les AntiCafé offrent un espace payé à l'heure plutôt qu'à la consommation. Peu d'exemples existent à ce jour en bibliothèque.

L'espace 3C est conçu pour la collaboration et l'échange entre usagers : il doit donc être flexible pour favoriser une liberté totale dans la bibliothèque. C'est le cas des cafés ludiques, ou espaces éphémères.

Au-delà de ces différentes expériences (Fab Lab, média lab, etc.), la force de la bibliothèque réside dans ses collections, son personnel, son ancrage territorial, auxquels peut s'ajouter une dimension participative. La culture contemporaine place l'individu comme auteur du changement. La bibliothèque peut jouer un rôle en facilitant cette rencontre entre les usagers. Il ne s'agit pas d'adapter la bibliothèque aux nouveaux usages mais de la transformer en une structure flexible capable de s'adapter au changement.

LA BIBLIOTHEQUE EST UN VERBE,  
UN LIEU D'ACTIVITE ET DE CREATION !  
L'URBAN WORKSHOP : LE COWORKING ET MAKER SPACE DE  
LA BIBLIOTHEQUE MUNICIPALE D'HELSINKI

•Présentation par Lotta Muurinen, Urban Workshop, BM d'Helsinki

Capitale de la Finlande, Helsinki abrite 36 bibliothèques pour une population de 600 000 habitants. L'Urban Workshop fait partie de la bibliothèque municipale depuis son ouverture en octobre 2013. Il s'est construit au-dessus d'une bibliothèque existante dédiée à l'informatique. Les « customers » ont été impliqués dès le début dans le projet.

## POURQUOI DANS UNE BIBLIOTHEQUE?

A cette question, Lotta Muurinen précise que cela répondait à une demande des usagers. Dans le cadre de consultations participatives sur la future bibliothèque d'Helsinki, des groupes d'usagers réfléchissent à un Maker Space ouvert à tous, où chacun peut venir apprendre, quel que soit son niveau de connaissance, comme ces usagers qui venaient en bibliothèque se familiariser avec l'internet dans les années 1990. Le lieu est gratuit, sauf pour les impressions 3D, pour lesquelles le matériel est facturé 40 centimes. Le personnel intervient pour transmettre ses compétences. Cet endroit est également destiné à promouvoir l'économie locale en s'adressant aux petits entrepreneurs. La formation de compétences et la mise à disposition de technologies nouvelles font partie des missions des bibliothèques. Aujourd'hui sont proposés des imprimantes 3D, scanners 3D, *vinyl cutter*, *badge maker*, *video editing*, postes multimédias. Ce qui donne du sens à tout cet équipement : le personnel qui en fait la médiation. Ils sont actuellement cinq, et reçoivent 3 à 500 personnes par jour. Spécialistes des logiciels informatiques, ils sont des « travailleurs des médias », ouverts d'esprit autour de l'idée : *Let's find out together et Staff is here to help*.

### « THIS IS YOUR SPACE »

L'espace fait actuellement 300 m<sup>2</sup>. Muséal, il est difficilement malléable. Il côtoie un autre espace dédié aux ateliers où les usagers peuvent proposer des thèmes. Il n'y a pas un type de *customer*, mais un panel très large, depuis l'entrepreneur qui souhaite réaliser un prototype jusqu'au retraité. Cette variété des publics tient à la variété des types d'espaces proposés. A 90 %, ces ateliers sont le fait des usagers. Les acquis de cet espace : plus de *customers* d'un nouveau type (designers, entrepreneurs, acteurs urbains), intéressés d'apprendre par le « faire ». Si les livres restent importants, il y a d'autres manières de faire. La bibliothèque sert ainsi d'incubateur qui canalise des énergies créatives.

## LA FUTURE BIBLIOTHEQUE

Son ouverture est prévue pour décembre 2018. Elle fera environ 10 000 m<sup>2</sup>. Les trois étages seront caractérisés par des univers et des modalités d'usages différents :

- au 1er : un lieu de rencontre propice aux discussions ;
- au 2e : un Maker Space, qui pourra aussi, en certaines occasions, inclure des usages de lecture.
- au 3e : les collections, abritées par un dôme de verre, pour donner l'impression de lire « comme dans un nuage » ;

### LA MEDIATHEQUE INTERCOMMUNALE ENTRE DORE ET ALLIER, UNE DEMARCHE COLLABORATIVE, DE LA CONCEPTION AU MODE DE FONCTIONNEMENT

- Présentation par Jean-Christophe Lacas, chef de projet, et Aude Van Haeringen, directrice de la médiathèque départementale du Puy-de-Dôme

Lezoux, plus qu'un projet, est une méthode de travail basée sur une démarche collaborative, de l'émergence du projet jusqu'à sa réalisation finale. Après deux ans et demi, cette expérience, qui aura associé les partenaires, les élus, et la population, arrive à la phase de construction.

## LE PROJET

Il s'agit d'un territoire de 14 communes, pour 600 000 habitants, situé entre deux rivières, la Dore et l'Allier, où la pyramide des âges tend à se rajeunir avec, dans le même temps, une augmentation des plus de 75 ans. Un territoire en mutation donc, hébergeant peu de structures culturelles : 3,5% des populations sont touchées par les bibliothèques. La construction d'un équipement culturel intervient dans ce contexte. Il s'agit d'abord d'identifier les besoins de la population, mission confiée à un bureau d'études, qui sollicite les compétences des partenaires. Les bibliothécaires sont rapidement intégrés à la démarche, et le schéma de lecture est adopté dans le contrat local de développement. Une étude de faisabilité est validée, et un nouveau schéma est esquissé autour du numérique, avec une redéfinition du rôle de la bibliothèque. Il est voté en 2011. La question de la place du numérique suscite un appel à projet de la 27e région, laquelle s'appuie sur les pratiques des utilisateurs, suivant des méthodes employées par des ethnologues, des designers pour rendre les services publics « désirables ». L'idée est de favoriser l'immersion pendant trois semaines, avec cependant deux obstacles : le chef de projet n'est pas encore nommé, l'étude est déjà lancée et a rendu ses conclusions. Un agent de la BDP s'est prêté à la résidence, un chef a ensuite été recruté, enfin le cabinet d'étude a accepté d'avoir le regard d'une autre structure. Chacun des partenaires a une attente différente : le conseil général souhaite une réflexion sur la médiation, la communauté de communes une étude renforcée sur le projet de labellisation.

La résidence s'est déroulée sur trois semaines distinctes sur plusieurs mois, suivies de rencontres publiques. La première phase d'immersion auprès des habitants a interrogé ceux-ci sur leurs attentes. La seconde phase, d'idéation, a permis de proposer des prototypes sur des points identifiés (biblio box, fonds participatif, échange de savoir-faire). La dernière phase, durant laquelle des prototypes ont été testés, a donné lieu au plan d'usage.

## LE PLAN D'USAGE

Il comprend plusieurs notions : le fonds participatif, la convivialité et la citoyenneté, l'échange de savoir-faire, la production de contenus culturels, les pratiques numériques et les services associés.

Les espaces doivent être nombreux et ouverts, avec une fonction évolutive. Le lieu doit associer l'idée de complémentarité, adaptabilité et modularité. Il s'agit de susciter l'envie de ce lieu à la population avant qu'il ne soit construit. Aujourd'hui, Lezoux est un laboratoire.

## DE LA PLACE POUR DEMAIN

En attendant la construction, plusieurs chantiers ont cours : un chantier d'écriture sur la « médiathèque », un travail mené avec les collégiens (plans d'architecture, lego...). L'idée de la bibliothèque existe dans et hors les murs avant même d'être créée.

La nécessité de prévoir des lieux hybrides est encore plus fondée en milieu rural où il faut regrouper en centres (santé, ressource, troisième lieu...).

Cette démarche, qui associe l'université, a ainsi permis à l'élu de replacer le projet dans une logique de territoire. La place de la médiation y est fondamentale.

## FORUM DES PROJETS

Afin de permettre aux participants d'échanger avec différents responsables d'expérimentations, un Café forum a été organisé de 13h30 à 15h15. Une façon originale de mettre en place l'aspect participatif en favorisant un échange plus personnalisé avec les intervenants.

Enfin, une table ronde réunit Michel Briand (responsable de formation à Telecom Bretagne et membre du Conseil national numérique), Lionel Dujol (responsable du développement numérique au sein de la direction de la lecture publique du réseau des Médiathèques Valence Romans Sud Rhône-Alpes), Audric Gueidan (en charge de l'espace public numérique de la médiathèque François-Mitterrand – réseau de la médiathèque de la Communauté d'agglomération du Plateau de Saclay–, manager du Fablab mobile des Ulis), et Ophélie Ramonatxo (conservateur à l'Institut français de Madrid).

Michel Briand voit l'avenir de la société de manière générale vers une gouvernance contributive. Cependant, donner à voir n'est pas encore inscrit dans notre mentalité. Le Conseil national du numérique doit favoriser la transition vers une autre société. En 2015, le travail du bibliothécaire est d'accompagner ce changement. Lionel Dujol fait le même constat en insistant sur l'importance aujourd'hui du faire, du collaboratif et du participatif. Il s'interroge cependant sur la difficulté des bibliothèques à se projeter dans ces nouvelles logiques. En même temps, le bibliothécaire ne doit pas être l'outil du FabLab, seulement son animateur.

Quant à Ophélie Ramonatxo, elle revient sur son expérience des Idea Store dans un contexte de crise, et Audric Gueidan, sur celle d'ateliers mobiles aux Ulis.

Tous les participants ont reconnu le rôle des bibliothèques dans cette évolution du faire ensemble dans un lieu perçu comme un lieu de coopération entre bibliothécaires et usagers. Car, ainsi que le souligne Annie Dourlent, directrice de la coopération à la BPI, la bibliothèque appartient d'abord aux usagers.

Référence bibliographique :

Bobet-Mezzasalma, Sophie. Nouveaux usages et espaces collaboratifs et créatifs. *Bulletin des bibliothèques de France* [en ligne], n° 6, 2015 [consulté le 18 janvier 2016]. Disponible sur le Web : <[http://bbf.enssib.fr/tour-d-horizon/nouveaux-usages-et-espaces-collaboratifs-et-creatifs\\_65444](http://bbf.enssib.fr/tour-d-horizon/nouveaux-usages-et-espaces-collaboratifs-et-creatifs_65444)>. ISSN 1292-8399.

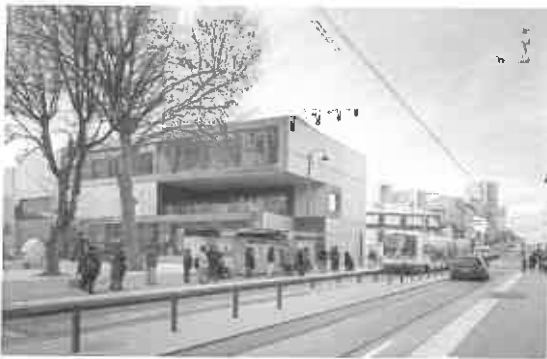
**BBF – Bulletin des bibliothèques de France – 22 Juillet 2015**

# LIVRESHEBDO

Par Véronique Heurtematte, le 27.11.2015

L'ILE-SAINT-DENIS

## Ruche d'art : un projet qui fait le buzz



La médiathèque Elsa-Triolet, à l'Île-Saint-Denis lance un projet de ruche d'art. - SERGIO GRAZIA/FASSIO ET VIAUD ARCHITECTES

La médiathèque Elsa-Triolet à L'Île-Saint-Denis (93) a lancé le 9 octobre un projet très original de ruche d'art. Inédit dans les bibliothèques françaises, ce concept né en Amérique du Nord consiste à organiser des ateliers où tout le monde peut venir diffuser ses savoir-faire dans un esprit de partage citoyen. La première étape a été de présenter le projet aux habitants et à tous les partenaires de la bibliothèque, et de commencer à en jeter les bases concrètes. Pour Mohamed Bouali, directeur de l'établissement et initiateur du projet, cette démarche va plus loin que les expériences de fab lab qui fleurissent aujourd'hui dans les bibliothèques, car elle propose une véritable philosophie globale et pas seulement un service supplémentaire. *"Ce concept conduit à repenser complètement la place des usagers, l'aménagement des espaces, le rôle du bibliothécaire, s'enthousiasme-t-il. L'idée est de créer une réelle interaction entre les ateliers et les collections."* L'équipe se donne un an pour écrire le projet avec les habitants. Des idées ont déjà fusé, comme celle de ce cinéphile qui souhaite monter un atelier cinéma, ou encore celle de ces jeunes qui proposent des sessions de création de mangas. V. H.

## DOCUMENT 9

# USAGERS ET BIBLIOTHECAIRES : CONCURRENCE OU CO-CREATION ?

XAVIER GALAUP

### LE MONDE CHANGE AUTOUR DES BIBLIOTHEQUES

Dans le monde de la rareté, les bibliothèques étaient à l'aise car elles proposaient un accès économique et intelligible à une collection assez large. Elles étaient d'autant plus légitimes qu'elles faisaient un tri, donnant ainsi un label à ce qui était censé convenir à l'honnête homme du xxe siècle. Le bibliothécaire était ce savant fou qui organisait le savoir pour le rendre accessible : « La tour de Babel pour les nuls » en quelque sorte.

Au côté de l'enseignant et d'autres professions intellectuelles, le bibliothécaire contribua à l'élévation intellectuelle et spirituelle des citoyens. C'était une belle mission, qui ne pouvait que bouleverser tout doucement le rapport que ces derniers pouvaient avoir avec les connaissances et les bibliothèques... À force d'apprendre, les citoyens devenaient plus exigeants, et surtout, soit ils n'auraient plus besoin des bibliothèques s'ils en avaient les moyens, soit ils auraient de plus en plus de mal avec une bibliothèque strictement prescriptrice et qui les prend du haut de son savoir si bien organisé. Cela dit, s'il n'y avait eu que cela, nous aurions pu nous adapter à cette nouvelle donne en construisant un nouvel emballage pour nos missions traditionnelles. Mais plusieurs autres bouleversements bousculent notre environnement.

Il y a d'abord la remise en cause de la culture légitime. Les « humanités » ne sont plus un marqueur d'élévation sociale et il n'est plus nécessaire de faire croire qu'on a lu tout Proust pour faire partie des élites. Il me semble que les bibliothèques qui sont identifiées à cette culture légitime pâtissent à différents niveaux de cet état de fait. Dans l'univers marchand, les documents (livres, disques, dvd) ont perdu toute leur valeur, soit à cause d'une politique de prix incohérente (prix de lancement attractif, prix fort pendant quelques mois, soldes jusqu'à des prix divisés par trois ou plus en cas de vente par lots), soit parce qu'ils deviennent les bonus d'autres produits comme dans la presse ou les stations-services... Confirmé par la dernière enquête d'Olivier Donnat, l'essor des pratiques culturelles amateurs change aussi le rapport à la culture, qui là encore est désacralisée. Ces phénomènes ne sont pas nouveaux, mais ils se sont fortement accélérés.

L'avènement d'internet et d'un monde numérique fut un nouveau coup dur pour les bibliothèques. La dés-adhérence des contenus à un support physique a achevé de les désacraliser. De surcroît, la disponibilité, fantasmée comme totale, des contenus culturels sur internet fait passer la bibliothèque comme un lieu ringard et inutile. Pourquoi se déplacer pour ne pas être sûr de trouver ce que l'on cherche (pas dans le fonds ou déjà emprunté) ? Pourquoi se déplacer pour ne pas être sûr de trouver ce que l'on ne cherche pas (déception en flânant dans les rayons, absence de conseils) ? En effet, sur internet tout est accessible facilement, en permanence, et nous pouvons y glaner simplement, parfois par hasard, des contenus intéressants. Le web participatif a porté le coup de grâce en permettant à chacun de devenir non seulement producteur de contenus culturels mais aussi critique et conseil sur ces contenus. Ces deux faits marquent la fin de l'aura des lieux concentrateurs et des intermédiaires privilégiés que sont les bibliothécaires, les journalistes et autres professions intellectuelles prescriptrices.

La dimension participative du web a son versant obscur quand elle se « remixe » avec le marketing : inciter les internautes à recommander un produit afin de mieux le faire vendre. Le consommateur consomme, achète ainsi (joyeusement) des produits conseillés par d'autres, et la marque bénéficie d'une bonne image grâce à la part ludique de leur démarche de vente. Cependant, l'internaute n'est pas complètement dupe, car, si on abuse ou si on est trop incitatif, il va se détourner, voire faire une promotion négative. Cette approche participative existe aussi dans les magasins sous forme de jeux, comme les rallyes photos Fnac : photographier les curiosités de la ville, les mettre en ligne pour la Fnac et gagner un appareil photo plus performant... Tout cela existait déjà, mais, là encore, cela a pris de l'ampleur.

## L'USAGER CO-CREATEUR DES SERVICES EN BIBLIOTHEQUE

L'utilisateur d'aujourd'hui est-il cocréateur de services en bibliothèque ? En préambule, il faut lever toute ambiguïté sur un point : le bibliothécaire continue de mener sa politique documentaire, suggestions d'achat comprises, et l'utilisateur n'intervient pas directement dans l'organisation de la bibliothèque ou dans la politique de lecture publique, qui relève d'une décision politique même si elle peut être co-construite avec les citoyens. Les axes de « co-création » possibles concernent essentiellement la création de services non-documentaires avec l'aide des usagers.

Trois directions pourraient être empruntées, en lien avec les grandes missions de la bibliothèque. Premièrement, la mission *culturelle*, la bibliothèque devenant l'un des carrefours de la vie culturelle locale avec davantage d'actions culturelles, plus informelles et plus participatives : des ateliers avant un événement, des comptes rendus après, faits par les usagers, pour que la bibliothèque se positionne comme lieu de pratiques culturelles amateurs (musique, écriture, vidéo). Deuxièmement, la mission *éducative*, avec par exemple l'échange de savoirs organisé par la bibliothèque seule ou en partenariat avec une association locale. Troisièmement, la mission *sociale*, en accentuant l'aide à la recherche d'emploi et en devenant l'un des lieux d'entraide entre usagers. Cette approche rejoint la notion de bibliothèque troisième lieu que Mathilde Servet a défendue.

La co-création des activités dans la bibliothèque permettrait de donner un visage plus humain et plus proche de la bibliothèque à travers l'implication des usagers. Nous pourrions par exemple inciter des usagers inscrits à raconter des livres, ou à transmettre le contenu d'autres documents qu'ils ont aimés autour d'eux, puis les prêter en expliquant qu'ils viennent de la bibliothèque. À la manière du *bookcrossing*, il est tout à fait envisageable d'organiser une circulation de documents via ces usagers-relais sans passer systématiquement par la bibliothèque. L'objectif est de désacraliser l'image de la bibliothèque, d'en faire un lieu utile à tous et dont l'usage peut être quotidien.

Lors d'une journée d'étude pour l'association VDL (Vidéothécaires, discothécaires de la région lyonnaise), j'avais écrit le scénario de la co-création de l'animation musicale en bibliothèque. Un groupe d'adolescents écoute une radio ou une *playlist* créée par les bibliothécaires. Ils découvrent ainsi un nouveau groupe de musique. Ils téléchargent les fichiers et viennent en atelier de MAO (musique assistée par ordinateur) faire un remix à la bibliothèque. Celui-ci est mis en ligne par ces usagers sur un blog de la bibliothèque et écouté par les bibliothécaires, qui l'apprécient. Ces derniers proposent aux usagers créateurs de faire un petit concert à la bibliothèque. Le concert est filmé et enregistré, puis mis en ligne... D'autres usagers découvrent à la fois ce qui est fait par ce petit groupe et les musiciens qui ont suscité le remix... et la boucle de co-création peut continuer ...

La co-création d'activités est aussi une manière de dépasser la juxtaposition des consommateurs d'un service en faisant participer les usagers. Cette implication du public dans les activités ou les services de la bibliothèque donne le cadre d'un dialogue entre sujets et non plus un croisement d'utilisateurs ou un lien hiérarchique entre le bibliothécaire savant et les foules ignorantes.

### CO-CREATION ET/OU CONCURRENCE ?

Si nous associons mieux les usagers au fonctionnement et aux services offerts à la bibliothèque, nous serons très vite confrontés à la question d'une concurrence larvée ou frontale entre les usagers et nous. On pourrait, même, se demander si, à terme, la présence de bibliothécaires serait encore justifiée.

Certes, la recherche à la Google, qui génère du bruit mais pas de silence, ne nécessite pas d'intermédiaire et joue bien son rôle jusqu'à un certain point. Malgré ou à cause de ce bruit, les internautes ne trouvent pas ou n'ont pas l'impression de pouvoir trouver ce qu'ils cherchent. Ici, le professionnel de l'information peut apporter ses compétences en ciblant les mots clés efficaces, en utilisant la recherche avancée et d'autres sources pour trouver une information. Nous avons aussi un rôle de formation et d'interpellation quant à la vérification des sources d'information. Nous garderons ce rôle de référence pour valider une information et, dans ce domaine, nous serons perçus a priori comme plus neutres que d'autres professionnels comme les journalistes.

Le nombre d'internautes écrivant des critiques sur des contenus culturels est impressionnant, notamment sur les livres. Force est de constater que, pour l'instant, ils sont très peu nombreux sur notre catalogue participatif. Deviennent-ils de ce fait nos concurrents dans le conseil documentaire ?



Si l'utilisateur peut être excellent dans une ou plusieurs niches documentaires, en revanche il n'a pas la vision globale d'un domaine et ne sera pas toujours en mesure de faire le lien entre tel et tel ouvrage ou telle et telle approche thématique. Face à la démultiplication des contenus culturels, notamment numériques, il ne nous est plus possible de tout connaître pour conseiller. Nous avons donc besoin de multiplier les canaux de médiation en collaboration avec d'autres professions et, pourquoi pas, avec des amateurs éclairés. Capable de dépasser l'enthousiasme du partage (j'aime ou j'aime pas), le bibliothécaire devra amener une vision synthétique et une mise en perspective dans l'histoire littéraire ou dans l'évolution des sciences. D'ailleurs, notre atout est d'être des généralistes des contenus culturels.

Avec les outils numériques, l'utilisateur est obligé d'organiser ses fichiers ou ses ressources avec un système d'indexation plus ou moins assisté, mais il se préoccupera d'abord d'un classement qui lui convient et pas d'une harmonisation utile pour différents usages. La construction de métadonnées fiables, pérennes et interopérables restera l'apanage des professionnels de l'information. Dans le bâtiment, le bibliothécaire met en scène des collections pour faciliter l'appropriation de celles-ci par le plus grand nombre... et pourquoi pas pour surprendre un peu l'utilisateur et lui permettre de faire des découvertes.

Face à l'essor progressif mais inéluctable des ressources numériques, le bibliothécaire devient un médiateur entre un usager et la ressource (payante ou gratuite). Il offre des espaces pour la pratique culturelle et accompagne les usagers dans leurs recherches et leurs projets. Certains d'entre eux pourront être bons dans une pratique culturelle, mais manqueront d'outils pour dépasser leur apprentissage autodidacte. Ils ne sauront pas forcément trouver et utiliser les outils qui leur correspondent. Nous le constatons bien dans les espaces publics numériques, où les animateurs multimédias forment non seulement les usagers de tous âges à l'usage des logiciels mais jouent aussi un rôle de conseil d'achat des matériels multimédias.

En ligne et sur place, le bibliothécaire devrait désormais proposer l'accès à l'ensemble des ressources disponibles. En effet, l'acquisition œuvre par œuvre aura de moins en moins de sens, et son nouvel horizon sera de tracer des chemins pour entrer et se repérer dans cette profusion d'informations et de contenus culturels. Dans ce cadre, le bibliothécaire devient plus un médiateur et un manager de projets, le cas échéant en co-création avec les usagers, qu'un gestionnaire de fonds documentaires.

Certes, il peut sembler paradoxal de promouvoir l'autonomie des usagers, ce qui au bout du compte signifie qu'ils auraient une grande partie des compétences des bibliothécaires – et il faudrait craindre lors une forme de concurrence de leur part. Mais cette concurrence et le danger viennent davantage d'entreprises qui veulent recréer une forme de concentration des contenus et des services autour des biens culturels. Amazon tisse doucement mais sûrement sa toile, en détruisant les librairies, en imposant ses conditions aux éditeurs puis en devenant lui-même éditeur, en prêtant des livres et en facilitant l'autoédition. Apple et Google ont des stratégies similaires.

Ne nous trompons pas d'ennemi : l'utilisateur peut avoir besoin de nous, ces entreprises non. Si nous voulons réussir notre mutation dans cette ère pleine d'incertitudes, nous ne pouvons plus nous contenter de la plus belle offre documentaire qui soit – pour peu que nous en soyons encore capables financièrement –, mais il nous faut associer les utilisateurs finaux à la construction des services dont ils ont besoin, dans le respect de nos missions de service public et dans le cadre de véritables politiques de lecture publique définies avec les élus. •

Mai 2012

(...)

### **B. Une injonction à la participation qui renouvelle les modes d'association des usagers au fonctionnement des bibliothèques**

Malgré les freins que nous venons d'évoquer, les formes de participation des usagers intéressent les bibliothèques, en réponse deux injonctions principales : donner l'image d'un service public plus proche et plus participatif, et se mettre au service de la communauté locale, comme le font les *public libraries* anglo-saxonnes. Des modes de participation du public, sous forme de comités d'usagers, ont déjà été mis en place pour y répondre mais cette forme de participation est renouvelée par la notion de co-construction.

#### **1- l'exigence d'une plus grande proximité entre l'institution et les citoyens**

La participation des usagers à la définition et à l'organisation du service public s'impose de plus en plus comme un enjeu majeur des politiques publiques. En effet, certaines décisions des institutions publiques, certains services qu'elles proposent sont supposés inefficaces car mal adaptés à la réalité des situations. Le sociologue Antonio Tosi met en avant l'inertie que peut générer ce qu'il appelle la « théorie administrative des besoins », c'est-à-dire l'incapacité, dans laquelle se trouvent souvent les institutions de connaître intimement l'ensemble de leurs territoires, et d'en percevoir les besoins non exprimés<sup>24</sup>. Les décisions des institutions publiques sont également parfois considérées comme illégitimes, car imposées par le haut d'une manière qui ne prend pas en compte les intérêts de toute la population. Globalement, l'impression donnée peut être celle d'un centre de décision lointain, en décalage avec la réalité.

La participation des usagers à la définition et à l'organisation du service public s'impose de plus en plus comme un enjeu majeur des politiques publiques. En effet, certaines décisions des institutions publiques, certains services qu'elles proposent sont supposés inefficaces car mal adaptés à la réalité des situations. Le sociologue Antonio Tosi met en avant l'inertie que peut générer ce qu'il appelle la « théorie administrative des besoins », c'est-à-dire l'incapacité, dans laquelle se trouvent souvent les institutions de connaître intimement l'ensemble de leurs territoires, et d'en percevoir les besoins non exprimés<sup>24</sup>. Les décisions des institutions publiques sont également parfois considérées comme illégitimes, car imposées par le haut d'une manière qui ne prend pas en compte les intérêts de toute la population. Globalement, l'impression donnée peut être celle d'un centre de décision lointain, en décalage avec la réalité.

La participation est donc d'abord un enjeu d'efficacité pour les services publics, dont les bibliothèques font partie, afin de leur permettre d'être plus réactifs face aux besoins des usagers. L'association de l'utilisateur à la conception et à la mise en œuvre d'un service permet de faire la démarche d'essayer de se mettre à la place de l'utilisateur, et de prendre en compte son point de vue. A force de travailler dans la bibliothèque, on peut avoir tendance à garder une vision uniquement professionnelle sur le fonctionnement de l'institution et se retrouver en décalage avec la perception qu'en ont les usagers. L'ouverture d'un espace d'échange, de délibération permet de mettre en perspective ces différents points de vue, et d'adapter le service proposé à la réalité de la situation.

La participation des citoyens est aussi un enjeu démocratique, qui s'inscrit dans un processus plus large de modernisation de l'action publique. La prise de décision est parfois jugée plus légitime

lorsque les citoyens y sont directement associés. Selon l'approche de la démocratie délibérative, dérivée de la philosophie de Jürgen Habermas, la prise de décision n'est légitime que si elle résulte d'un processus de délibération inclusif et équitable, auquel tous les citoyens peuvent participer et dans lequel ils sont conduits à coopérer librement. Il s'agit donc de tenir compte des préoccupations des citoyens, notamment les populations socialement exclues dont la voix est rarement entendue. La participation ouvre des espaces de dialogue, qui contribuent à l'intensification de l'échange entre les citoyens et les institutions publiques.

L'association des citoyens au fonctionnement de l'institution doit enfin permettre d'accroître la proximité entre celle-ci et ses usagers. C'est un enjeu de citoyenneté, en ce sens que les citoyens doivent prendre conscience de leur droit à participer. Cependant, la participation ne doit pas être mise en place de façon « prétexte ». Ainsi, les citoyens doivent être considérés comme de véritables co-décideurs et non comme de simples informateurs. Dans le cas contraire, la participation risque d'être instrumentalisée afin de justifier, par les informations apportées dans l'espace de dialogue, des décisions imposées par le haut.

(...)

Extrait de « co-construire les collections avec les usagers »

BRETON Elise | DCB22 | Mémoire | janvier 2014