

Actions participatives : complémentarité entre bibliothécaires et publics pour la promotion et le développement des collections des bibliothèques de Carouge



**Travail de Bachelor réalisé par :
Kiara LEE**

Sous la direction de :
Françoise DUBOSSON, Chargée de cours HES

Carouge, 15 juillet 2020

**Information documentaire
Haute école de gestion de Genève (HEG-GE)**

Déclaration

Ce Travail de Bachelor est réalisé dans le cadre de l'examen final de la Haute école de gestion de Genève, en vue de l'obtention du titre Bachelor of Science HES-SO en Information documentaire.

L'étudiant atteste que son travail a été vérifié par un logiciel de détection de plagiat.

L'étudiant accepte, le cas échéant, la clause de confidentialité. L'utilisation des conclusions et recommandations formulées dans le Travail de Bachelor, sans préjuger de leur valeur, n'engage ni la responsabilité de l'auteur, ni celle du conseiller au Travail de Bachelor, du juré et de la HEG.

« J'atteste avoir réalisé seule le présent travail, sans avoir utilisé des sources autres que celles citées dans la bibliographie. »

Fait à Carouge, le 15 juillet 2020

Kiara LEE



Remerciements

Sans les personnes suivantes, ce travail de Bachelor n'aurait pas pu aboutir. Je tenais à leur adresser mes plus vifs remerciements.

À ma mandante, Madame Christelle Mougin qui s'est toujours montrée disponible et qui m'a encouragée tout au long du travail.

À l'équipe des bibliothèques de Carouge qui m'a accueillie avec gentillesse.

À ma conseillère pédagogique, Madame Françoise Dubosson qui m'a donné des conseils et a répondu à mes nombreuses interrogations.

À Madame Mylène Badoux, médiatrice culturelle à la Bibliothèque municipale de Vevey qui a accepté d'être la jurée de mon travail de Bachelor.

À toutes les bibliothèques qui ont pris le temps de répondre à ma sollicitation.

À Florence et Marc qui ont eu la patience de me relire.

À ma famille et à mes amis qui ont rendu la rédaction de ce mémoire plus agréable.

Liste des abréviations et des acronymes

BC :	Bibliothèque de Carouge
BD :	Bandes dessinées
BML :	Bibliothèque municipale de Lyon
BMV :	Bibliothèque municipale de Vevey
BQ :	BiblioQuartier des Grands-Hutins
BVL :	Bibliothèques de la Ville de Lausanne
CD :	Compact Disc
CH :	Confédération helvétique (Suisse)
CNRTL :	Centre National de Ressources Textuelles et Lexicales
DVD :	Digital Versatile Disc
Enssib :	École nationale supérieure des sciences de l'information et des bibliothèques
EPT :	Equivalent plein temps
EUA :	États-Unis d'Amérique
F :	France
HES :	Haute école spécialisée
IFLA :	International Federation of Library Associations and Institutions
ISO :	International Standard Organization
OPAC :	Online Public Access Catalog
PNB :	Prêt Numérique en Bibliothèque
QQOQCCP :	Quoi, Qui, Où, Quand, Comment, Combien, Pourquoi
SIGB :	Système intégré de gestion de bibliothèque
SJV :	Service de la jeunesse de Vevey
SWOT :	Strengths (Forces), Weaknesses (Faiblesses), Opportunities (Opportunités), Threats (Menaces)

Résumé

Ce travail de Bachelor est réalisé pour les bibliothèques de Carouge. Elles veulent impliquer les usagers dans le développement et la promotion de leurs collections physiques et numériques pour tous les publics (jeune et adulte). À l'heure actuelle, les lecteurs participent au développement des collections, de façon limitée, en faisant des propositions d'achats.

Pour proposer des actions participatives aux bibliothèques de Carouge, deux étapes majeures ont été nécessaires.

La première étape est l'état des lieux réalisé aux bibliothèques de Carouge. Les buts étaient de savoir si les bibliothécaires se servaient des différents moyens de promotion existants et de connaître leurs pratiques et avis concernant la promotion et le développement de leur collection avec les usagers.

La seconde étape, l'état de l'art, portait sur les pratiques participatives. Elle a permis de les définir et d'en démontrer les bénéfices et contraintes. De plus, des exemples de bibliothèques qui ont mis en place des actions de développement et de promotion avec les lecteurs sont présentés. Ils montrent qu'il est possible d'impliquer les jeunes dans de telles pratiques.

Ces deux étapes ont permis la constitution d'un catalogue d'actions participatives de développement et de promotion des collections destiné aux bibliothèques de Carouge. Les solutions sont déployables pour le public jeune et le public adulte et elles concernent les collections physiques et numériques. Dans ce catalogue se trouve aussi les ressources nécessaires à leur mise en œuvre.

Pour permettre aux bibliothèques de Carouge d'implanter des actions, des recommandations ont été émises, en se basant sur l'état des lieux et l'état de l'art. Elles sont classées en trois parties : la préparation, la mise en œuvre et le suivi. Il a été décidé que les lecteurs choisiront une partie des livres numériques. La mise en place de cette pratique participative pourrait être faite prochainement.

Mots-clés : bibliothèque – lecture publique – actions participatives – pratiques participatives – développement des collections – promotion des collections

Table des matières

Déclaration	i
Remerciements	ii
Liste des abréviations et des acronymes.....	iii
Résumé.....	iv
Liste des tableaux.....	viii
Liste des figures	ix
1. Introduction	1
1.1 Problématique	1
1.2 Objectifs.....	2
2. Contexte	4
2.1 Bibliothèque de Carouge	4
2.2 BiblioQuartier des Grands-Hutins	7
3. Etat des lieux	10
3.1 Méthodologie.....	10
3.2 Synthèse des entretiens	11
3.2.1 Bibliothèque de Carouge	11
3.2.1.1 Moyens de promotion utilisés	11
3.2.1.2 Promotion des collections	12
3.2.1.2.1 Animation Kits d'été.....	15
3.2.1.2.2 Idées pour promouvoir les collections	15
3.2.1.3 Développement des collections	16
3.2.2 BiblioQuartier des Grands-Hutins	17
3.2.2.1 Promotion des collections	17
3.2.2.2 Développement des collections	18
3.3 Les propositions d'achat à la Bibliothèque de Carouge.....	19
3.4 Bilan.....	20
4. Etat de l'art.....	22
4.1 Méthodologie.....	22
4.2 Actions participatives	22
4.2.1 Participation en bibliothèque	22
4.2.2 Typologie des actions participatives	26
4.2.3 Conclusion sur les actions participatives	27
4.3 Actions participatives en bibliothèque	27
4.3.1 Rentabilité des actions participatives	27
4.3.2 Bénéfices pour les usagers et les bibliothèques.....	29
4.3.3 Bibliothèques troisième lieu.....	29
4.3.4 Co-construire avec les lecteurs	30
4.3.4.1 Et le bibliothécaire ?.....	31
4.4 Témoignages de bibliothèques.....	33

4.4.1	Méthodologie	33
4.4.2	Questionnaire et réponses	34
4.4.2.1	Analyse des réponses des bibliothèques	35
4.4.3	Exemples d'actions participatives en bibliothèque	38
4.4.3.1	Actions participatives de développement des collections	38
4.4.3.1.1	Bibliothèque de la Croix-Rousse	38
4.4.3.1.2	Bibliothèque Louise Michel	40
4.4.3.1.3	Bibliothèque municipale de Vevey	41
4.4.3.1.4	Bibliothèques de Montreuil	42
4.4.3.1.5	L'Odyssée - Médiathèque de Lomme	43
4.4.3.1.6	Médiathèque de Rillieux-la-Pape	44
4.4.3.1.7	Bilan	45
4.4.3.2	Actions participatives de promotion des collections	46
4.4.3.2.1	Club de lecture	46
4.4.3.2.2	Expositions thématiques	46
4.4.3.2.3	Programmation de films	46
4.4.3.2.4	Sélections surprises	47
4.4.3.2.5	Valorisation de coup de cœurs	47
4.4.3.2.6	Bilan	47
5.	Catalogue d'actions participatives de développement et de promotion des collections	48
5.1	Actions participatives de développement des collections	48
5.1.1	Analyse SWOT des actions participatives de développement des collections	48
5.1.2	Formes de participation pour le développement des collections	49
5.1.2.1	Réunion avec découvertes chez soi	49
5.1.2.2	Réunion	50
5.1.2.3	Hors réunion	51
5.1.3	Types de sélection de documents	52
5.1.3.1	Sélection des bibliothécaires	52
5.1.3.2	Sélection des libraires ou des fournisseurs	52
5.1.3.3	Sélection des lecteurs	53
5.1.3.4	Sélection en boutique	54
5.1.3.5	Complémentarité entre les types de sélection	54
5.1.4	Quantification des ressources et des impératifs temporels	54
5.2	Actions participatives de promotion des collections	55
5.2.1	Analyse SWOT des actions participatives de promotion des collections	55
5.2.2	Formes de participation pour la promotion des collections	56
5.2.2.1	Réunion	56
5.2.2.2	Hors réunion	57
5.2.3	Propositions d'actions participatives de promotion des collections	57
5.2.3.1	Club de lecture	57
5.2.3.2	Club de multimédias	58
5.2.3.3	Expositions thématiques	59
5.2.3.4	Signalétique sur les documents coups de cœur	59
5.2.3.5	Kits coups de cœur	60
5.2.3.6	Notes et commentaires sur le catalogue en ligne	61
5.2.3.7	Rédaction de bibliographies	61
5.2.3.8	Complémentarité entre les actions participatives de promotion	62
5.2.4	Quantification des ressources et des impératifs temporels	62

5.3	Bilan.....	63
6.	Recommandations	64
7.	Mise en place de l'action participative retenue	68
7.1	Méthodologie.....	68
7.2	Les livres numériques aux bibliothèques de Carouge	68
7.3	Résumé des décisions prises sur l'action retenue	69
7.4	Recommandations.....	69
7.5	Prototype de fiche de cadrage	70
8.	Conclusion.....	72
	Bibliographie	74
	Annexe 1 : Guide d'entretien aux responsables à la Bibliothèque de Carouge	81
	Annexe 2 : Guide d'entretien aux responsables à la BiblioQuartier des Grands-Hutins	87
	Annexe 3 : Guide d'entretien aux responsables à la Bibliothèque de Carouge et à la BiblioQuartier des Grands-Hutins	92
	Annexe 4 : Résumé des entretiens	99
	Annexe 5 : Questionnaire aux bibliothèques (français)	110
	Annexe 6 : Questionnaire aux bibliothèques (anglais).....	112
	Annexe 7 : Réponses des bibliothèques	114

Liste des tableaux

Tableau 1 : Exemples d'indicateurs de performance.....	28
Tableau 2 : Nombre de bibliothèques contactées et nombre de réponses.....	35
Tableau 3 : Analyse SWOT des actions participatives de développement des collections....	49
Tableau 4 : Avantages et inconvénients des réunions avec découvertes chez soi (développement des collections).....	50
Tableau 5 : Avantages et inconvénients des réunions (développement des collections)	51
Tableau 6 : Avantages et inconvénients des non-réunions (développement des collections)	51
Tableau 7 : Analyse SWOT de la sélection des bibliothécaires	52
Tableau 8 : Analyse SWOT de la sélection des libraires ou des fournisseurs	53
Tableau 9 : Analyse SWOT de la sélection des lecteurs.....	53
Tableau 10 : Analyse SWOT de la sélection en boutique	54
Tableau 11 : Quantification des ressources (développement des collections)	55
Tableau 12 : Quantification des ressources matérielles (développement des collections)	55
Tableau 13 : Quantification des ressources financières (développement des collections)	55
Tableau 14 : Durée des actions participatives de développement des collections.....	55
Tableau 15 : Analyse SWOT des actions participatives de promotion	56
Tableau 16 : Avantage et inconvénients des réunions (promotion des collections)	57
Tableau 17 : Avantages et inconvénient des non-réunions (promotion des collections).....	57
Tableau 18 : Analyse SWOT du club de lecture.....	58
Tableau 19 : Analyse SWOT du club de multimédias	58
Tableau 20 : Analyse SWOT des expositions thématiques	59
Tableau 21 : Analyse SWOT de la signalétique sur les documents coups de cœur	60
Tableau 22 : Analyse SWOT des kits coups de cœur.....	60
Tableau 23 : Analyse SWOT des notes et commentaires sur le catalogue en ligne	61
Tableau 24 : Analyse SWOT de rédaction de bibliographies.....	61
Tableau 25 : Quantification des ressources humaines (promotion des collections).....	62
Tableau 26 : Quantification des ressources matérielles (promotion des collections)	62
Tableau 27 : Quantification des ressources financières (promotion des collections)	62
Tableau 28 : Durée des actions participatives de promotion des collections	62
Tableau 29 : Décisions prises sur l'action retenue	69
Tableau 30 : Prototypage de fiche de cadrage	71

Liste des figures

Figure 1 : Couloir principal de la Bibliothèque de Carouge	7
Figure 2 : Café actualité	7
Figure 3 : Espace des mangas de la Bibliothèque de Carouge	7
Figure 4 : Coin des petits de la Bibliothèque de Carouge	7
Figure 5 : Espace en libre accès de la BiblioQuartier des Grand-Hutins	8
Figure 6 : Espace d'accueil de la BiblioQuartier des Grand-Hutins	8
Figure 7 : Vitrine de la Bibliothèque de Carouge	11
Figure 8 : Présentoir tourniquet à l'entrée de la Bibliothèque de Carouge	12
Figure 9 : Exposition à côté des ordinateurs à la Bibliothèque de Carouge	12
Figure 10 : Présentation des périodiques adultes à la Bibliothèque de Carouge	13
Figure 11 : Grille de présentation des BD adultes à la Bibliothèque de Carouge	13
Figure 12 : Présentoirs en face du monte-charge	14
Figure 13 : L'arbre des coups de cœur	14
Figure 14 : Meuble avec présentoirs intégrés à la Bibliothèque de Carouge (1)	14
Figure 15 : Meuble avec présentoirs intégrés à la Bibliothèque de Carouge (2)	14
Figure 16 : Présentoirs fixés au mur à la BiblioQuartier des Grands-Hutins	18
Figure 17 : Meuble avec présentoirs mobiles à la BiblioQuartier des Grands-Hutins	18
Figure 18 : Meuble avec présentoirs intégrés à la BiblioQuartier des Grands-Hutins	18
Figure 19 : Échelle de participation d'Arnstein	23
Figure 20 : Continuum de la participation du public	25

1. Introduction

La Ville de Carouge compte plus de 20'000 habitants (Ville de Carouge 2020). Elle comprend plusieurs infrastructures permettant à tout un chacun de pratiquer une activité sportive ou culturelle. Les bibliothèques de Carouge sont composées de la Bibliothèque de Carouge et la BiblioQuartier des Grands-Hutins ; elles font partie des lieux dédiés à la culture. Tout le monde peut s'y inscrire. En plus d'offrir une grande diversité de documents, elles proposent des animations variées pour différentes tranches d'âge.

Les bibliothécaires l'observent : le public est présent puisqu'il emprunte et participe aux animations. De ce constat est parti l'idée d'impliquer les usagers¹ dans le développement et la promotion des collections, sur tous les supports et pour tous les publics, jeune et adulte.

Actuellement, pour ce qui est de la promotion, les bibliothécaires s'en chargent entièrement. Sur les deux sites, les nouveautés sont disposées sur des présentoirs. À la Bibliothèque de Carouge, des sélections thématiques sont exposées sur les présentoirs tourniquets – elles sont changées une fois par mois – et dans la vitrine, à l'entrée de la bibliothèque. Pour le moment, il n'y a pas de promotion numérique des collections.

Concernant le développement des collections, les lecteurs y participent, mais de façon limitée. Ils sont invités à faire des propositions d'achat avec des bulletins papiers ou sur le portail des bibliothèques. Cependant, les usagers ne peuvent pas justifier leurs propositions d'achat. Une liste sur le site donne la validation ou non des propositions pour la Bibliothèque de Carouge, mais pas pour la BiblioQuartier.

Pour ce travail de Bachelor, il y a trois attentes majeures :

Pour commencer, un état de l'art doit être réalisé. D'une part, il expliquera ce que sont des pratiques participatives et quels peuvent en être les bénéfices et les contraintes. D'autre part, il recensera des mises en place d'actions de promotion et de développement des collections en collaboration avec les usagers dans d'autres bibliothèques de lecture publique en Suisse et à l'étranger.

Deuxièmement, un catalogue de solutions physiques et électroniques concernant la promotion et le développement des collections avec les usagers sera proposé. Les règles à suivre pour la mise en place de telles pratiques seront expliquées. Des recommandations seront alors émises après avoir défini un cadre et des principes généraux.

Pour finir, une ou plusieurs propositions d'actions seront à développer en vue de leur implantation aux bibliothèques de Carouge.

1.1 Problématique

Inviter les usagers à participer au fonctionnement et au développement de leur bibliothèque devrait être aujourd'hui une nécessité. Pour les impliquer, le travail de Bachelor se développera sur deux axes :

- La participation au développement des collections de manière plus poussée.

¹ Dans le but d'alléger la lecture de ce travail de Bachelor, il est fait usage dans le texte du masculin générique, sans aucune intention discriminatoire.

- La promotion des collections par les bibliothécaires et les usagers, de différentes manières, sur tous les supports et pour tous publics (adulte et jeune).

1.2 Objectifs

Les objectifs pour ce travail de Bachelor sont :

- Réaliser un état des lieux de la situation actuelle dans les bibliothèques de Carouge, en général et surtout au travers de démarches participatives avec les lecteurs.
 - Élaborer un inventaire des actions de développement et de promotion des collections, par des entretiens, avec chaque responsable d'un ou plusieurs fonds à la Bibliothèque de Carouge et avec les responsables de la BiblioQuartier des Grands-Hutins.
 - Observer les moyens mis en place pour développer et promouvoir les différentes collections physiquement et numériquement.
 - Situer le degré d'implication des lecteurs des bibliothèques de Carouge, par rapport aux différentes actions de développement et de promotion, en s'appuyant sur les entretiens et les documents produits par les bibliothèques de Carouge.
 - Synthétiser les informations récoltées.
- Établir un état de l'art des actions participatives de promotion et de développement des collections en collaboration avec les usagers dans d'autres bibliothèques de lecture publique en Suisse et à l'étranger.
 - Rechercher sur le web et dans les banques de données des actions participatives de développement et de promotion faites ailleurs et définir ce qu'elles sont.
 - Envoyer un questionnaire à des bibliothèques de lecture publique pour connaître leurs actions avec leurs lecteurs.
 - Évaluer le succès des actions participatives mises en place par ces bibliothèques, en s'appuyant sur les réponses aux questionnaires et les documents produits s'ils existent.
 - Observer les moyens mis en place, dans ces bibliothèques, pour promouvoir les différentes collections physiquement, le cas échéant, et numériquement.
 - Synthétiser les informations récoltées.
- Proposer diverses actions.
 - Exposer les actions.
 - Énoncer les avantages et inconvénients respectifs de chaque action, avec des analyses SWOT.
 - Démontrer la complémentarité entre les différentes actions.
 - Quantifier les ressources nécessaires (humaines, matérielles, financières) et les impératifs temporels pour la mise en place des différentes solutions proposées.
- Rédiger des recommandations quant aux actions participatives possibles aux bibliothèques de Carouge
 - Définir le cadre et les principes généraux des recommandations.

- Proposer des recommandations basées sur l'analyse de la situation des bibliothèques de Carouge et le succès d'actions de promotion et de développement des collections réalisées ailleurs.
- Développer une ou plusieurs propositions d'actions en vue de leur mise en place par les bibliothécaires.
 - Expliquer quelles solutions ont été retenues et pourquoi.
 - Fournir des recommandations aux bibliothécaires sur l'implantation des actions.

2. Contexte

Les bibliothèques de Carouge regroupent deux bibliothèques de lecture publique. Sur le site des Promenades, du boulevard éponyme, se trouve la Bibliothèque de Carouge. La BiblioQuartier des Grands-Hutins se situe sur le site du même nom et elle est installée dans la Maison de Quartier de Carouge, à la rue de la Tambourine. Leur mission est « d'être les premiers établissements culturels de proximité en interaction avec la vie de la cité, en offrant des services de qualité et en répondant aux attentes de tous les publics. » (Bibliothèques de Carouge [sans date-a]). L'EPT (équivalent plein temps) est de 14,4 (Mougin 2020). Il y a 23'000 habitants à Carouge (Ville de Carouge 2020). Cela représente 0,63 EPT pour 1000 habitants.

Les deux bibliothèques comprennent une section « jeunes » et une section « adultes ». Elles proposent des livres, des albums, des documentaires, des bandes dessinées, des mangas, des DVD (Digital Versatile Disc), des CD (Compact Disc) musicaux et des revues. La Bibliothèque de Carouge offre en plus des romans en grands caractères et en langue étrangère, des guides de voyage, des livres lus et des jeux vidéo. Dans son fonds ancien et dans ses fonds locaux se trouvent des documents concernant Carouge, Genève, la Suisse et la Savoie ainsi que quelques archives comprenant des dons et des documents ayant fait partie du fonds au début du 20ème siècle. Une offre numérique existe, elle permet l'emprunt de livres et de magazines numériques. Les bibliothèques ne proposent pas de liseuses ou de tablettes.

En plus du prêt, les services suivants sont offerts :

- site internet avec le catalogue et l'accès au compte lecteur ;
- conseil de lectures ou de films ;
- aide à la recherche documentaire ;
- ordinateurs connectés à Internet comprenant la suite bureautique LibreOffice ;
- accès au wi-fi ;
- photocopies ;
- visites de groupe ;
- propositions d'achat ;
- animations (Bibliothèques de Carouge [sans date-b]).

L'inscription est valable pour les deux bibliothèques et il n'est pas nécessaire d'habiter à Carouge ou dans les environs pour s'enregistrer. Bien qu'elles fassent partie du même réseau, leur mode de fonctionnement est différent. De ce fait, le prêt et le retour entre les deux sites ne sont pas possibles et les quotas d'emprunts sont cumulables.

Au 31 décembre 2018, il y avait 11'772 lecteurs inscrits de plus de 18 ans et 3379 usagers de moins de 18 ans. 379 classes et crèches avaient aussi une carte (Polliand 2019a).

2.1 Bibliothèque de Carouge

En 1850, le régent du Collège de Carouge, Joseph Châtelain, écrit au maire de Carouge sur la nécessité d'avoir une bibliothèque pour les élèves de l'établissement afin qu'ils puissent « développer leur intelligence par des lectures utiles et en rapport avec leurs études, [...] » (Châtelain 1850). Bien que l'idée de Joseph Châtelain soit d'avoir une bibliothèque scolaire, il n'exclut pas la possibilité qu'elle puisse devenir une bibliothèque communale (Châtelain 1850).

Sept ans plus tard, en 1857, la bibliothèque communale est inaugurée dans l'ancien bâtiment de l'« École des Prisons » (Montanya 2007). Elle déménage en 1879 dans le nouveau collège de Carouge. Après 90 ans passés dans le collège, la Bibliothèque qui « [a] déjà pris une place importante dans la vie des Carougeois » (Inaugurations [sans date]) déménage au premier étage de la Maison Delafontaine, en 1969 (Montanya 2007). Le changement de lieu permet de répondre aux nouveaux besoins du public carougeois et de suivre la recommandation édictée par la Communauté de travail des bibliothèques de lecture publique qui est : « situé à proximité des usagers potentiels, le bâtiment de la bibliothèque bénéficie d'un emplacement central, bien fréquenté et facile d'accès. » (Bibliothèque municipale de Carouge [sans date], p.2). Les ouvrages sont désormais en libre accès pour les lecteurs (Montanya 2007). En 1982, la Bibliothèque s'étend sur l'espace libéré par le départ de la Maison Oppikofer ce qui permet de créer une Bibliothèque des jeunes. Malgré l'extension, le manque de place se fait sentir dès 1988 (Bibliothèque municipale de Carouge [sans date]) et l'absence de collections pour les adolescents fait défaut (Dupraz 1986). Finalement, la Bibliothèque de Carouge déménage à nouveau, en 1998, dans les locaux de l'ancienne imprimerie Roulet qui offre une surface trois fois plus grande qu'à la Maison Delafontaine (Montanya 2007).

Aujourd'hui, la Bibliothèque de Carouge emploie dix bibliothécaires en fixe, une apprentie, un stagiaire pré-HES (Haute école spécialisée) et une aide-bibliothécaire. Trois personnes complètent l'équipe en faisant du rangement, de l'équipement et du nettoyage.

Au 31 décembre 2018, près de 70'000 documents étaient disponibles pour les usagers. La section adultes comprenait :

- Pour les romans :
 - 7192 romans ;
 - 180 romans en grands caractères ;
 - 2063 romans policiers ;
 - 804 romans de science-fiction ;
 - 610 romans en langue étrangère.
- Pour les bandes dessinées et mangas :
 - 6712 bandes dessinées ;
 - 4490 mangas.
- Pour les documentaires :
 - 12'449 documentaires ;
 - 719 guides de voyage ;
 - 582 récits vécus.
- 240 titres de périodique ;
- 5124 documents dans le fonds ancien et dans les fonds locaux ;
- 532 livres lus ;
- 4640 DVD ;
- 55 CD de méthodes d'apprentissage ;
- 407 jeux vidéo.

La section jeunes comprenait :

- 13'141 romans de fiction (cela inclut aussi les albums) ;
- 130 livres jeux ;
- 246 contes ;
- 97 kamishibai ;
- 1987 bandes dessinées ;
- 3993 documentaires ;
- 59 titres de périodique ;
- 1944 DVD ;
- 2896 CD de musique ;
- 1515 livres avec CD (Polliand 2019a).

Les CD de musique sont catalogués comme faisant partie de la section jeunes tandis que les mangas et les jeux vidéo sont catalogués comme faisant partie de la section adultes.

La Bibliothèque est ouverte six jours par semaine sauf entre juillet et août où les horaires sont réduits. De nombreuses classes des écoles carougeoises viennent aussi à la Bibliothèque, en dehors des heures d'ouverture.

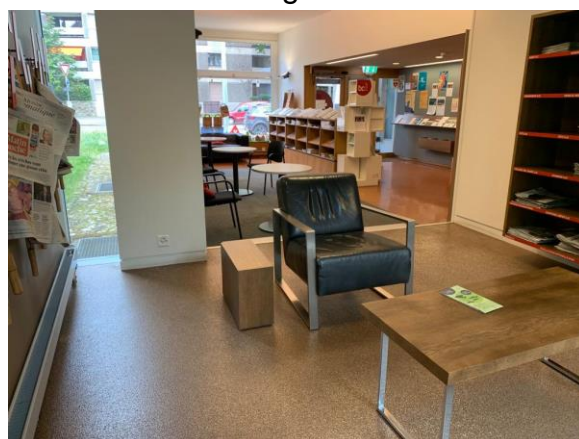
La Bibliothèque de Carouge fonctionne de manière traditionnelle. Les documents sont complètement équipés, c'est-à-dire cotés et plastifiés, et il est possible d'emprunter jusqu'à 20 documents pour une durée de 28 jours. Les groupes peuvent emprunter plus de documents et pour une durée plus longue. Les documents sont prolongeables trois fois hormis les documents multimédias, les guides de voyage et les documents réservés par un usager (Bibliothèques de Carouge [sans date-c]).

A l'entrée de la Bibliothèque se trouve le café actualité. Comme son nom l'indique, une machine à café et un distributeur d'eau sont à disposition. La presse quotidienne et les périodiques traitant l'actualité y sont regroupés. Un canapé, des fauteuils et des tables permettent de s'installer pour lire. Quatre postes informatiques permettent d'accéder à Internet. Le lecteur doit présenter sa carte de bibliothèque au bureau de prêt pour pouvoir les utiliser. Des tables munies de prises électriques sont disposées dans les différentes parties de la Bibliothèque. Les usagers peuvent consulter les documents ou travailler. Pour lire confortablement, des canapés et des poufs sont disponibles à certains endroits comme dans l'espace des mangas et dans le coin des petits.

Figure 1 : Couloir principal de la Bibliothèque de Carouge



Figure 2 : Café actualité



(Source : Lee 2020a)

Figure 3 : Espace des mangas de la Bibliothèque de Carouge



Figure 4 : Coin des petits de la Bibliothèque de Carouge



(Source : Lee 2020a)

2.2 BiblioQuartier des Grands-Hutins

Dans le budget de l'année 2005 pour la Ville de Carouge, la construction d'une maison de quartier aux Grands Hutins est incluse (Conseil administratif 2005). Il existe alors deux lieux qui accueillent les enfants et les adolescents, Les Moraines et Jacques-Grosselin, devenu l'Espace Grosselin. La Maison de Quartier permet de compléter ce qui est proposé à Carouge et elle est destinée à être un lieu tout public. Plusieurs locaux polyvalents, une cuisine et une antenne de la Bibliothèque de Carouge sont notamment prévus pour les habitants (VivreCarouge 2006). En octobre 2009, la BiblioQuartier des Grands-Hutins est inaugurée (Montanya 2009).

Ce qui démarque la BiblioQuartier de la Bibliothèque de Carouge et de la plupart des bibliothèques est son mode de fonctionnement. L'endroit comprend deux parties. La première dite « espace en libre accès » est ouverte en fonction des horaires de la Maison de Quartier. Les personnes peuvent emprunter des livres, des magazines et des journaux, hormis les derniers numéros, sans les enregistrer ou les lire sur place. Ils sont cependant tenus de les ramener même s'il n'y a pas de date de retour. Quant à la seconde partie, l'« espace d'accueil », elle est accessible selon un horaire propre à la BiblioQuartier. Les documents s'y

trouvant doivent être enregistrés sur la carte qui est commune aux deux sites. 15 documents peuvent être empruntés en même temps pour six mois. Même si le délai de retour est dépassé, les lecteurs ne reçoivent pas de lettre de rappel et ils ne paient pas d'amende (Montanya 2009). La BiblioQuartier acquiert exclusivement des ouvrages et des DVD récents. Ils ne sont pas complètement équipés comme à la Bibliothèque de Carouge. De ce fait, les nouvelles sorties sont disponibles plus rapidement. Ce fonctionnement voulu par les autorités carougeoises est pensé pour « favoris[er] ainsi l'accès à la lecture à des personnes qui n'auraient pas forcément le réflexe ou seraient intimidées à l'idée de se rendre dans une bibliothèque. » (Montanya 2009, p.12). Ces personnes pourraient alors découvrir la Bibliothèque de Carouge.

Figure 5 : Espace en libre accès de la BiblioQuartier des Grand-Hutins

Figure 6 : Espace d'accueil de la BiblioQuartier des Grand-Hutins



(Source : Lee 2020b)

A ce jour, deux bibliothécaires y travaillent exclusivement. Des employés de la Bibliothèque de Carouge s'y rendent aussi en soutien.

Au 31 décembre 2018, le fonds de l'espace en libre accès est composé comme suit :

- 928 documents ;
- 64 titres de périodiques.

Le fonds de l'espace d'accueil est composé comme suit :

- 2499 romans de fiction pour les jeunes ;
- 1071 romans pour les adultes ;
- 1449 bandes dessinées et mangas ;
- 1109 documentaires ;
- 1252 DVD ;
- 983 CD de musique ;
- 127 livres avec CD ;
- 11 titres de périodique différents de l'espace en libre accès (Polliand 2019a).

La BiblioQuartier est ouverte cinq jours par semaine. Pendant les vacances scolaires, la bibliothèque est fermée les samedis.

Pour accéder à la BiblioQuartier, il faut entrer dans la Maison de Quartier. L'espace en libre accès se situe à gauche. Des meubles avec des périodiques, des journaux et des ordinateurs s'y trouvent. L'utilisation de ces derniers n'est possible que durant les heures d'ouverture de la BiblioQuartier et sur présentation de la carte du lecteur. Quelques sièges permettent de lire ou discuter. Une cloison sépare l'espace en libre accès de l'espace d'accueil. Elle est fermée quand la BiblioQuartier n'est pas ouverte.

3. Etat des lieux

3.1 Méthodologie

L'état des lieux aux bibliothèques s'est concentré sur les actions de promotion et de développement des collections. J'ai commencé par écrire une liste de questions à poser aux responsables de collections. Les buts étaient de savoir s'ils se servaient des différents moyens de promotion existants et de connaître leurs pratiques et avis concernant la promotion et le développement de leur collection avec les usagers. Mme Mougin a validé mes questions. N'étant pas familière avec les entretiens, j'ai consulté le document *Concevoir et exploiter un guide d'entretien* de Florence Muet (Muet 2007) qui m'a permis d'en savoir plus. Pour la mise en page de mon guide d'entretien, je me suis servie de *Conduire un entretien semi-directif* de Florence Muet (Muet 2003) ainsi que du travail de Bachelor de Michela Etique (Etique 2019) et du travail de Master de Fanny Quiquerez (Quiquerez 2018). Les questions ont varié si le responsable travaille uniquement à la Bibliothèque de Carouge (BC), la BiblioQuartier des Grands-Hutins (BQ) ou aux deux endroits. Une question supplémentaire a été posée à Mme Cyrielle Bayard qui est responsable de la page Facebook et deux questions en plus ont été posées à M. Sylvain Polliand qui s'occupe du portail des bibliothèques. Les premiers entretiens m'ont permis de mesurer la pertinence de certaines questions et de modifier mon guide en conséquence. Les variantes du guide d'entretien se trouvent en annexe (annexes 1 à 3 : Guide d'entretien aux responsables à la Bibliothèque de Carouge, Guide d'entretien aux responsables à la BiblioQuartier des Grands-Hutins, Guide d'entretien aux responsables à la Bibliothèque de Carouge et à la BiblioQuartier des Grands-Hutins). Les questionnaires ont deux parties communes, l'une concernant les actions de promotion et l'autre portant sur les actions de développement. Le questionnaire aux bibliothécaires de la BC comporte une partie sur deux moyens de promotion, la vitrine et le présentoir tourniquet qui se trouve à côté des chariots des documents rendus.

Les entretiens ont eu lieu avec les personnes suivantes :

- Mme Cyrielle Bayard, responsable à la BC des documentaires adultes, des romans en grands caractères et de la page Facebook des bibliothèques, le 24 février 2020.
- M. Sylvain Polliand, responsable à la BC des DVD adultes, des jeux vidéo, des livres lus adultes et du portail des bibliothèques, le 26 février 2020.
- Mme Rebecca Lagoa, responsable à la BC des mangas, des romans de science-fiction adultes et des romans en langue étrangère, le 27 février 2020.
- M. Mathieu Simon-Vermot, responsable à la BC des périodiques, le 2 mars 2020.
- M. Benjamin Magni, responsable à la BQ, le 4 mars 2020.
- Mme Christelle Mougin, responsable à la BC de la section adultes, des livres numériques et de la BiblioQuartier, le 5 mars 2020.
- Mme Nathalie Brönnimann, responsable à la BC de la section jeunes, le 5 mars 2020.
- Mme Montserrat Alvarez, responsable à la BC des BD (bandes dessinées) adultes et des CD de musique et travaillant à la BQ, le 11 mars 2020.

- Mme Florence Dos Santos, responsable à la BC des romans adolescents et des BD jeunes et travaillant à la BQ, le 11 mars 2020.

Les entretiens se sont tous déroulés à la BC, hormis celui avec M. Benjamin Magni qui a eu lieu à la BQ. Leurs durées ont varié entre 11 et 47 minutes. Le résumé des entretiens se trouve en annexe (annexe 4 : Résumé des entretiens).

3.2 Synthèse des entretiens

Tout ce qui concerne le portail, la page Facebook et les livres numériques sont valables pour les deux bibliothèques. Les personnes qui en sont responsables travaillent à la BC, j'ai donc inclus les réponses dans la partie de la Bibliothèque de Carouge. De même, les avis sur l'animation des kits d'été et les idées sur des moyens de promotions y figurent.

3.2.1 Bibliothèque de Carouge

3.2.1.1 Moyens de promotion utilisés

L'ensemble des bibliothécaires a répondu que les thèmes de la vitrine sont choisis par l'équipe rangement-équipement de la BC. Les vitrines permettent de promouvoir les animations, des journées internationales ou des événements organisés dans la Ville de Carouge. Des documents choisis par les bibliothécaires sont aussi exposés et ils peuvent proposer des thèmes. Concernant la fréquence de changement des vitrines, l'équipe a donné diverses réponses. La majorité a répondu qu'elles étaient changées tous les trois mois. Certains ont été affirmatifs, d'autres plus hésitants. Il y a eu une seule réponse dissemblable qui avançait au moins cinq variantes par année. La vitrine reste en place trois mois ce qui permet d'en monter quatre différentes par année. Cette donnée a été confirmée par Mme Rosy Nkousse'e Ella de l'équipe rangement-équipement (Nkousse'e Ella 2020).

Figure 7 : Vitrine de la Bibliothèque de Carouge



(Source : Lee 2020a)

Pour ce qui est du présentoir tourniquet, à l'entrée de la bibliothèque, chacun a répondu que Mme Cyrielle Bayard s'en occupait. Elle a pris l'initiative de le faire, en choisissant des thématiques qui reflètent l'actualité comme les voyages si les vacances d'été approchent ou

des livres sur un sujet qui sort difficilement comme l'humour. Beaucoup de documentaires adultes sont donc exposés. Certains collaborateurs se sont servis de ce présentoir pour présenter des nouveautés ou proposer une sélection de documents en lien avec une animation ou une journée internationale. Mme Cyrielle Bayard change la thématique après un mois afin que suffisamment de lecteurs aient pu la voir ou dès qu'il n'y a plus de documents à mettre sur le présentoir tourniquet. La question concernait le présentoir tourniquet, mais quelques bibliothécaires ont souligné que l'espace laissé libre à côté des ordinateurs permet de monter de petites expositions.

Figure 8 : Présentoir tourniquet à l'entrée de la Bibliothèque de Carouge

Figure 9 : Exposition à côté des ordinateurs à la Bibliothèque de Carouge



(Source : Lee 2020a)

Les lecteurs ne proposent pas de thèmes pour la vitrine ou le présentoir tourniquet. Dans les faits, rien ne leur interdit d'en suggérer d'où le « non » moins catégorique de quelques bibliothécaires. Quelques-uns estiment que cela serait faisable. Il faudrait poser un cadre pour éviter les débordements et s'assurer notamment que l'équipe ait le temps et suffisamment de documents en lien avec le thème proposé.

Du côté numérique, la promotion des collections ne se fait pas de manière active sur la page Facebook. Au lancement de celle-ci, Mme Cyrielle Bayard postait des photos du présentoir tourniquet, de livres mis en scène et le coup de cœur d'un bibliothécaire avec le résumé, la cote et dans quelle bibliothèque trouver le document. Ces publications avaient peu de succès d'où le renoncement à en faire. Sur le portail des bibliothèques, les nouvelles acquisitions sont considérées comme telles pendant 45 jours, quel que soit le document. Les lecteurs ont la possibilité de noter et laisser un commentaire. Cela est cependant très peu utilisé, car cette fonctionnalité n'a jamais été mise en avant par les bibliothèques.

3.2.1.2 Promotion des collections

Concernant la promotion des fonds, les bibliothécaires mettent en priorité des nouveautés sur les présentoirs. Quand il n'y en a pas, chacun est libre de choisir des documents dans son fonds. Cela peut être un ouvrage acquis dans l'année, mais qui n'est plus considéré nouveau dans le catalogue comme un livre plus ancien, qui ne sort plus et dont la question du désherbage se pose. Les bibliothécaires exposent des documents qui leurs ont plu, qui méritent que les lecteurs s'y intéressent ou qui sont en lien avec l'actualité comme la venue du Cirque Knie ou la Saint-Valentin. Les responsables ne lisent pas tout ce qu'ils cataloguent donc ils mettent aussi des livres avec une jolie couverture. Pour les périodiques adultes, le

dernier numéro de chaque titre n'est pas emprutable. Il est systématiquement placé dans une pochette en plastique, mise en évidence jusqu'à la parution du nouveau numéro.

Figure 10 : Présentation des périodiques adultes à la Bibliothèque de Carouge



(Source : Lee 2020a)

A la Bibliothèque de Carouge, il existe plusieurs types de présentoirs. Il y a des présentoirs mobiles qui permettent de placer un livre à la fois. Ils sont disposés sur des meubles et sur les étagères, si la place le permet. De temps en temps, certains bibliothécaires mettent des présentoirs sur les tables. Parmi les autres dispositifs mobiles, il y a une grille de présentation dans un coin de la section des BD adultes et deux présentoirs tourniquets dans la section jeunes. Par manque de place, il n'y en a pas dans les rayons des mangas, livres lus adultes, jeux vidéo, guides de voyage et DVD jeunes et adultes. Pour pallier cette absence, les nouveautés peuvent être placées sur les présentoirs fixes en face du monte-charge ou sur l'arbre des coups de cœur. Pour les DVD jeunes et adultes, deux étagères sont réservées pour les nouveautés de fiction adultes, animés, documentaires et séries. Des présentoirs fixés dans toute la Bibliothèque sont utilisés pour les BD adultes et les périodiques. Pour finir, certains meubles sont conçus de manière à pouvoir exposer des documents de face sans présentoirs. Les DVD petits, les romans policiers jeunes, les bandes dessinées adultes, les périodiques et les CD de musique disposent de ces meubles. Le portail des bibliothèques ne met pas les livres en présentation.

Figure 11 : Grille de présentation des BD adultes à la Bibliothèque de Carouge



(Source : Lee 2020a)

Figure 12 : Présentoirs en face du monte-charge



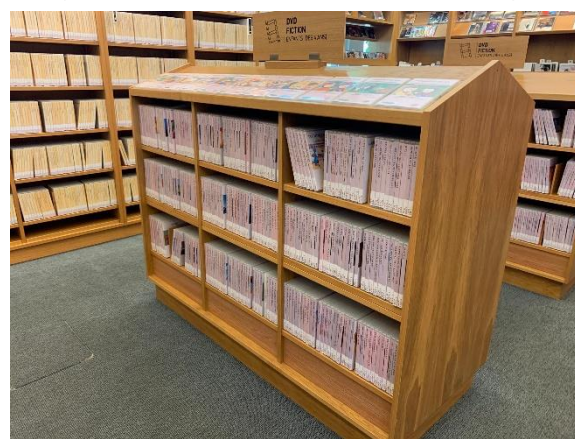
Figure 13 : L'arbre des coups de cœur



(Source : Lee 2020a)

Figure 14 : Meuble avec présentoirs intégrés à la Bibliothèque de Carouge (1)

Figure 15 : Meuble avec présentoirs intégrés à la Bibliothèque de Carouge (2)



(Source : Lee 2020a)

Mis à part les périodiques qui sont changés en fonction de la périodicité de parution, l'ensemble des bibliothécaires a répondu remettre des documents sur les présentoirs dès qu'ils sont vides. Cela n'a pas été précisé par tous, mais cela se fait essentiellement durant leurs heures de rangement qui sont à accomplir chaque semaine. Une des bibliothécaires a indiqué prendre des présentoirs durant ses heures de rangement pour les mettre s'il y a de la place. Une autre a dit qu'elle rangeait l'espace où sont accueillies les classes avant leur venue. Les présentoirs sont donc remplis s'il y a besoin. Pour finir, quand des nouveautés sont prêtes, elles sont mises en exposition.

Les présentoirs sont gérés par les bibliothécaires. Si un lecteur souhaite mettre un document en évidence, certains sont prêts à accéder à la demande, pour autant que cela soit justifié.

Actuellement, il n'y a pas d'espace de promotion. Les bibliothécaires mettent les nouveautés sur des présentoirs, directement dans le fonds concerné, sur les présentoirs en face du monte-charge ou sur l'arbre des coups de cœur. Il arrive que les chariots de retour soient utilisés pour les exposer ainsi que la table à côté des ordinateurs. Occasionnellement, le présentoir tourniquet a servi dans ce but. Une partie des bibliothécaires souhaite avoir un emplacement spécifique pour faire de la promotion. Certains ont relevé que la place manque pour disposer

de cela. Pour d'autres collaborateurs, l'espace et les outils sont là. En réaménageant l'espace et en modernisant les moyens, il y aurait la possibilité d'avoir un emplacement pour la promotion. Pour les périodiques et les bandes dessinées adultes, les responsables ont dit ne pas en avoir besoin. D'une part, les périodiques ne nécessitent pas d'être promus puisque le dernier numéro de chaque titre est déjà mis en valeur. D'autre part, les meubles et les présentoirs fixes permettent déjà de mettre de nombreuses BD en valeur.

La mise en évidence des nouveautés n'est pas la seule façon de promouvoir les collections. Les bibliothécaires ont pu énoncer les actions qui permettent de faire découvrir au public des documents. Les animations, les expositions et les visites de classes se prêtent en particulier à la promotion. Certaines activités sont annoncées sur Facebook. Les échanges avec le lecteur ont aussi été évoqués. La publication de bibliographies thématiques ou recensant les ouvrages d'une animation, d'une exposition ou d'un fonds permettent aux usagers d'avoir une vue d'une partie des collections. Pour les mangas, un système de pastilles de couleur est mis en place pour indiquer l'âge minimum à avoir pour emprunter le document. Cela a été pensé comme une aide pour aborder le manga et s'y repérer. Cela en fait la promotion même si ce n'est pas le but premier. Aucune action de promotion n'est faite pour les périodiques et les livres numériques.

3.2.1.2.1 Animation Kits d'été

Les *Kits d'été* est une animation tout public qui est la seule à avoir lieu dans les deux bibliothèques. Environ 60 sacs sont remplis de documents de différents fonds. Pour la majorité des bibliothécaires, cela promeut les documents, car les lecteurs font des découvertes même s'il arrive que rien n'ait intéressé un usager. Quelques bibliothécaires ont ajouté que ce sont les bibliothèques qui sont promues plutôt que les documents, car il n'y a pas beaucoup de kits. Certains fonds ne sont pas concernés par les kits d'été. Une personne a répondu que ce n'est pas un moyen de promotion.

Pour le choix des documents, les bibliothécaires privilégient les nouveautés qui ont peu été empruntées, tout en s'assurant que le contenu n'est pas dramatique. Certains collaborateurs choisissent des documents qui rappellent les vacances, l'été, le voyage imaginaire ou non. Les *Kits d'été* sont une bonne occasion pour proposer des livres-jeux au jeune public, car ils demandent un certain temps pour être parcourus. Une des bibliothécaires a dit proposer des documents de qualité qui sortent de l'ordinaire. Les périodiques ne sont pas mis dans les kits.

Une variante des kits d'été est prévue. Mme Florence Dos Santos a proposé de remplir des sacs avec un contenu se référant à une région, une ville ou un pays. Le document ou l'auteur ont un lien avec le lieu. Il y aura dans ces sacs des romans, des bandes dessinées, des documentaires, des livres pour enfants, des CD musicaux et des DVD.

3.2.1.2.2 Idées pour promouvoir les collections

Les bibliothécaires ont émis plusieurs idées pour les deux sites concernant des moyens de promotion. Physiquement, des bibliographies peuvent être distribuées. Elles peuvent regrouper les documents d'un sujet, proposer les livres indispensables pour un public spécifique ou recenser tous les livres d'un fonds. Les sélections faites sur le portail pourraient être reproduites physiquement. Des animations, comme un jeu de piste, peuvent être imaginées directement pour un fonds concerné. Mentionner qu'un document est un coup de cœur permet d'en faire la promotion. Les bibliothécaires ont proposé des variantes comme

coller une pastille, écrire à propos du livre sur un marque-page ou donner le prénom et l'âge du lecteur qui a apprécié le document. Les périodiques pourraient devenir plus « visibles » s'ils étaient ajoutés aux sélections thématiques et si le dépouillement était fait.

Numériquement, des sélections thématiques ou avec les coups de cœur d'un bibliothécaire pourraient être proposées sur le portail. Les nouveautés pourraient aussi être mises plus évidence. Pour que les livres numériques gagnent en visibilité, une mention sur les livres physiques indiquant que la version électronique existe pourrait être faite. Cela ne se fait plus actuellement, mais, par le passé, un bibliothécaire choisissait un document coup de cœur de son fonds et il était mis en avant sur le site. La couverture, le résumé, une critique, une biographie de l'auteur et sa photo accompagnaient le coup de cœur. L'utilisation des notes et des commentaires sur le portail seraient aussi un moyen de promouvoir les collections.

La mise en avant des collections passe aussi par l'oral. Les conseils que le bibliothécaire donne en tenant compte de ce que le lecteur apprécie, en faisant le lien entre le roman et le film ou entre les documents jeunes et adultes est un moyen de mise en avant. De même, un lecteur qui donne un conseil aux bibliothécaires peut tout à fait être transmis à une autre personne. Pour finir, un usager qui demande une suggestion à un bibliothécaire pour un fonds qu'il ne gère pas peut appeler le collègue responsable pour se faire aider.

3.2.1.3 Développement des collections

Pour le développement des collections, la section jeunes reçoit une sélection d'albums, de livres premières lectures, de romans, de documentaires et de bandes dessinées d'une librairie carougeoise, *La Librerit*. Les responsables vont faire leur choix parmi ce qui a été envoyé. Les autres responsables vont s'informer des nouvelles sorties en consultant des revues généralistes ou spécialisées, des sites des libraires ou de commandes, des newsletters et des émissions. Des livres ayant reçu des prix littéraires ou faisant partie d'une rentrée littéraire sont aussi regardés. Pour compléter les acquisitions, les bibliothécaires se rendent aussi en librairie, sur leur temps libre ou non. Les propositions d'achat des lecteurs sont aussi une aide pour le développement des collections.

Les bibliothécaires ne peuvent pas tout acheter. Pour prendre une décision, ils lisent les commentaires et critiques. Les livres qui permettent de répondre à un effet de mode ou à l'actualité sont achetés. De même, s'il y a des thématiques peu présentes ou inexistantes, la BC va pallier le manque. Les collaborateurs vont aussi acquérir des documents devenus incontournables en bibliothèque. Pour le multimédia qui inclut les DVD, les livres lus et les jeux vidéo, la politique d'acquisition est consultée avant de procéder à un achat. Les BD d'auteurs suisses romands sont achetées. Pour des titres présents, les suites sont systématiquement acquises. S'il y a eu désherbage, les bibliothécaires regardent s'il faut procéder à un rachat ou à un renouvellement d'une thématique. Pour ce qui est des livres numériques, il n'y avait pas eu de nouvelles acquisitions entre 2017 et 2020. Depuis janvier 2020, Mme Mougin a repris la collection en main et se charge des acquisitions. Les DVD ou mangas présentant des scènes violentes ne sont pas retenus. Pour les livres en section jeunes, les livres souples, pop-ups, avec une reliure en spirale, des accessoires qui dépassent ou avec un contenu vieillot ne sont pas achetés.

Les lecteurs participent au développement des collections en faisant des propositions d'achat. Les bibliothécaires analysent ce qui est souhaité. Nombreux sont ceux qui regardent d'abord la date de publication. Généralement, ce qui a plus de 3 ou 5 ans – cela dépend des

bibliothécaires – n'est pas acheté. Une exception est possible pour des classiques ou des incontournables. Une évaluation du contenu est faite. S'il est trop spécifique, violent ou choquant, la proposition est refusée. Si la Bibliothèque possède d'autres ouvrages sur le même thème, la suggestion n'est pas forcément honorée. Des documents ou des périodiques avec un contenu de bonne qualité ou avec une plus-value, adapté et intéressant par le plus grand nombre sont validés. Certains fonds ne reçoivent pas de proposition. Si le contenu convient, le document est acheté même s'il ne s'agit pas d'une nouveauté ou d'un classique. Il arrive que des bibliothécaires refusent une proposition, mais si différents usagers en font la suggestion, le document est en principe acheté. Par manque de place, des séries de mangas ou de romans en langue étrangère toujours en cours de parution et jamais acquises ne sont pas achetées. Pour des propositions d'achat de DVD, de livres lus ou de jeux vidéo, ils sont acceptés s'ils correspondent à la politique d'acquisition. La Bibliothèque n'achète pas de livres adaptés d'un film. Certaines suggestions d'achat ne peuvent pas être honorées, car les documents sont épuisés, introuvables, indisponibles en français ou jamais sortis en DVD.

Finalement, les bibliothécaires ont proposé des idées variées pour impliquer les lecteurs dans le développement et la promotion des collections. Pour les actions de développement, il y a les suggestions d'achat qui ont été citées. La collection des livres numériques étant à l'arrêt, il serait bien de laisser les lecteurs les choisir. Un groupe de lecteurs pourrait être formé pour qu'il choisisse les documents à acheter. Une dernière idée émise consisterait à faire de la Bibliothèque un troisième lieu, car les actions de développement s'y prêtent vraiment. Les actions de promotion se concentrent sur les coups de cœur. L'arbre des coups de cœur des bibliothécaires pourrait devenir celui des lecteurs. Une indication « coup de cœur » pourrait être mise sur les documents appréciés et ils pourraient être aussi signalés sur le portail et la page Facebook. Un club de lecteurs pourrait aussi être créé afin que les coups de cœur soient échangés voire identifiés sur les documents. Les lecteurs pourraient interagir plus avec le site, en laissant une note et un commentaire. Des bibliographies avec les coups de cœur pourraient aussi être produites. Certains bibliothécaires ont dit avoir plus envie que les lecteurs s'expriment sur ce qui se trouve déjà dans la Bibliothèque.

3.2.2 BiblioQuartier des Grands-Hutins

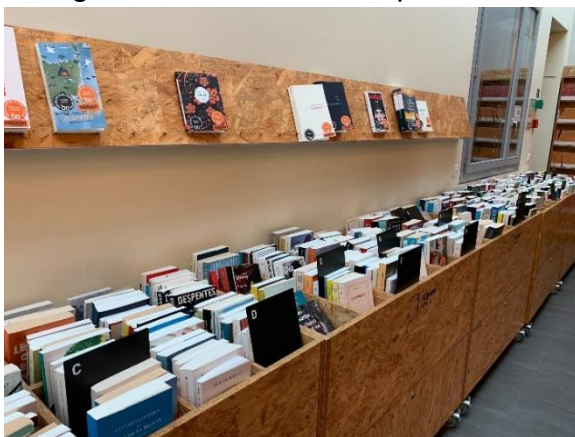
3.2.2.1 Promotion des collections

Les présentoirs vont essentiellement servir à exposer les nouveautés. S'il n'y en a pas, ce sont des documents qui ont plu qui sont placés. Ils servent aussi à montrer des documents quand de petites expositions sont montées.

Les présentoirs sont fixés au mur, mobiles ou intégrés à certains meubles. Ils sont disposés dans toute la bibliothèque. Dans l'espace en libre accès se trouve uniquement des meubles intégrant des présentoirs.

Figure 16 : Présentoirs fixés au mur à la BiblioQuartier des Grands-Hutins

Figure 17 : Meuble avec présentoirs mobiles à la BiblioQuartier des Grands-Hutins



(Source : Lee 2020b)

Figure 18 : Meuble avec présentoirs intégrés à la BiblioQuartier des Grands-Hutins



(Source : Lee 2020b)

Chaque semaine, pendant le rangement, de nouveaux documents sont mis sur les présentoirs vides. Quand le nouveau numéro d'un périodique est reçu, ce dernier est mis en évidence dans une pochette en plastique. Les bibliothécaires combinent eux-mêmes les trous. Les lecteurs ne peuvent donc pas proposer de mettre un document sur un présentoir.

Les bibliothécaires sont intéressés par disposer d'un emplacement pour promouvoir des nouveautés et des titres. Cependant, il a été souligné que l'espace est restreint. La BQ ne possède pas de présentoir tourniquet qui permettrait de présenter différents types de documents.

Même si la BQ est une petite bibliothèque, quelques actions sont organisées pour promouvoir les collections. En plus des nouveautés qui sont présentées, de petites expositions thématiques peuvent être montées. Pendant des animations, des documents en lien sont aussi mis en avant. Des bibliographies autour d'un fonds sont aussi faites. Pour finir, les conseils donnés aux lecteurs permettent de promouvoir les collections.

3.2.2.2 Développement des collections

Pour le développement des collections, la BQ s'informe en consultant les sites de libraires, les quotidiens et les propositions d'achat des lecteurs. Les bibliothécaires vont aussi prendre connaissance des documents primés ou faisant partie d'une rentrée littéraire. Les

commentaires et les critiques permettent de savoir si le livre ou le DVD vaut la peine d'être acheté. Les documents que la BQ va acquérir doivent être très récents et les séries sont à éviter. Un volume d'une série peut cependant être acheté s'il n'y a pas besoin d'avoir lu les précédents pour comprendre. Pour les bandes dessinées, les one shot – un unique volume – d'auteurs suisses romands ou mis en avant dans la majorité des médias sont acquis.

Les propositions d'achat des lecteurs sont aussi regardées. Si la date de parution est supérieure à deux ans, la proposition est refusée. Le contenu doit être de bonne qualité et être pertinent pour le fonds ainsi que pour le lectorat. La bibliothèque regarde si elle possède des documents sur le même sujet. S'il y en a, la proposition n'est pas acceptée. À la Bibliothèque de Carouge, une liste donne la validation ou non des propositions d'achat, mais pas à la BiblioQuartier. Les bibliothécaires ne savent pas pourquoi la BQ ne dispose pas d'une telle liste. Les bulletins sur lesquels les lecteurs font leur proposition sont gardés. Ils peuvent être consultés s'il y a besoin. Les bibliothécaires ont suggéré d'une part que comme il y a moins de monde qu'à la Bibliothèque de Carouge le suivi peut être fait oralement et d'autre part, la relation avec le lecteur est différente.

Les bibliothécaires ont eu quelques idées pour développer et promouvoir les collections avec les lecteurs. Comme action de développement, il serait bien d'améliorer le suivi des propositions d'achat. De plus, des lecteurs pourraient se réunir et commenter les collections. Ainsi, les bibliothécaires sauront ce qu'il manque. Comme action de promotion, la formation d'un club de lecture pourrait avoir lieu. Actuellement, l'idée est à l'arrêt. Chaque année, il y aurait plusieurs rencontres. Les lecteurs discuteraient de leur coup de cœur ou d'une thématique choisie en avance. Un événement majeur pourrait être organisé comme l'accueil d'un auteur ou une conférence.

3.3 Les propositions d'achat à la Bibliothèque de Carouge

La liste donnant la validation ou non des suggestions d'achat faites à la Bibliothèque de Carouge est disponible sur le portail de Carouge. Seules les propositions d'achat émises en 2019 ont été prises en compte pour la rédaction de cette partie. Le nombre de demandes varie d'une année à l'autre, mais cela permet de donner des tendances.

Concernant la section adultes, il y a eu 216 demandes réparties comme suit :

- 45 pour les romans ;
- 15 pour les romans policiers ;
- 2 pour les romans de science-fiction ;
- 2 pour les bandes dessinées ;
- 5 pour les mangas ;
- 97 pour les documentaires ;
- 1 pour les périodiques ;
- 48 pour les DVD ;
- 1 pour les jeux vidéo.

Les lecteurs font le plus de propositions pour les documentaires, les romans et les DVD.

Les décisions ont été les suivantes :

- Pour les romans : 35 propositions acceptées et 10 refusées.
- Pour les romans policiers : 10 propositions acceptées et 5 refusées.
- Pour les romans de science-fiction : 2 propositions acceptées.
- Pour les bandes dessinées : 2 propositions acceptées.
- Pour les mangas : 1 proposition acceptée et 4 refusées.
- Pour les documentaires : 50 propositions acceptées et 47 refusées.
- Pour les périodiques : 1 proposition refusée.
- Pour les DVD : 12 propositions acceptées, 24 refusées et 12 n'ont pas été prononcées, car les films n'étaient pas encore parus.
- Pour les jeux vidéo : 1 proposition acceptée.

Au total, il y a eu 113 suggestions qui ont été acceptées (soit 52,31%), 91 ont été refusées (soit 42,13%) et 12 n'ont pas été prononcées (soit 5,56%), car les documents n'étaient pas encore parus.

Certains bibliothécaires évoquent la raison du refus. Il arrive que le format du livre soit trop volumineux, que le document soit indisponible ou déjà présent dans les collections.

Pour la section jeunes, il y a eu 17 demandes réparties comme suit :

- 9 pour les romans ;
- 1 pour les documentaires ;
- 5 pour les DVD ;
- 2 pour les CD de musique.

Les demandes ont principalement concerné des romans.

Les décisions ont été les suivantes :

- Pour les romans : 2 propositions acceptées et 7 refusées.
- Pour les documentaires : 1 proposition refusée.
- Pour les DVD : 5 propositions acceptées.
- Pour les CD de musique : 2 propositions acceptées.

Au total, 9 suggestions ont été acceptées (soit 52,94%) et 8 ont été refusées (soit 47,06%).

Le seul motif donné pour les refus est que les documents sont épuisés (Bibliothèques de Carouge [sans date-d]).

Ce qui est particulièrement frappant est la différence du nombre de propositions faites entre les deux sections. Cela peut s'expliquer par le fait que les jeunes n'osent pas faire de suggestions ou cela n'est pas systématiquement proposé.

3.4 Bilan

A la Bibliothèque de Carouge et à la BiblioQuartier des Grands-Hutins, les possibilités de promotion varient d'une collection à l'autre. La plupart des responsables de collections ont l'occasion de promouvoir les documents directement dans leur rayon. Ils vont principalement mettre des nouveautés sur les présentoirs vides. S'il n'y en a pas, chacun choisit librement les

documents à exposer. Cependant, aucune explication comme la mention nouveauté² ou coup de cœur indique la raison aux lecteurs de la promotion du document. À la BC, pour les collections ne disposant pas de présentoirs, il est possible d'utiliser ceux en face du monte-charge pour les nouveautés livres adultes et livres lus ou l'arbre des coups de cœur.

Certains bibliothécaires montent aussi de petites expositions. À la BC, le présentoir tourniquet est prévu pour cela. Mme Cyrielle Bayard a pris l'initiative de proposer des sélections thématiques en l'utilisant. À côté des ordinateurs, une table permet aussi de présenter des documents. Les lots de nouveautés sortant de l'équipement peuvent y être exposés, mais ils le seront plutôt sur l'un des chariots prévus pour le retour des documents. Actuellement, l'utilisation de ces outils se font en concertation les uns avec les autres. À la BQ, les espaces sur le bureau de prêt permettent de présenter de petites sélections thématiques.

Durant les entretiens, nombreux sont ceux qui ont soulevé le problème de place. Un avantage est que la promotion des documents se fait aussi à plus petite échelle avec des bibliographies, des animations et des échanges avec des classes ou des lecteurs. Certains responsables qui ne font pas ces actions les ont cités comme moyen pour mettre leurs collections en avant. L'utilisation du portail et de la page Facebook des bibliothèques est limitée pour ce qui est de la promotion. Certains collaborateurs ont fait des propositions qui permettraient de promouvoir les documents de façon numérique.

Pour le développement des collections, les bibliothécaires choisissent parmi les nouvelles sorties, en s'informant sur divers canaux. Ils évaluent la pertinence du document avec ce qui est déjà en rayon et en tenant compte du lectorat. Les usagers sont invités à faire des propositions d'achat. Les bibliothécaires appliquent les mêmes critères de sélection quand ils choisissent les documents. En 2019, environ la moitié des suggestions d'achat ont été achetées. La majorité des propositions d'achat était adressée à la section adultes, 216 demandes contre 18 pour la section jeunes.

Les lecteurs ne sont pas impliqués dans le fonctionnement des bibliothèques hormis pour les suggestions d'achat. Les bibliothèques invitent les usagers à revenir, que ce soit en organisant des animations ou en proposant chaque mois des nouveautés. Quant à collaborer avec les lecteurs, la majorité des bibliothécaires est ouverte à leur participation dans le développement et la promotion des collections. Certains ont partagé leur crainte d'avoir à faire avec des lecteurs trop impliqués ou qui ne représentent pas l'ensemble du public ainsi que d'avoir à consacrer beaucoup de temps et d'énergie aux pratiques participatives qui seront mises en place.

² Au moment des entretiens, les nouveautés n'étaient pas identifiables. Pendant la fermeture des bibliothèques à cause de la situation sanitaire due à la Covid-19, il a été décidé de coller un bandeau « nouveauté » sur les livres. En effet, de nouveaux documents ont continué à être catalogués, mais ils risquaient de passer inaperçus à la réouverture étant donné que la plupart d'entre eux seraient directement rangés dans les rayons.

4. Etat de l'art

4.1 Méthodologie

Avant de commencer ce travail, je n'avais jamais imaginé ce que les lecteurs pouvaient accomplir avec les bibliothécaires. La littérature est plutôt récente sur ce sujet, car cette manière de faire est novatrice. Une partie de l'état de l'art a donc consisté à donner un terme et une définition sur le fait que les usagers collaborent avec les bibliothécaires. Dans le titre provisoire du travail de Bachelor, Mme Mougin avait proposé « action participative ». J'ai commencé à me documenter sur le sujet en utilisant ces termes dans les moteurs de recherche Google et Swisscows. Un nom est souvent revenu dans les articles que je parcourais, celui de Raphaëlle Bats. J'ai donc lu l'ouvrage qu'elle a dirigé *Construire des pratiques participatives dans les bibliothèques*. De nombreuses références, incluant des travaux d'étudiants de l'Enssib (École nationale supérieure des sciences de l'information et des bibliothèques), sont données. Leurs bibliographies m'ont aidé dans mes recherches et j'ai pu enrichir ma liste de mots-clés.

4.2 Actions participatives

Raphaëlle Bats emploie « action participative » comme synonyme de « pratique participative » dans *Construire des pratiques participatives dans les bibliothèques* ou dans son article *La participation en bibliothèque : légitimité, formes et enjeux*. Le CNRTL (Centre National de Ressources Textuelles et Lexicales) et *Le Grand Robert* proposent « action » comme synonyme de « pratique » (Centre National de Ressources Textuelles et Lexicales [sans date]) (Grand Robert 2017a). Je les utiliserai donc comme termes équivalents.

Les actions participatives peuvent être mises en place dans différents domaines et pas uniquement en bibliothèque. Néanmoins, les composantes d'une pratique participative restent les mêmes, car « la participation utilise les mêmes outils et se pense selon les mêmes concepts quel que soit le projet [...] » (Bats 2016, p.13). Il y a deux façons de voir les actions participatives, soit avec le niveau de participation, soit avec la typologie descriptive des pratiques participatives (Bats 2016). Quelle que soit l'approche choisie, il est nécessaire de les connaître pour clarifier et déterminer le niveau de participation attendu par tous (Bats 2015).

4.2.1 Participation en bibliothèque

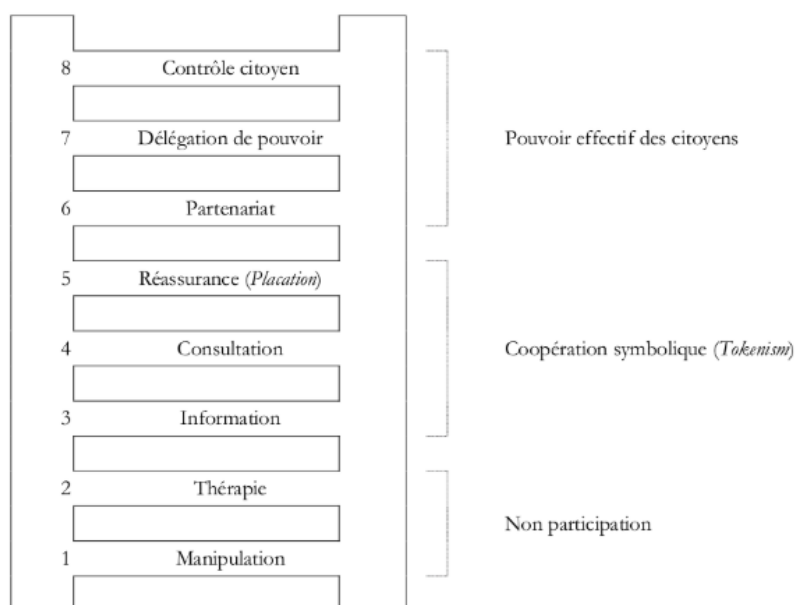
Une des définitions de la participation est l'« action, fait de participer à quelque chose ; ensemble des actes, des caractéristiques qu'entraîne ce fait. » (Grand Robert 2017b). En suivant cette définition, le lecteur participe à la vie en bibliothèque, que ce soit pour lire ou emprunter des ouvrages. Sa participation devient plus importante lorsqu'il fait des propositions d'achat ou prend part à des ateliers. Ces actions ne demandent pas le même degré d'implication et pour les mesurer, il faut se servir des différentes échelles de participation existantes.

L'une des échelles de participation les plus connues est celle que Sherry R. Arnstein a proposé en 1969 dans son article *A ladder of citizen participation*³ (Arnstein 1969). Son échelle mesure

³ Pour m'assurer que mes propos étaient corrects, je les ai comparés avec l'article *Les dispositifs de marketing territorial comme vecteur de participation : une approche arnsteinienne d'une marque de territoire* de Cédrine Zumbo-Lebrument.

la participation des citoyens dans les décisions politiques et économiques. Elle est orientée sur le pouvoir (Schlossberg et Shuford 2005, ma traduction). Son travail a inspiré d'autres échelles de participation (Zumbo-Lebrument 2018), mais avec des orientations différentes comme la résolution de conflits ou centrée sur l'administration (Schlossberg et Shuford 2005, ma traduction).

Figure 19 : Échelle de participation d'Arnstein



(Source : Bats 2019, p.78)

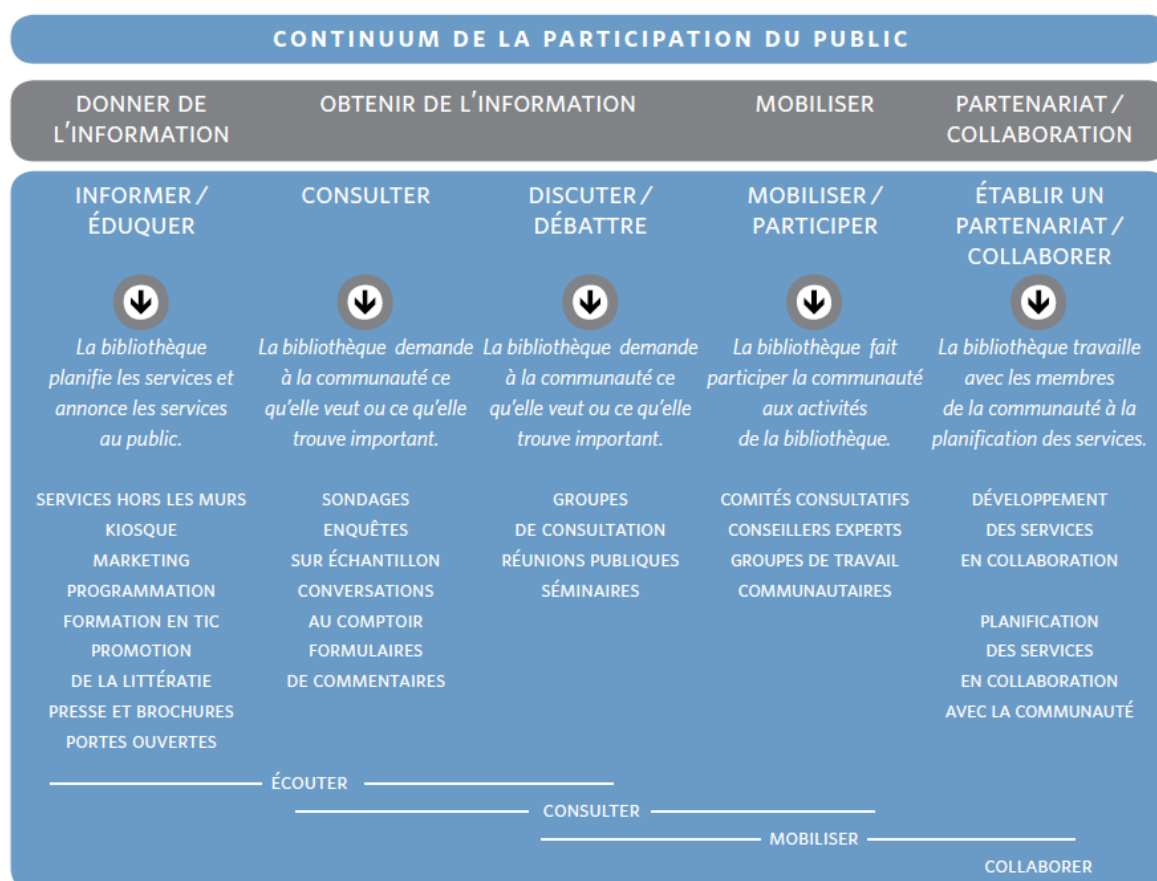
L'échelle propose huit échelons de participation regroupés en trois niveaux. Le niveau de « non-participation » permet aux personnes détenant le pouvoir d'éduquer par la manipulation et guérir par la thérapie les participants (Arnstein 1969, ma traduction). Le niveau de « coopération symbolique » rend les citoyens visibles aux personnes prenant les décisions. L'information n'est transmise que dans un sens, des « décideurs » aux participants. Cet échelon est « nécessaire pour initier une approche participative, il n'est en rien suffisant pour parler authentiquement de participation. » (Zumbo-Lebrument 2018). L'étape suivante est la consultation qui permet aux citoyens de se faire entendre. Cependant, cela ne garantit pas que leur opinion soit prise en compte. La dernière étape de la coopération symbolique est la réassurance. Les citoyens ont l'occasion d'exprimer des suggestions et d'émettre leurs avis (Zumbo-Lebrument 2018). Cela peut influencer la décision finale, mais elle revient toujours aux personnes ayant le pouvoir (Arnstein 1969, ma traduction). Le dernier niveau « pouvoir effectif des citoyens » permet de réellement parler de participation citoyenne. Sur l'échelon du partenariat, la planification et les décisions sont approuvées conjointement par les deux parties après discussion. La délégation de pouvoir intervient quand la décision des citoyens a réussi à surpasser un plan ou un programme prévu par les personnes ayant le pouvoir. Sur l'échelon du contrôle citoyen, les personnes ne veulent pas un contrôle total, mais un certain degré de pouvoir (Zumbo-Lebrument 2018) qui permet de gouverner un programme ou une institution, d'avoir l'entière responsabilité des aspects politiques et managériales, finances incluses, et d'être capable de négocier les conditions si des personnes externes veulent les changer (Arnstein 1969, ma traduction).

Bien que cette échelle n'ait pas été conçue pour les bibliothèques, il est possible de l'utiliser afin de situer les différentes activités avec les lecteurs. Lire ou emprunter des ouvrages sont au niveau de la non-participation, cela permet d'éduquer ou d'une certaine façon, de « guérir les usagers par les livres ». Les ateliers se situent sur différents échelons. Cela peut être de l'ordre de l'information si les participants écoutent un formateur, mais aussi de la consultation s'ils sont invités à échanger. Les propositions d'achat font partie de la réassurance, car les lecteurs ont la possibilité d'en faire, mais la décision finale revient aux bibliothécaires.

Les exemples cités s'insèrent facilement sur l'échelle de participation d'Arnstein. Il est cependant difficile de théoriser la réalité, qui est nettement plus complexe que sur papier. Dans sa thèse *De la participation à la mobilisation collective, la bibliothèque à la recherche de sa vocation démocratique*, Raphaëlle Bats indique qu'Arnstein reconnaît les limites et elle les cite. Premièrement, les participants et les personnes ayant le pouvoir ne sont pas des groupes homogènes et « que la réalité est forcément plus complexe qu'une échelle forcément simplificatrice. » (Bats 2019, p.79). Deuxièmement, la place de l'action sur un échelon ne dépend pas seulement de ce que les participants accomplissent. Par exemple, la consultation ne peut pas être atteinte si toutes les personnes n'ont pas pu prendre la parole. Pour finir, l'échelle ne permet pas de combiner des situations, surtout s'il s'agit de simulacres des personnes ayant le pouvoir (Bats 2019).

L'échelle d'Arnstein est utile pour se faire une idée du degré d'implication que demandent les activités déjà en place. Pour les activités participatives futures, un autre outil permet d'évaluer stratégiquement leur planification et l'approche participative appropriée (Bibliomancienne 2013), mais aussi de mesurer l'engagement des participants dans le développement des services. Il s'agit du continuum de la participation du public présenté dans le toolkit du *Projet Working Together*. En 2004, la Vancouver Public Library a lancé ce projet afin d'établir des méthodes qui permettent aux bibliothèques de travailler avec les communautés à faible revenu, en adoptant une approche de développement communautaire (Projet Working Together 2008).

Figure 20 : Continuum de la participation du public



(Source : Projet Working Together 2008, p.16)

Cet outil plus complet est orienté « bibliothèque » et rappelle l'échelle de participation d'Arnstein. Le continuum ne se lit pas de bas en haut, mais de gauche à droite. Les échelons sont remplacés par cinq étapes allant « d'informer ou éduquer » à « établir un partenariat avec une autre institution ou collaborer avec les lecteurs ». Des indications et des outils sont donnés afin de voir ce que la bibliothèque doit faire avec le public pour atteindre chacune des phases. Sur l'échelle d'Arnstein, les échelons sont répartis en trois niveaux qui se suivent. Sur le continuum, les niveaux écouter, consulter et mobiliser se superposent.

Le fait de présenter le continuum horizontalement place les bibliothécaires et les lecteurs sur la même ligne. La prise de décision ne se situe pas en haut. Dans le cadre d'une collaboration, ce déroulement est moins « réducteur » pour les différentes parties qui ont le même poids.

Ces deux échelles sous-entendent qu'il y a deux types de participation. D'une part, il y a la participation passive, celle où la bibliothèque agit pour les lecteurs, en les manipulant ou en les éduquant. D'autre part, il y a la participation active où les usagers participent avec la bibliothèque. Bibliomancienne relève que « la programmation actuelle des bibliothèques se concentre encore aujourd'hui, d'une façon générale, à l'extrémité la plus faible sur l'échelle des niveaux de participation. » (Bibliomancienne 2013). Autrement dit, la bibliothèque encourage la participation passive. Effectivement, les bibliothèques de Carouge élaborent un riche programme d'animations et organisent la promotion avec les expositions ou les bibliographies. Les lecteurs n'influencent pas ces décisions.

4.2.2 Typologie des actions participatives

Les actions participatives varient dans leur forme selon plusieurs facteurs. Raphaëlle Bats se base sur deux documents traitant de la démocratie participative⁴ pour donner des éléments permettant d'établir des typologies.

Dans le premier article, Raphaëlle Bats donne la liste des éléments mis en évidence qui sont :

- les dispositifs et outils utilisés : assemblées, référendums, commissions consultatives, etc. ;
- les secteurs sociaux : associations, citoyens organisés, citoyens mobilisés, échantillon, etc. ;
- l'intensité : information, consultation, conciliation, délégation de pouvoir, etc. ;
- la dynamique de mobilisation : descendante, ascendante, mixte ;
- la temporalité : consultations ponctuelles, régulières, inscrites ou non dans la durée ;
- le type de partenariat : expertise, contre-expertise, volonté citoyenne ;
- l'échelle géographique de la participation : micro-locale, étendue, générale. (Bacqué, Rey, Sintomer 2005, cités dans Bats 2016).

Elle cite également un document de la Fondation Nicolas Hulot pour la Nature et l'Homme dont le but est « d'offrir aux acteurs de la société un panorama d'outils à leur disposition pour initier des démarches participatives. » (Fondation Nicolas Hulot pour la Nature et l'Homme 2015, p.54). Pour chaque action proposée, des indications sont données concernant :

- l'échelle de participation, qui est soit une consultation, une concertation, une co-décision, soit les deux dernières réunies ;
- l'échelle géographique, qui va du local à l'Europe ;
- la durée ;
- la visée soit politique, soit qui est une organisation d'échange ;
- le public visé est un panel de citoyens ou le grand public. (Fondation Nicolas Hulot pour la Nature et l'Homme 2015).

Il n'existe pas de listes standardisées fournissant des éléments pour établir les typologies. Au vu de ce que Raphaëlle Bats propose, cela m'a fait penser à la méthode QQQQCCP (Quoi, Qui, Où, Quand, Comment, Combien, Pourquoi). En répondant aux questions, il est aussi possible de saisir la forme de l'action. Cette méthode permet de « récolte[r] d[es] informations précises et exhaustives d'une situation et [de] s'intégrer parfaitement dans diverses démarches [...] » (Bentalab 2012). Voici des exemples de questions auxquelles les réponses permettent de saisir la forme de l'action :

- Quel est le contenu de l'action ?
- Qui est ciblé par cette action ?
- Où a lieu l'action ?

⁴ La démocratie participative est une « forme de régime politique qui associe davantage les citoyens à la décision politique, à la mise en œuvre des politiques publiques. » (Bats 2015, p.151).

- Quand a-t-elle lieu ?
- Comment, avec quels moyens, est-elle mise en place ?
- Combien de fois par année l'action est répétée ? Combien de temps dure-t-elle ?
- Pourquoi l'action est mise en place ?

En utilisant les mêmes critères, cela permet de voir quelles actions font partie de la même famille et d'avoir une vue d'ensemble sur les différentes actions. La communication et les moyens déployés ne seront pas les mêmes selon la forme de l'action. Cela permet aussi aux bibliothèques de savoir ce qu'elles veulent et peuvent mettre en place.

4.2.3 Conclusion sur les actions participatives

Il est possible de situer la participation du lecteur dès son entrée dans la bibliothèque. Sa participation est passive s'il prend part aux activités mises en place par l'institution. La participation devient plus active au fur et à mesure que l'établissement permet à l'usager de s'exprimer. L'intensité est accrue si les discussions ont lieu en groupe. Le niveau de participation atteint son maximum quand le lecteur collabore dans les services avec les bibliothécaires. Une pratique participative en bibliothèque est une collaboration entre les lecteurs et les professionnels dans le développement des services. Bien entendu, les actions participatives ne sont pas propres aux bibliothèques et elles peuvent tout à fait être développées dans d'autres contextes.

4.3 Actions participatives en bibliothèque

Il n'est pas aisé d'imaginer le lecteur participer au fonctionnement de la bibliothèque parce que la gestion est du ressort des professionnels. Pourtant, la bibliothèque se prête bien aux pratiques participatives.

A l'origine, la mission des bibliothèques de lecture publique était de prêter des livres choisis avec soin par les bibliothécaires. Aujourd'hui, le service principal reste le prêt, mais les documents proposés et les services périphériques comme la mise à disposition de wi-fi se sont diversifiés pour remplir les missions éducatives, sociales et culturelles et répondre aux besoins des usagers. Parallèlement à cette diversification, les compétences des bibliothécaires se sont développées pour gérer les animations, communiquer avec le public ou encore accueillir au mieux les lecteurs. Ces derniers n'ont pas toujours eu l'importance qu'ils ont aujourd'hui, les collections demeuraient plus essentielles aux yeux des bibliothécaires. Sans cette préoccupation des lecteurs, les bibliothèques perdraient en attractivité et seraient fermées par manque de « rentabilité ».

4.3.1 Rentabilité des actions participatives

Une bibliothèque qui met en place une ou plusieurs pratiques participatives se fixe un objectif ou plusieurs objectifs à atteindre et des moyens à utiliser. Par la suite, elle peut ainsi en évaluer le résultat. Il est possible de saisir la rentabilité des actions participatives en procédant à une évaluation et à une analyse de son évolution. Cela permet à la bibliothèque de prendre des décisions concernant les pratiques participatives, mais aussi de pouvoir communiquer leur rentabilité auprès de l'autorité de tutelle notamment (Furer-Benedetti [sans date-a]).

L'évaluation peut se faire selon trois axes qui sont l'activité, la performance et l'impact.

L'évaluation de l'activité se concentre sur les résultats quantitatifs de l'action participative. Cela permet de voir quels moyens ont été nécessaires à son déploiement et quel public en a bénéficié.

La performance de la pratique participative est saisie selon le rapport entre l'efficacité, l'efficience et la pertinence (Furer-Benedetti [sans date-a]). L'efficacité mesure le degré de réussite par rapport à l'objectif fixé. L'efficience permet de voir si les résultats sont atteints avec les moyens mis à disposition. La pertinence regarde si les moyens à disposition permettent d'atteindre les objectifs fixés (Furer-Benedetti [sans date-b]).

L'impact est : « tout type d'effets d'un service, produit ou événement sur un utilisateur ou un groupe d'utilisateurs. » (Furer-Benedetti [sans date-c], p.1). Par exemple, l'impact provoque des changements dans les connaissances, le comportement, les compétences ou les attitudes d'une personne ou d'un groupe de personnes (Furer-Benedetti [sans date-c]). La bibliothèque peut mesurer les effets grâce aux statistiques publiques, aux données d'exploitation de la bibliothèque et aux données d'enquêtes ad hoc. (Dubosson 2020).

Pour une bibliothèque qui souhaite évaluer une action participative, la mesure de sa performance et de son impact semblent les plus appropriées. En effet, la performance va fournir les résultats quantitatifs comme le nombre de prêts des livres choisis par les lecteurs, tandis que l'impact mesure l'effet sur les personnes. Ces deux mesures permettent ainsi aux bibliothécaires de se rendre réellement compte de l'intérêt de la pratique participative mise en place.

L'analyse de l'évolution d'une activité, de la performance ou de l'impact de chaque action, se fait avec des indicateurs. Ces derniers permettent une mesure chiffrée d'une activité ou d'un processus. Par exemple, la variable est l'emprunt d'un livre et un indicateur peut être le nombre d'emprunts annuels. Il existe des indicateurs pour les trois différents axes d'évaluation, mais aussi des indicateurs de qualité, qui évaluent la satisfaction du public par rapport à un service, et des indicateurs financiers. Les indicateurs sont à choisir selon ce qui est à analyser (Furer-Benedetti [sans date-d]).

Ce travail de Bachelor s'intéresse aux actions participatives de développement et de promotion des collections. Le tableau suivant donne quelques indicateurs possibles de performance :

Tableau 1 : Exemples d'indicateurs de performance

Type d'action	Nom de l'indicateur	Méthode de calcul
Promotion	Taux de rotation des livres exposés	Total des prêts des livres exposés par semaine / total des livres exposés
Promotion	Nombre de kits d'été préparés par les lecteurs	Pas de calcul, mais le nombre est à comparer avec les années précédentes.
Développement	Taux de rotation des livres choisis par les lecteurs	Total des prêts sur les livres choisis par année / total des livres choisis par les lecteurs

Pour ce qui est de l'impact, il n'est pas mesurable directement à l'aide de statistiques d'usage. Le plus souvent, il faut recourir à une enquête et/ou à des entretiens (Dubosson 2020).

Les bibliothécaires peuvent ainsi se rendre compte si une action participative fonctionne ou pas et la modifier en conséquence.

4.3.2 Bénéfices pour les usagers et les bibliothèques

En tant que service public, les bibliothèques doivent prouver leur utilité à l'autorité de tutelle, mais, pour ce faire, les usagers sont essentiels puisqu'en profitant des services, ils ont une influence directe sur la rentabilité. Un service a lieu au moment où l'offre et l'utilisateur se rencontrent (Roche, Saby 2013). Sans cette rencontre, le service est donc inexistant. Rendre les offres séduisantes pour les lecteurs est une gageure, d'autant plus que la majorité des documents sont à la portée de nombreuses bourses. Pour ceux qui préfèrent le « dématérialisé », Internet propose un riche catalogue de films et de livres, le tout accessible de chez soi. Il est difficile pour les bibliothèques de se montrer intéressantes quand tout est accessible immédiatement.

Les pratiques des bibliothèques doivent donc changer, aussi bien physiquement que numériquement, pour correspondre aux attentes du lectorat, que cela soit dans les offres documentaires ou les activités et services proposés. Certaines bibliothèques ne se contentent pas seulement d'offrir, mais aussi de faire du lecteur un co-créateur de services. Ainsi, les bibliothèques participatives remplissent leur rôle éducatif, mais aussi social et culturel, en permettant aux individus d'interagir entre eux pendant certaines activités. Raphaëlle Bats voit d'autres enjeux dans le fait d'adopter des actions participatives. En 2019, la Bibliothèque nationale de France a organisé une journée d'étude professionnelle intitulée *Démarches participatives : co-construire la bibliothèque avec les enfants et les jeunes*. En plus du rôle social dans les interactions que jouent les démarches participatives, Raphaëlle Bats explique que les adopter permet aussi aux citoyens d'acquérir des connaissances et des compétences. En les partageant et en valorisant ces acquisitions de connaissances et de compétences, les personnes trouvent leur place dans un groupe. De plus, certains individus ont des préjugés concernant les services publics, bibliothèques incluses. En participant aux actions de la bibliothèque, ces personnes ont la possibilité de changer d'opinion. En outre, dans une société où se faire entendre n'est pas facile, la participation publique permet de créer un cadre serein pour les débats. Pour finir, la participation continue à travers des productions et de la mise en place des décisions prises avec les individus (Gast 2019).

4.3.3 Bibliothèques troisième lieu

Dans les années 80, le sociologue Ray Oldenburg a élaboré le concept de troisième lieu. Le premier lieu est celui où on l'on vit, le deuxième est le lieu de travail et le troisième est fait pour entretenir une vie communautaire informelle (Servet 2009), dans « des espaces où les individus peuvent se rencontrer, se réunir et échanger de façon informelle. » (Servet 2010). Tout lieu qui n'est pas la maison ou le travail répondrait à cette définition, qu'il s'agisse d'une rue ou d'un wagon. Cependant, Oldenburg donne des caractéristiques qui permettent de savoir si un endroit est un troisième lieu ou non. Pour commencer, il s'agit d'un espace neutre, car il n'y a pas de hiérarchie entre les individus et vivant par les partages qui s'y produisent ainsi que par son accessibilité en termes de localisation et d'horaires. Ensuite, dans un troisième lieu, les personnes se sentent à l'aise et veulent y revenir ce qui devient un lieu d'habités. Dans ce genre d'endroit, le cadre est rendu chaleureux et confortable par le

mobilier et la décoration. L'ambiance rappelle celui de la maison. Pour finir, les troisièmes lieux sont bénéfiques pour l'individu qui peut créer des liens. Ils offrent aussi un cadre propice pour mener des débats lors desquels « le respect, la tolérance, l'ouverture et la bienséance y sont tacitement de mise. » (Servet 2010).

Les troisièmes lieux sont importants selon Oldenburg. En effet, le développement des villes, en particulier depuis la Seconde guerre mondiale, et les nouveaux modes de vie et de consommation laissent peu de moyens aux individus d'entretenir une vie communautaire (Servet 2010).

Selon Oldenburg, les lieux de restauration répondent parfaitement à son concept. Cependant, il ne mentionne pas les bibliothèques comme troisième lieu alors qu'elles répondent à la définition qu'il en donne (Servet 2010). En effet, les personnes fréquentant des bibliothèques n'habitent pas dans le même foyer et ne travaillent pas au même endroit. Il n'y a donc pas de hiérarchie entre ces personnes. De plus, les lieux ou un espace spécifique dans la bibliothèque rappellent la maison avec des canapés, des machines à boisson ou des jeux de société. Cela encourage les lecteurs à interagir avec des personnes qu'ils ne sont pas amenés à côtoyer autrement qu'en s'y rendant. Les bibliothécaires peuvent aussi organiser des ateliers qui peuvent favoriser les échanges.

Le cadre des bibliothèques est donc propice aux actions participatives. La bibliothèque remplit un rôle fédérateur en étant un troisième lieu. Par ailleurs, son utilisation a l'avantage d'être gratuite, contrairement aux cafés où il faut consommer pour rester. De plus, la mise en place et l'organisation d'actions participatives sont facilitées si les lecteurs se sentent comme à la maison.

4.3.4 Co-construire avec les lecteurs

La co-crédation ou la co-construction en bibliothéque peut se faire au niveau des collections, ou des « services non-documentaires » comme les appelle le bibliothécaire Xavier Galaup. Il s'agit d'une pratique participative au sens défini précédemment, car les lecteurs ne sont pas seulement consultés, mais sont invités à collaborer et décider avec les bibliothécaires. Les usagers se sentent alors concernés par ce qui se passe dans leur bibliothéque, car le produit final de leur contribution est matérialisé ce qui leur donne envie de revenir et d'en parler à leur entourage.

Dans son mémoire de diplôme de conservateur des bibliothéques *Co-construire les collections avec les usagers*, Elise Breton identifie quatre domaines dans lesquels les usagers agissent sur les collections. Le premier concerne la participation au choix des acquisitions. Les comités de lecteurs lisent et choisissent les documents que la bibliothéque achètera.

Le deuxième axe concerne la participation dans la gestion et l'organisation d'une ou plusieurs collections. Cela passe par l'agencement et le classement des documents dans les rayons. Du reste, un concept qui s'y rapproche est celui du co-design. Lors de travaux de rénovation ou de réaménagement, il arrive que les usagers soient invités à choisir les meubles voire à imaginer la bibliothéque. La gestion des collections concerne aussi les notices pour lesquelles les lecteurs peuvent choisir les mots pour l'indexation. Le désherbage, s'il est fait par les lecteurs, est aussi compris dans cet axe.

Le troisième aspect consiste à proposer du contenu produit ou directement influencé par les lecteurs eux-mêmes. Cela est intéressant au niveau des archives, photographiques notamment, car les usagers peuvent compléter des collections. Dans les bibliothèques, des personnes ayant un parcours de vie hors du commun se mettent à disposition afin de raconter leur histoire aux lecteurs qui les empruntent. Cela est appelé « human library » qui est traduit par « bibliothèque humaine » ou « bibliothèque vivante ». La personne empruntée est donc un « human book », un « livre humain ». Un autre exemple donné concerne le partage de recettes de différents pays dans le cadre d'un atelier. Une fois fini, il est possible de compiler les recettes dans un ouvrage et de le proposer dans la bibliothèque.

La dernière forme de co-construction des collections est la médiation participative. Les lecteurs choisissent les documents à promouvoir. Il existe différents moyens comme rédiger une critique, constituer des sélections surprises pour les autres usagers, présenter et diffuser un film ou monter des expositions thématiques (Breton 2014). Je trouve l'expression « médiation participative » imprécise et comme il s'agit de la promotion de documents, je préfère employer ce terme.

Les quatre domaines qu'Elise Breton met en avant montre qu'il est envisageable d'intégrer le lecteur dans le circuit du livre, de son achat ou sa création à son désherbage, en passant par sa promotion. Bien entendu, il faut tenir compte des différents moyens à disposition avant de se lancer des actions participatives.

Certaines actions faites par les lecteurs s'apparentent à de la co-construction, mais qui ne le sont pas, car la décision finale n'a pas été prise conjointement. Les propositions d'achat et les dons ne sont pas une forme de co-construction si les bibliothécaires sont les seuls à trancher. Elles le deviennent s'il y a eu des discussions entre les différents partis (Breton 2014). De même, il existe un modèle d'acquisition pour les livres électroniques appelé « acquisition déterminée par l'utilisateur » (en anglais, PDA, Patron-Driven Acquisitions) ou « acquisition à la demande » (en anglais, DDA, Demand-Driven Acquisitions). Dans le catalogue, un fournisseur PDA introduit des notices de livres électroniques. Ils sont visibles avec les autres titres. Dès qu'un livre est téléchargé, le fournisseur facture la bibliothèque qui l'achète. Pour Raphaëlle Bats, il s'agit d'une pratique participative même si l'utilisateur n'en a pas conscience, car il prend part au développement des collections (Bats 2015). Mon avis rejoint celui d'Elise Breton, les acquisitions déterminées par le lecteur ne sont pas une action participative, car l'utilisateur ne sait pas qu'il est associé à la démarche (Breton 2014).

Les bibliothèques sont nombreuses à proposer des services qui n'impliquent pas les collections, ce sont les services non-documentaires. Ils sont développés afin que les institutions puissent remplir leur rôle éducatif, social et culturel. Par exemple, proposer des formations informatiques, organiser des échanges autour d'un thème ou monter un spectacle sont autant de services non-documentaires qui sont possibles de mettre en place. La co-construction aussi est possible pour ces services. Ce ne seraient plus les bibliothécaires ou les professionnels qui animeraient les différentes activités, mais les usagers qui mettraient leurs compétences au service des autres.

4.3.4.1 Et le bibliothécaire ?

A l'exposition des différentes activités de co-construction, la question du rôle des bibliothécaires se pose. En effet, si les usagers peuvent gérer tout le circuit des documents et

organiser les ateliers, est-ce que les bibliothécaires sont encore nécessaires ? Dans le cadre d'une co-construction en bibliothèque, Xavier Galaup affirme que :

« 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. »
(Galaup 2012, p.41)

Généralement, les lecteurs vont co-construire une partie des collections. Les bibliothécaires doivent donc continuer à gérer les autres collections. Ils ont un droit de regard avant d'acquérir les documents retenus par les usagers dans le cadre de co-construction. De cette façon, ils continuent de mener leur politique documentaire. Cette dernière concerne aussi les propositions d'achat, car certains documents n'ont pas forcément leur place dans une bibliothèque de lecture publique. Les bibliothécaires doivent donc évaluer leur pertinence, sans forcément laisser place à la discussion. Cela est encore le cas dans de nombreuses institutions où les personnes remplissent une fiche avec les informations d'identification du document qui les intéresse.

Aussi participatives les bibliothèques soient elles, certaines décisions concernant les budgets, les changements d'horaires ou le recrutement d'un collaborateur ne sont pas prises avec les lecteurs. Néanmoins, ils pourraient avoir une influence sur les décisions qui relèvent du politique.

De plus, se passer des bibliothécaires est inconcevable, car ils « garde[nt] la vision globale de la collection et des publics auxquels celle-ci s'adresse. » (Breton 2014, p.53). Le métier s'est aussi professionnalisé et les bibliothécaires ont des compétences métiers que les lecteurs n'ont pas. Xavier Galaup donne quelques exemples. Le premier concerne la recherche. Un moteur de recherche génère du bruit. Un usager peut tout à fait trouver son bonheur. Néanmoins, s'il ne trouve pas les bons articles, les bibliothécaires peuvent montrer comment utiliser la recherche avancée, les opérateurs booléens ou avancés comme les guillemets. De plus, les professionnels savent remettre en question la fiabilité de l'information, en regardant l'auteur ou le site. La deuxième compétence est le conseil. Chaque semaine, de nouveaux livres paraissent et de nombreux critiques et commentaires sont écrits. Les bibliothécaires doivent faire un tri pour proposer aux lecteurs un contenu intéressant, surtout s'ils demandent un conseil spécifique. Xavier Galaup l'affirme : « D'ailleurs, notre atout est d'être des généralistes des contenus culturels. » (Galaup 2012, p.42). Un troisième exemple de compétence métier est de savoir gérer et réutiliser les métadonnées. Plus largement, le catalogage est le cœur du métier, car il permet d'avoir une vue complète sur le fonds et d'organiser les collections. Même si les lecteurs peuvent tout à fait participer à l'indexation des documents, le reste est laissé aux bibliothécaires, car les usagers n'ont pas les compétences pour faire du catalogage qui est fait d'après des normes. Les usagers ne doivent donc pas être vus comme des ennemis, car ils auront toujours besoin de bibliothécaires (Galaup 2012). Les bibliothèques qui se sont lancées dans la co-construction le font entre autres pour s'assurer que les lecteurs trouvent ce dont ils ont besoin sur place et aussi bénéficier de leur expertise.

Il est tout à fait normal d'avoir des craintes pour sa profession avec la collaboration des non-professionnels, en particulier si ceux-ci sont amenés à co-construire les collections. Pour les acquisitions, la peur est que les lecteurs sélectionnent des documents inappropriés. Avec l'indexation, des usagers malintentionnés pourraient volontairement proposer des mots qui n'ont pas de lien avec les documents. La co-création de contenu peut aboutir à des productions

qui n'ont pas leur place en bibliothèque. Ces craintes sont justifiées, mais elles « tiennent à l'appréhension de ne plus parfaitement contrôler la gestion et la circulation des collections. » (Breton 2014, p.51). Les bibliothécaires vont donc s'assurer de garder le contrôle par différents moyens. Pour les acquisitions, cela va être de proposer aux lecteurs une sélection d'ouvrages qui correspond à la politique documentaire. Les bibliothécaires n'auront pas à se demander si les livres sont appropriés ou non vu qu'ils auront déjà été validés. De même, des lecteurs intéressés par indexer des contenus pourraient ne pas pouvoir le faire, car l'inscription ou les contributions devraient être validées avant de figurer dans les notices. Pour la co-crédation de contenu, les bibliothécaires pourraient orienter les choix afin qu'ils correspondent à leur propre personnalité ou à l'image de l'institution (Breton 2014). L'utilisation de barrières ou de filtres en amont de l'action n'est pas une démarche de co-construction à proprement parler puisque les lecteurs sont amenés à faire un choix parmi les décisions prises par les bibliothécaires.

Ces précautions n'ont pas lieu d'être, car dans le cadre des actions participatives, les décisions finales sont prises par plusieurs lecteurs. Les choix sont discutés et justifiés. Ainsi, un usager qui souhaiterait faire acquérir un livre tendancieux devra convaincre les autres de le lire ce qui peut s'avérer peine perdue. De même, s'ils sont plusieurs à indexer des documents, chacun peut remettre en question les choix des autres. Ainsi, la personne qui s'amuse à nuire serait vite repérée. Dans le cas de la co-crédation de contenu, un participant pourrait faire des suggestions inappropriées, mais les autres seraient là pour l'empêcher de continuer ou pour lui expliquer pourquoi ses propositions sont refusées. Des lecteurs peuvent tout à fait avoir des intentions malveillantes, mais cela ne représenterait pas les usagers qui, pour la majorité, viennent pour le plaisir. Pour éviter de se retrouver face à des situations délicates, Elise Breton recommande l'élaboration de chartes pour les conditions de participation et de politiques documentaires pour l'acquisition de documents (Breton 2014). Cela permet de poser un cadre pour les lecteurs et cela assure les bibliothécaires que les missions sont respectées même si les usagers sont des co-crédateurs.

4.4 Témoignages de bibliothèques

4.4.1 Méthodologie

La seconde partie de l'état de l'art a reposé sur les témoignages de bibliothèques ayant mis en place une collaboration avec leurs lecteurs. J'ai adressé un questionnaire (annexe 5 : questionnaire aux bibliothèques (français)) à des bibliothèques de lecture publique se trouvant dans différents cantons francophones dans l'espoir que certaines aient une ou plusieurs actions participatives. J'avais le pressentiment que les pratiques participatives étaient peu répandues en Suisse. J'ai choisi les institutions à contacter selon deux critères, d'une part, le nombre d'heures d'ouverture total par semaine devait être supérieur à 17, car la BiblioQuartier des Grands-Hutins (BQ) est ouverte 20 heures par semaine. En-dessous, j'ai douté que les bibliothèques aient des actions participatives. D'autre part, il ne devait pas s'agir de bibliothèques de type publique et scolaire, car les missions sont différentes ou des bibliothèques publiques s'adressant à un public restreint comme les enfants.

En France, j'ai choisi de contacter les bibliothèques de lecture publique qui ont témoigné dans *Construire des pratiques participatives dans les bibliothèques* de Raphaëlle Bats. Certains projets mis en place ne concernaient pas la promotion et le développement des collections. Je voulais tout de même les contacter, car j'étais certaine que ces institutions auraient des réponses à apporter.

Ma mandante souhaitait également que je contacte des bibliothèques en Amérique du Nord (Canada et États-Unis) et en Scandinavie (Danemark, Norvège, Suède et Finlande). Le questionnaire envoyé était le même que pour les bibliothèques francophones mais en anglais (annexe 6 : questionnaire aux bibliothèques (anglais)). Les États-Unis étant un grand pays, je ne pouvais pas consulter des listes pour chaque État. J'en ai choisi 12 à travers le territoire. Pour le Canada, j'ai regardé des bibliothèques dans chaque province. J'ai exclu les bibliothèques de type scolaire et public et j'ai choisi celles ayant un nombre d'heures d'ouverture similaires à celles de Carouge, avec plus ou moins une heure, à savoir 20 heures pour la BiblioQuartier et 35 heures pour la Bibliothèque de Carouge (BC). Je n'ai tenu compte que des horaires réguliers et non ceux d'été s'ils étaient mentionnés. De plus, en raison de la pandémie Covid-19, de nombreuses bibliothèques affichaient fermées sur leur site ou page Facebook, je ne les ai pas retenues faute de connaître leurs heures d'ouverture. Pour éviter d'avoir une liste trop longue, je me limitais à une bibliothèque qui ressemblait à la BQ et l'autre à la BC par État ou province. Quand plusieurs bibliothèques d'un même État ou d'une même province remplissaient les critères, je regardais le nombre de jours d'ouverture et je choisisais celles qui étaient ouvertes entre cinq et sept jours pour la BC et entre quatre et six jours pour la BQ.

Pour la Scandinavie, de nombreuses bibliothèques sont ouvertes mais sans personnel. Je ne pouvais pas appliquer le critère des heures d'ouverture. J'ai donc choisi des bibliothèques qui avaient des clubs de lecture, car il s'agit d'une pratique participative.

Afin de compléter les réponses des bibliothèques, j'ai aussi donné des exemples d'actions participatives trouvés dans la littérature au cours de mes recherches.

4.4.2 Questionnaire et réponses

Le questionnaire comprend quatre parties. La première était pour connaître la situation de l'institution, en termes de personnel et de lecteurs. La deuxième recensait les actions de promotion et de développement. La troisième partie interrogeait sur les autres actions participatives et la dernière concernait la communication des actions de promotion et de développement des collections. Le tableau suivant montre le nombre de questionnaires envoyés et les réponses obtenues.

Tableau 2 : Nombre de bibliothèques contactées et nombre de réponses

Pays	Nombre de bibliothèques contactées	Nombre de questionnaires retournés	Nombre de bibliothèques ayant répondu sans retourner le questionnaire	Nombre de bibliothèques n'ayant pas répondu
Suisse	24	1	7	16
France	8	2	0	6
Canada	16	0	0	16
États-Unis	23	1	1	21
Danemark	7	0	0	7
Norvège	5	0	0	5
Suède	7	0	0	7
Finlande	4	0	0	4

Certaines bibliothèques retenues sont réparties sur plusieurs sites et n'avaient pas d'adresse mail générale. Je les ai contactées individuellement et comptabilisées séparément.

Ce tableau montre que les bibliothèques en Suisse ont été majoritaires à répondre puisque qu'un tiers d'entre elles ont donné suite à ma sollicitation. Un questionnaire a été rempli et les sept personnes n'ayant pas retourné le questionnaire ont indiqué qu'il n'y avait pas de pratiques participatives dans leur institution. Deux bibliothèques en France ont renvoyé le questionnaire, soit un quart, sur les huit contactées. Parmi les 23 courriels envoyés aux États-Unis, une bibliothèque a rempli le questionnaire et l'autre a répondu ne pas pouvoir m'aider. Je n'ai reçu aucune réponse du Canada, Danemark, Suède et Finlande.

Plusieurs hypothèses sont à émettre au vu du peu de réponses reçues. D'abord, il y a la distance. Les bibliothèques en Suisse se sont certainement senties davantage concernées puisqu'elles font partie du même pays que les bibliothèques de Carouge. Bien que j'aie contacté moins d'établissements en France, j'ai tout de même eu des réponses. La langue et la proximité géographique ont probablement joué sur ce point. Pour ceux qui n'ont pas répondu, le sujet des actions participatives ne les a probablement pas intéressés ou le mail s'est perdu étant donné qu'il était envoyé dans la boîte globale des bibliothèques.

4.4.2.1 Analyse des réponses des bibliothèques

Les réponses des bibliothèques ont été regroupées dans un tableau d'après l'ordre des retours (annexe 7 : Réponses des bibliothèques).

La partie des généralités a servi à obtenir des données afin de pouvoir les comparer aux bibliothèques de Carouge. Pour la Médiathèque du Rize, la responsable – en confinement à cause du Covid-19 – n'avait pas accès aux chiffres. Je n'ai pas trouvé de rapports d'activités en ligne qui auraient pu donner des indications. Le répondant de la Tillamook County Library a donné des chiffres arrondis.

Aux bibliothèques de Carouge, l'EPT (équivalent plein temps) pour 1000 habitants de la Ville de Carouge est de 0,63 (Chapitre 2 : Contexte). La bibliothèque de la Croix-Rousse a donné

son EPT qui est de 17. Afin d'avoir réellement des données comparables, l'EPT pour l'ensemble des bibliothèques a été pris en compte. Il est de 441,3 (Bibliothèque municipale de Lyon 2020). La commune de Lyon compte environ 516 000 habitants (Institut national de la statistique et des études économiques 2020). L'EPT pour 1000 habitants est de 0,86. Pour l'ensemble des bibliothèques de la Ville de Lausanne, il y a 47,7 EPT et le nombre total des habitants est d'environ 145'500 (Ville de Lausanne [sans date]). L'EPT pour 1000 habitants est de 0,30. L'EPT pour les bibliothèques de Tillamook County Library est de 21,5 et près de 27'000 personnes habitent dans le comté de Tillamook (United States Census Bureau [sans date]). Il y a 0,80 EPT pour 1000 habitants.

Au 31 décembre 2018, il y avait 25'839 documents jeunes et 43'296 documents adultes catalogués aux bibliothèques de Carouge (Polliand 2019a). À la bibliothèque de la Croix-Rousse, faute d'avoir accès aux chiffres exactes, l'estimation est d'environ 15'000 documents jeunes et 29'000 documents adultes. Les bibliothèques de la Ville Lausanne (BVL) possèdent 85'319 documents jeunes et 148'762 documents adultes. Quant à la Tillamook County Library, elle a environ 60'000 documents jeunes et 140'000 documents adultes.

Concernant les inscrits, au 31 décembre 2018 aux bibliothèques de Carouge, il y en avait 15'530 dont 3379 avaient moins de 18 ans et 11'772 étaient âgés de plus de 18 ans (Polliand 2019a). Le nombre total d'inscrits comprend 379 classes et crèches. À la bibliothèque de la Croix-Rousse, la répondante a écrit ne pas avoir de chiffres précis pour l'établissement, j'ai donc pris les chiffres du rapport d'activité 2018 qui concernent tous les sites de la Bibliothèque municipale de Lyon (BML). Il est disponible en ligne et les chiffres que je donne proviennent de là. Parmi les 125'410 inscrits, 41'480 n'avaient pas atteint la majorité alors que 83'930 l'avaient atteinte (Bibliothèque municipale de Lyon 2019). Les bibliothèques de la Ville de Lausanne comptabilisent 80'590 inscrits, collectivités incluses, avec 14'652 lecteurs ayant moins de 18 ans et 55'938 lecteurs ayant plus de 18 ans. La Tillamook County Library compte 24'000 inscrits parmi lesquels 8'400 lecteurs ont moins de 18 ans et 15'600 lecteurs ont plus de 18 ans.

La dernière question des généralités portait sur le nombre d'usagers ayant emprunté au moins un livre en 2019. Pour les bibliothèques de Carouge, 1536 jeunes et 3774 adultes ont été actifs en 2019 (Polliand 2020). À la bibliothèque de la Croix-Rousse, la personne a écrit ne pas pouvoir donner de chiffres. Cependant, le rapport annuel 2018 indique 30'772 lecteurs jeunes et 58'299 adultes actifs en 2018 pour l'ensemble des bibliothèques (Bibliothèque municipale de Lyon 2019). Aux BVL, 6701 lecteurs jeunes ont emprunté au moins un document en 2019 et pour les lecteurs adultes, il y en a eu 15'239 lecteurs. La Tillamook County Library ne garde pas les chiffres, mais l'estimation donnée est d'environ 5000 lecteurs jeunes et 10'000 lecteurs adultes qui ont emprunté au moins un document en 2019.

La deuxième partie concernait les actions participatives et plus spécifiquement celles de promotion et de développement des collections. À la lecture des réponses fournies à la première question, j'ai constaté qu'il y avait deux interprétations possibles. Soit les bibliothèques ont donné la liste des actions de promotion qu'elles réalisent pour les lecteurs, soit elles ont énuméré celles des usagers. Je m'attendais à avoir les actions de promotion faites par ces derniers. La question aurait donc dû être « Quelles actions proposez-vous aux usagers pour *qu'ils puissent* promouvoir les collections, physiquement ou numériquement ? ». La question suivante a néanmoins pu corriger le tir. Je m'intéressais aux actions réalisées par

les lecteurs. Je résumerai les réponses les concernant. Physiquement, les documents appréciés ou les acquisitions participatives sont identifiables. Ces derniers peuvent aussi être exposés ou promus pendant des réunions dédiées. Numériquement, certaines bibliothèques offrent la possibilité aux lecteurs de donner une note ou laisser un commentaire dans le catalogue. Cela n'a pas été précisé, mais je suppose qu'à la bibliothèque de la Croix-Rousse, les partages ne sortent pas du cercle de lecteurs sauf qu'une exception a été faite pendant le confinement. Le groupe a partagé ses coups de cœur sur le site.

Les bibliothèques qui ont des pratiques participatives de développement impliquant davantage les lecteurs les ont mises en évidence. Il s'agit d'acquisitions de bandes dessinées ou de CD choisis dans un cercle ou durant une journée pendant laquelle les décisions sont prises. Pour les établissements qui n'ont pas de telles actions, les suggestions d'achat ont été mentionnées.

Les actions de promotion et de développement mises en place dans les bibliothèques rencontrent toutes du succès même si certaines d'entre elles ne profitent qu'à un groupe restreint. Bien que cela n'ait pas été citée dans les actions de promotion, le répondant a annoncé que les avis laissés par les lecteurs adolescents fonctionnaient bien. Ces derniers peuvent partager leur avis sur un livre qui est visible pour les autres sur le site web (Tillamook County Library [sans date]).

Les autres actions qui ne concernent pas la promotion et le développement des collections sont nombreuses et variées. La bibliothèque de la Croix-Rousse a cité *La Nuit de la bibliothèque* et *Le café français-langue étrangère* qui sont des ateliers animés par les lecteurs. Ces derniers sont aussi sollicités pour faire des retours concernant des ateliers numériques. Les BVL ont un riche programme d'animation. La répondante a notamment mentionné le Prix des lecteurs, créé par la Ville de Lausanne. Un jury composé de lecteurs non-professionnels choisit le lauréat parmi des ouvrages qui ont « un lien fort avec la Suisse romande (résidence de l'auteur-e, activité de l'éditeur, thèmes traités, etc.) » (Signé Lausanne 2015). La Tillamook County Library a énuméré les animations qu'elle organise comme les leçons et improvisation avec le ukulélé, les lectures d'histoires, le club de partage de lecture des adolescents qui est une pratique participative, les spectacles de musique ou les projections de films.

Pour la communication, le programme des animations de certaines bibliothèques est compilé dans une brochure et disponible en papier ou en ligne. Lorsqu'une animation va avoir lieu, les bibliothèques la font connaître avec des affiches et sur les écrans, s'il y en a, ainsi que sur le site et les réseaux sociaux. Des newsletters périodiques permettent aussi de diffuser les informations. Les journaux de l'institution ou locaux servent aussi à communiquer sur les animations. Dans certains cas, la publicité est faite dans les espaces publics. Parler aux lecteurs ou autour de soi est aussi un moyen de communication.

En conclusion, la Tillamook County Library est la plus proche des bibliothèques de Carouge avec respectivement 0,80 EPT pour 1000 habitants et 0,63 EPT pour 1000 habitants. Il est difficile de comparer le nombre de documents et le nombre des inscrits, car ils concernent l'ensemble des réseaux qui sont plus grands que celui de Carouge. J'ai voulu observer s'il y avait une corrélation entre le nombre d'inscrits total et les emprunteurs actifs pour les publics jeune et adulte. Dans toutes les bibliothèques, le nombre d'emprunteurs adultes est supérieur aux emprunteurs jeunes, car ils sont plus nombreux à être inscrits. L'ensemble des bibliothèques ont des actions de promotion physiques ou numériques. Cependant, celles qui

valorisent les contributions des lecteurs sont des pratiques participatives. Par exemple, les BVL exposent et signalent les coups de cœur des jeunes. Les bibliothèques donnent la possibilité aux usagers de développer les collections, que cela soit avec des suggestions d'achat ou des acquisitions participatives. Néanmoins, les propositions d'achat ne sont pas des actions participatives si la décision finale revient à la bibliothèque. Les autres actions participatives proposent aux lecteurs de devenir animateur, de donner des retours sur des animations ou de sélectionner le lauréat pour un prix. Pour finir, la communication des activités se fait dans la bibliothèque, à l'extérieur de celle-ci et sur le web.

4.4.3 Exemples d'actions participatives en bibliothèque

4.4.3.1 Actions participatives de développement des collections

Le développement des collections consiste à acquérir de nouveaux documents. Cela permet de remplacer ce qui a dû être éliminé et de proposer un contenu actuel et intéressant pour les lecteurs. En mettant en place des actions participatives dans ce but, les bibliothécaires ne prennent plus seuls les décisions, ils consultent activement les usagers pour savoir ce qui doit être procuré.

Les témoignages montrent qu'une belle collaboration entre les bibliothécaires et les usagers en ce qui concerne la co-construction de collection est possible.

De nombreuses bibliothèques, comme à la Bibliothèque de Carouge pour la section jeunes, ont recours à des offices de livres pour faire leur choix. La librairie ou le fournisseur envoient une sélection ou les bibliothécaires la font. Ils lisent et choisissent les livres pour le fonds. Les ouvrages qui ne sont pas retenus sont renvoyés (Silvae 2008). Bien que les offices permettent la manipulation et la lecture intégrale d'un livre, ils ne sont pas indispensables comme le démontrent certains des exemples suivants.

4.4.3.1.1 Bibliothèque de la Croix-Rousse

La bibliothèque de la Croix-Rousse est l'un des 16 sites que comprend la Bibliothèque municipale de Lyon (BML). L'agenda culturel de la BML est riche en animations dont certaines sont des pratiques participatives qui concernent tout aussi bien les services documentaires que non-documentaires. En 2013, la BML a commencé à co-construire une partie de ses collections sur quelques-uns de ses sites avec les lecteurs. À présent, ces derniers sont invités à choisir les acquisitions pour les bandes dessinées, les CD de musique et les jeux de société (Bibliothèque municipale de Lyon, 2018). Les bibliothèques de Carouge ne proposant pas de jeux de société, je ne développerai pas cette activité de co-construction.

Montez le son

La partie suivante est écrite à partir du témoignage de Pascale Fontenille, responsable de la bibliothèque de la Croix-Rousse, dans *Construire des pratiques participatives dans les bibliothèques* dirigé par Raphaëlle Bats.

Les collections musicales de la BML sont présentes sur certains sites. Depuis 2006, la bibliothèque de la Croix-Rousse, dans le 4ème arrondissement de Lyon s'est dotée d'une collection musicale, classée en secteur jeunesse.

Le projet de co-construction nommé *Montez le son ! Une collection qui vous ressemble* a été mis en place sur le site de la bibliothèque.

En 2012, la BML a mené une enquête dans ses différents sites pour connaître les attentes du public quant à l'ouverture d'un secteur de musique élargi. Les résultats ont révélé l'utilisateur intéressé par cette collection, à savoir une femme dans la tranche d'âge des 18-59 ans et allant à des concerts de musique. Le rock/pop est le style musical qui était le plus apprécié tandis que les répondants ont montré peu d'intérêt pour la musique électronique, les musiques de films, le rap ou le R&B.

La volonté de la bibliothèque de la Croix-Rousse d'inclure les lecteurs dans le développement de la collection musicale s'est inscrit dans le nouveau projet d'établissement de la BML lancé en 2012 (Fontenille 2015). Il compte un axe « orienté publics » comprenant les notions d'accessibilité, de diffusion et de médiation. De plus, Gilles Éboli, directeur de la BML, avance que les publics doivent être accueillis « en acteurs, en créateurs aussi, voire en producteurs de contenus et non plus seulement en usagers passifs. » (Éboli 2012). Ainsi, après avoir obtenu l'accord de la hiérarchie pour mettre en place la co-construction de la collection musicale, deux membres de l'équipe ont pris part au lancement du projet. L'un avait un cursus professionnel musical et l'autre était en charge des acquisitions pour la section jeunesse. À ce moment-là, il n'y avait pas de poste de responsable de documents musicaux.

Pour constituer le groupe *Montez le son*, la bibliothèque a lancé un appel à travers les outils de communication qu'elle utilise et les médias locaux. Une vingtaine de personnes âgées de 30 à 70 ans, pas forcément inscrites dans le réseau, y ont répondu et toutes les candidatures ont été retenues, car le nombre semblait approprié. Chacun était disposé à partager ses connaissances, accepter la découverte de domaines musicaux inconnus et faire don de disponibilité et de temps.

Lors de la première réunion, les membres du groupe et les bibliothécaires se sont présentés en indiquant notamment leur lien avec la musique et leurs goûts musicaux. Les professionnels ont aussi expliqué le fonctionnement de la bibliothèque : quel est l'environnement juridique et organisationnel, ce qu'est le marché public, les prestations du fournisseur, le fonctionnement du système interne de commandes, la gestion du budget avec le calendrier à respecter pour la clôture des budgets et les relations avec le service financier de la Ville de Lyon.

Il a aussi fallu décider sur quels points les participants avaient le droit d'agir. En plus du choix des acquisitions, il a été convenu qu'ils gèrent le budget et l'orientation du fonds, la communication et la création d'un logo pour indiquer les acquisitions participatives. Un membre du groupe a fait des propositions qui ont été soumises à un vote dans le groupe.

La nouvelle collection a été inaugurée en 2013 (Fontenille 2015). Elle est classée à part des autres CD acquis par les bibliothécaires (annexe 7 : Analyse des réponses des bibliothèques). Lors de l'inauguration, certains membres du groupe étaient présents pour expliquer aux lecteurs la démarche de co-construction et pourquoi ils avaient décidé d'intégrer le groupe.

En 2015, le projet a été ouvert à de nouveaux membres. Ce choix a été souhaité pour éviter que les acquisitions ne reflètent que les envies du groupe, sans tenir compte des goûts de l'ensemble des lecteurs. De plus, une nouvelle enquête a été faite afin de connaître les nouvelles tendances musicales et attentes concernant la collection.

Aujourd'hui, les réunions ont lieu tous les deux mois à la bibliothèque de la Croix-Rousse. Les participants choisissent cinq CD et font écouter aux autres quelques titres. Chaque proposition est alors discutée. Quant aux bibliothécaires, ils se chargent d'offrir un lieu adéquat pour les

rendez-vous, s'assurent que l'environnement technique est fonctionnel et que la cohésion est maintenue (Fontenille 2015).

Fun en bulles

Au vu du succès du projet *Montez le son ! Une collection qui vous ressemble*, l'équipe de la bibliothèque de la Croix-Rousse a décidé de renouveler l'expérience avec des adolescents, un public peu présent (Fontenille 2015), et les bandes dessinées. Ainsi est né *Fun en bulles* en 2015. Cette activité a lieu à la bibliothèque de la Croix-Rousse et à la bibliothèque du 6ème arrondissement. Elle s'adresse aux jeunes entre 12 et 20 ans (Bibliothèque du 4e Croix-Rousse [sans date]).

Une fois par mois, les lecteurs se réunissent dans l'une des deux bibliothèques pour lire les nouvelles parutions et choisir les bandes dessinées qui seront acquises. Comme pour les acquisitions du comité *Montez le son*, les achats de *Fun en bulles* sont identifiables avec un logo dessiné par une classe d'arts appliqués du Lycée La Martinière à Lyon et choisi par le groupe (Bibliothèque du 4e Croix-Rousse [sans date]). Les BD sont placées dans des bacs à part ce qui permet de les mettre en évidence (annexe 7 : Analyse des réponses des bibliothèques).

Dans la continuité du projet, il arrive que des auteurs viennent échanger sur leur œuvre ou préparer une exposition. *Fun en bulles* est aussi l'occasion d'organiser des animations hors les murs comme des visites des ateliers des auteurs ou l'achat directement auprès du fournisseur des bandes dessinées de la BML (Bibliothèque du 4e Croix-Rousse [sans date]).

4.4.3.1.2 Bibliothèque Louise Michel

La Ville de Paris compte 57 bibliothèques de prêt (de lecture publique) et 15 bibliothèques patrimoniales et spécialisées (Bibliothèques de la Ville de Paris [sans date]). La bibliothèque Louise Michel se trouve dans le 20ème arrondissement et a été inaugurée en 2011 (Mairie du 20e – Paris 2011). Elle illustre parfaitement le concept de troisième lieu puisque les personnes peuvent téléphoner, boire et manger. Pour ceux qui souhaitent se divertir autrement que par les livres, des jeux de société, des jeux vidéo ou du matériel de bricolage sont à disposition. Les usagers ont aussi la possibilité de jardiner ce qui permet de renforcer le lien social.

Les lecteurs sont fortement impliqués dans le fonctionnement au niveau des services documentaires et non-documentaires. Pour ces derniers, les usagers sont notamment invités à partager leurs talents pour des ateliers créatifs (Certain 2015).

Acquisitions de bandes dessinées avec les jeunes

Le témoignage de camillenbib publié sur le blog *Louise et les canards sauvages* a permis de rédiger la partie suivante.

Deux facteurs ont motivé la bibliothèque Louise Michel à expérimenter les acquisitions des bandes dessinées avec des jeunes. D'une part, en voyant des bibliothèques le pratiquer. D'autre part, en constatant que certains lecteurs voulaient s'investir dans le fonctionnement de la bibliothèque.

Avant de lancer l'expérience, la bibliothèque s'est posée des questions sur la manière la plus adéquate pour laisser les jeunes choisir : Serait-ce dans une sélection pré-établie ? Serait-ce uniquement parmi les nouvelles sorties ? Serait-ce en librairie ? La part de budget pour

l'expérience a aussi dû être discutée. En se renseignant auprès de bibliothèques ayant mis en place des acquisitions participatives, il a été décidé d'avoir un pré-tri des nouvelles sorties. Pour les montrer, les extraits ont été imprimés depuis les sites des éditeurs. Un sixième du budget BD a été octroyé pour l'expérience.

Pour connaître quelles bandes dessinées la bibliothèque Louise Michel devait acquérir, un classeur a été laissé à disposition des jeunes. À l'intérieur, il y avait des fiches de présentation de chaque BD et une grille dans laquelle les enfants donnaient leur avis et une note. Une feuille vierge permettait aussi aux jeunes de proposer des BD. Il fallait souvent relancer les jeunes à remplir le classeur, car beaucoup le feuilletaient sans écrire dedans.

Six mois après le lancement du test, une réunion a eu lieu avec des enfants et deux bibliothécaires. Pendant que l'une faisait le tri des fiches et donnait les notes, l'autre remplissait le panier sur le site du fournisseur en indiquant son montant. La somme octroyée pour l'expérience avait été communiquée aux jeunes. Ces derniers se sont montrés très impliqués, en tenant compte du coût des suites de série et des préférences des autres lecteurs. Ils se sont montrés enthousiastes à la question du renouvellement de l'expérience.

Les BD sélectionnées devaient être valorisées. Cela s'est fait en deux étapes. D'abord, en ouvrant le carton des acquisitions devant les lecteurs. Puis en les mettant en évidence avec un logo. Les bibliothécaires ont souhaité que les enfants en dessinent un. Cela s'est avéré plus compliqué que prévu. Finalement, un membre de l'équipe a fait des propositions. Les enfants ont voté et apporté quelques modifications au logo retenu.

Cette expérience a servi de test. Néanmoins, le succès a permis d'annoncer une suite. Quelques ajustements sont à prévoir, notamment pour motiver les jeunes à remplir le classeur ou pour régulariser des commandes (camilleenbib 2018).

4.4.3.1.3 Bibliothèque municipale de Vevey

La Bibliothèque municipale de Vevey (BMV) n'est pas qu'un lieu dédié aux livres et à la lecture puisqu'elle invite à « ven[ir] échanger, fabriquer, danser, jouer, jardiner, emprunter, boire un verre, etc. » (Bibliothèque municipale de Vevey, [sans date]) dans ses différents espaces. Son programme culturel annuel compte plus de 150 événements comme des ateliers, concerts, spectacles ou encore conférences (Bibliothèque municipale de Vevey, [sans date]).

Création d'un espace pour les 14-20 ans

Le témoignage a été rédigé par Mylène Badoux, médiatrice culturelle à la Bibliothèque municipale de Vevey. Il figure dans les actes de la première journée de la médiation culturelle à destination des bibliothèques de Suisse romande organisée par Bibliomedia à Lausanne. Je lui ai aussi envoyé un courriel pour compléter la partie des acquisitions faites avec les jeunes.

Avant la création d'un espace pour les jeunes adultes, les livres pour cette tranche d'âge étaient disposés dans le fond de la section adulte, car il est possible de s'y inscrire dès l'âge de 14 ans. Deux facteurs ont motivé la création d'un espace pour les 14-20 ans. Le premier est l'émergence de romans « young adult » destinés aux... jeunes adultes. Le second est qu'il s'agit d'un public peu présent (Badoux 2018).

En 2015, la Bibliothèque municipale s'est lancée dans l'aménagement de cet espace. Elle n'était pas seule puisque les jeunes de la BMV et du Service de la jeunesse de Vevey (SJV)

ont fait partie intégrante du projet. Deux actions participatives ont été mises en place. L'agencement s'est réalisé en tenant compte des propositions des jeunes. Ces derniers ont matérialisé les idées retenues avec des ateliers de peinture et de menuiserie montés par le SJV. Une partie des documents pour la médiathèque a aussi été choisi par eux (Badoux 2018).

Concernant l'acquisition des documents, le budget a été divisé en deux, une moitié pour les jeunes et l'autre moitié pour la responsable de la médiathèque. Le budget a été communiqué aux jeunes qui ont proposé une liste de titres en en tenant compte. Celle-ci a été entièrement respectée. Ils avaient comme unique consigne de varier les genres (Badoux 2020).

Le bilan est positif. La participation des jeunes dans la création de leur espace a eu deux répercussions. D'une part, les inscriptions des 14-20 ans ont augmenté. D'autre part, le nombre de prêts du fonds a crû de 20% (Badoux 2018). Par ailleurs, les titres choisis par les jeunes sont parmi les plus empruntés. À la suite du projet, la politique d'acquisition a aussi été revue (Badoux 2020).

4.4.3.1.4 Bibliothèques de Montreuil

Les bibliothèques de Montreuil, qui comptent quatre sites, font partie du Réseau des bibliothèques d'Est Ensemble dans le département de Seine-Saint-Denis (Réseau des bibliothèques d'Est Ensemble [sans date]). La bibliothèque Robert-Desnos a développé une action participative avec les lecteurs adolescents. Il s'agit du site principal des bibliothèques de Montreuil (Beaugier 2018).

Lékri Dézados

Cette partie se base sur le témoignage de Valérie Beaugier, responsable du pôle ados aux bibliothèques de Montreuil, disponible sur le site de l'IFLA (International Federation of Library Associations and Institutions) et sur la fiche pratique rédigée par les bibliothèques de Montreuil sur le site de la Bibliothèque publique d'information.

Lékri Dézados est un club de lecture pour les jeunes entre 10 et 17 ans de la bibliothèque Robert-Desnos. Son activité principale est le développement d'une partie du fonds nommé *Passages* qui s'adresse aux jeunes dès 14 ans. Le nom donné est une référence à la période de transition entre l'enfance et l'âge adulte ainsi qu'à l'emplacement dans la bibliothèque (Beaugier 2018).

En plus de la co-construction du fonds, des rencontres sont organisées entre des auteurs et le club. De plus, le groupe est aussi très actif à l'extérieur puisqu'il participe à des activités mises en place dans le cadre du Salon du livre et de la presse jeunesse de Montreuil ou du festival littéraire Hors Limites. Jusqu'en 2017, *Lékri Dézados* participent à une émission radio sur *France Culture* (Bibliothèques de Montreuil 2020).

En 2018, le budget pour le fonds *Passages* est de 3300 euros dont 55% sont laissés pour les acquisitions du club (Beaugier 2018).

Pour ce qui est du développement des collections, tous les deux mois, les libraires partenaires de l'activité amènent à la bibliothèque une sélection composée d'une soixantaine de romans, bandes dessinées et documentaires. Il arrive que les bibliothécaires donnent des orientations en fonction du profil des membres du club, mais en principe, les libraires constituent eux-mêmes la sélection. Les bibliothécaires proposent également une sélection de nouveautés.

Les lecteurs empruntent ce qu'ils souhaitent lire parmi ce qui est à disposition. Les ouvrages qui n'ont pas été pris sont laissés dans un espace spécifique où seuls les membres du groupe ont accès (Bibliothèques de Montreuil 2020). Une fois un livre terminé, l'emprunteur écrit son avis dans une fiche laissée dans le livre (Beaugier 2018).

Un samedi par mois, le groupe se retrouve pendant trois heures. La première partie consiste à donner des informations sur des actions culturelles passées ou futures et à échanger sur leur propos. Lors de la seconde partie de la réunion, le club discute autour des livres lus. Les bibliothécaires animent les débats en confrontant les points de vue (Beaugier 2018). Ainsi, les membres du groupe apprennent à développer leur argumentaire (Bibliothèques de Montreuil 2020). À l'issue des réunions, les ouvrages sont classés en trois catégories : les livres à acquérir, les livres à retourner au libraire et les livres en débat. Pour les livres gardés, les jeunes se décident s'il s'agit d'un livre jeunesse (jusqu'à 14 ans) ou d'un livre pour le fonds *Passages* (Beaugier 2018).

Après la sélection des documents, le groupe réalise des chroniques pour valoriser les acquisitions. Les chroniques sont les avis donnés sous forme écrite, audio ou vidéo pour le site *ActuSF* (Beaugier 2018). Pour les réaliser, le comité est encadré par les bibliothécaires et un bénévole du site qui enregistre les vidéos. En outre, le club choisit aussi 12 ouvrages considérés comme les meilleurs de l'année. Un livret est alors imprimé et distribué dans d'autres bibliothèques de la ville et auprès des partenaires (Bibliothèques de Montreuil 2020).

En 2018, l'évaluation du fonds prouve que les choix d'acquisition par *Lékri Dézados* sont pertinents. D'abord, peu de titres sont demandés pour le fonds. Cela montre que les lecteurs trouvent leur bonheur. De plus, les dix livres les plus empruntés pour chaque collection du fonds (bandes dessinées, romans et documentaires) ont été pour la majorité choisis par les jeunes (Beaugier 2018).

Lékri Dézados est un bel exemple de réussite de co-construction avec des adolescents puisqu'une vingtaine de jeunes sur la cinquantaine d'inscrits sont fidèles. Le club n'a pas de peine à trouver de nouveaux membres chaque année, quand les lecteurs les plus âgés quittent le groupe, le bouche-à-oreille d'un participant ou d'un bibliothécaire est efficace. Un point relève que la lecture de chaque chronique prend du temps et elles sont nombreuses au vu du nombre de membres actifs (Bibliothèques de Montreuil 2020).

4.4.3.1.5 *L'Odyssée - Médiathèque de Lomme*

La médiathèque de Lomme fait partie du réseau des bibliothèques municipales de Lille qui compte neuf autres médiathèques, un bibliobus et le centre de documentation du Conservatoire de Lille (Bibliothèque municipale de Lille [sans date]).

Les Rêveurs de l'Odyssée

Cette partie se base sur ce qu'a publié Carole Salhi-Tavernier, chargée des collections et du public adolescent à la médiathèque de Lomme, sur le site web de la Bibliothèque publique d'information.

En 2006, la médiathèque souhaite créer un comité avec des lecteurs âgés entre 12 et 15 ans pour développer une offre documentaire et culturelle destinée au public adolescent et de les nommer prescripteurs. Parmi les 350 invitations envoyées aux jeunes, six répondent présents

à la première réunion. Ainsi naît le groupe *Les Rêveurs de l'Odyssée* (Bailly 2018), le nom a été choisi par ses membres (Salhi-Tavernier 2019).

Aujourd'hui, une trentaine d'adolescents et de jeunes adultes – continuant à fréquenter le groupe par nostalgie – se retrouvent toutes les six semaines pour échanger les coups de cœur autour de livres, musique ou encore jeux vidéo. Pour maintenir la cohésion des *Rêveurs de l'Odyssée*, la médiathèque organise des rendez-vous culturels, pas nécessairement en lien avec le livre, et des repas annuels.

Le groupe reste très impliqué dans ses objectifs puisqu'il organise et anime avec des bibliothécaires des activités thématiques. De plus, lors de la braderie annuelle, *Les Rêveurs de l'Odyssée* épaulent les bibliothécaires en donnant des conseils de lecture aux visiteurs qui le souhaitent. Le comité est aussi à l'origine du prix littéraire *Libre2Lire*. Les adolescents ont une année pour lire huit livres, voter et présenter leur coup de cœur (à suivre [sans date]).

Concernant le développement des collections, une partie du budget est laissée pour le groupe. Chaque année, ils se rendent en librairie pour choisir les livres dans une sélection préparée avec soin. Le groupe tient compte de ses goûts, mais aussi de ceux des autres pour avoir des documents qui puissent convenir au plus grand nombre. Les livres retenus sont identifiés ce qui permet de les distinguer des acquisitions des bibliothécaires et de garantir la qualité du contenu pour les personnes ne sachant pas quoi lire (Salhi-Tavernier 2019).

4.4.3.1.6 Médiathèque de Rillieux-la-Pape

Rillieux-la-Pape est une commune de la Métropole de Lyon. La médiathèque comprend un site principal et une annexe, la bibliothèque de Crépieux « Les Amis du Livre » (Médiathèque Rillieux-la-Pape [sans date]). De nombreuses animations sont organisées comme des concerts ou des ateliers autour de domaines tels que la musique, le cinéma et la littérature. La médiathèque a également une action de co-construction des collections appelée *Concilia-Bulle* (Dérioz, Humbert 2016).

Concilia-Bulle

Cette partie a été écrite d'après le témoignage de Cécile Dérioz, directrice de la médiathèque de Rillieux-la-Pape, et de Lucile Humbert, responsable des BD adultes à la médiathèque de Rillieux-la-Pape. Il a été publié dans la revue *Bibliothèque(s)*.

Le projet *Concilia-Bulle* est né en 2011. Plusieurs facteurs ont motivé l'équipe de la médiathèque de monter un tel projet. Pour commencer, les BD suscitaient un intérêt limité de la part des bibliothécaires. Le budget d'acquisition pour cette collection était faible, les BD n'avaient pas d'espace de rangement spécifique et aucune animation n'était faite autour. Deuxièmement, le pouvoir politique voulait que des actions de démocratie participative soient mises en place. La municipalité a naturellement soutenu le projet. Pour finir, l'équipe de la médiathèque a eu conscience que le rôle des bibliothécaires a évolué puisqu'il est moins prescriptif qu'autrefois et que des dialogues avec les lecteurs sont possibles.

Le groupe ne choisit pas l'ensemble des BD adultes mais une partie. En 2016, un tiers de la collection était constituées de bandes dessinées achetées dans le cadre de l'activité.

Dès l'âge de 14 ans, les lecteurs peuvent participer aux réunions. Il faut s'inscrire, car le nombre de participants est limité à 12. Le groupe est diversifié puisqu'autant de femmes que

d'hommes de tout âge participent aux séances. Certaines personnes ne lisant pas de BD ont commencé à le faire grâce à ces ateliers.

Les rendez-vous ont lieu tous les trois mois dans la médiathèque pendant les heures d'ouverture. Pour attirer un public d'actifs, le jour s'est porté sur le samedi et le matin de 10h à 12h ou 12h30, car d'autres animations ont lieu l'après-midi. Un mois avant la séance, les deux bibliothécaires en charge de *Concilia-Bulle* se rendent chez leur libraire spécialisé afin de choisir une quarantaine de nouvelles bandes dessinées (comics, romans graphiques et mangas) qui seront présentées lors de la réunion à venir. Une séance se déroule comme suit : les bibliothécaires résument et donnent le genre des BD sélectionnées. Les participants ont environ une heure pour les lire et les feuilleter, avec un café et des viennoiseries. Si un lecteur souhaite que la médiathèque acquière une BD en particulier, il écrit son prénom sur un post-it. Après les lectures, un moment d'échanges suit pour argumenter les choix, les coups de cœur et commenter la sélection. Environ 25 bandes dessinées sur la quarantaine sont achetées. Pour le budget, *Concilia-Bulle* a droit à 30% de la somme dédiée à l'acquisition des BD. Pour une séance, les lecteurs dépensent environ 400 euros.

En 2013, une variante a été instaurée. Une des séances a lieu chez le fournisseur des BD. Les libraires présentent une sélection dans laquelle les membres font leur choix ou ils sont laissés libres dans la boutique pour prendre ce qui leur plait. Chacun a environ 70 euros de budget. La seule condition est que le titre ne soit pas déjà présent dans la médiathèque. Après le passage en librairie, une réunion a lieu dans un café afin de discuter des sélections de chacun.

Les BD achetées par le groupe sont rapidement cataloguées et équipées. Une étiquette permet de distinguer les BD achetées dans le cadre de *Concilia-Bulle*. Cette distinction est efficace, car le taux de rotation de ces BD est supérieur aux BD achetées par les bibliothécaires. Elles sont aussi réservées au groupe afin de les remercier de leur participation. De plus, lorsque les suites de bandes dessinées choisies par le groupe paraissent, les membres sont informés de l'acquisition.

Deux points négatifs ont été soulevés. Le premier est que la médiathèque peine à trouver des lecteurs motivés à venir un samedi matin pour participer à la séance. Le second est que les mangas ont peu de succès. Néanmoins, *Concilia-Bulle* permet à la médiathèque de compléter l'offre et de créer un lien social entre les membres. Ce projet a donné naissance à *l'Échappée bulle*, un festival de BD annuel. De plus, au vu de son faible coût d'heures de travail, l'activité pourrait être déployée pour d'autres collections de la médiathèque (Dérioz, Humbert 2016).

4.4.3.1.7 Bilan

Certaines bibliothèques ont pris l'initiative de mettre en place des acquisitions participatives tandis que pour d'autres, cela est venu d'un souhait politique. Il est donc plutôt aisé d'obtenir un soutien pour lancer une action de développement en co-construction avec les lecteurs. Pour ce qui est du budget, si cela était mentionné, une partie est octroyée aux participants. Il n'y a donc pas de dépenses supplémentaires.

Les exemples montrent qu'il est possible d'impliquer non seulement des adultes dans le développement des collections mais aussi des enfants. La communication permet de trouver des personnes motivées. Les bibliothèques ont pour la plupart choisi de commencer avec les bandes dessinées. Elles se prêtent bien à cette activité, car leur lecture est généralement plus

rapide que des romans et le visuel aide à se forger une première opinion. Cependant, il est envisageable de l'élargir à toutes les collections comme à la médiathèque de Lomme.

Pour le choix des documents, les bibliothèques ont pour la majorité recours aux sélections préparées en amont. Cela est fait par commodité plutôt que par censure. Idéalement, les lecteurs devraient avoir une vue sur toute l'offre éditoriale existante, mais les lieux ne sont pas adaptés à recevoir les nombreux documents et le nombre de membres est insuffisant pour tous les lire. Néanmoins, cette barrière peut être levée en allant faire les choix directement en librairie, pour autant que la place le permet. Après la lecture ou le feuilletage, le groupe se retrouve afin de discuter des achats pour la bibliothèque. Le suivi de l'action est assuré par la présence d'une signalétique voire d'un emplacement spécifique dans la bibliothèque.

Même si ce n'est qu'une partie des lecteurs qui font les choix, les bibliothèques constatent que les autres usagers sont sensibles aux acquisitions participatives. Les documents sélectionnés sont un gage de qualité pour les autres qui les empruntent plus volontiers.

4.4.3.2 Actions participatives de promotion des collections

La promotion des collections consiste à mettre en valeur des documents, notamment des nouveautés ou qui ont plu. Le but est qu'un lecteur soit attiré et finisse par emprunter ce qui est promu. Plusieurs possibilités existent pour ce faire. Les actions participatives de promotion n'ont pas besoin d'être aussi détaillées que les actions participatives de développement. Ces dernières, pour être saisies, nécessitent une mise en contexte et comment elles se déroulent. Ainsi, au lieu de présenter la bibliothèque et ses actions participatives de promotion, j'ai préféré regrouper les actions de promotion et indiquer quelques bibliothèques qui les font.

4.4.3.2.1 Club de lecture

Les membres se réunissent régulièrement pour présenter leurs coups de cœur. À la Médiathèque du Rize, chacun présente un livre aux autres (annexe 7 : Analyse des réponses des bibliothèques). Une variante est le « speed-booking » qui est pratiqué à la médiathèque de Lomme. Les membres ont deux minutes pour parler d'un livre et convaincre de son intérêt (Salhi-Tavernier 2019).

Les coups de cœur du club ou une partie peuvent être diffusés aux autres comme l'a fait la bibliothèque de la Croix-Rousse pendant le confinement avec des cartes postales sur le web (annexe 7 : Analyse des réponses des bibliothèques) ou la bibliothèque de Montreuil avec une bibliographie (Bibliothèques de Montreuil 2020).

4.4.3.2.2 Expositions thématiques

Dans son mémoire, Elise Breton suggère de laisser les lecteurs choisir des documents dans la bibliothèque qui se rattachent à une thématique particulière. Des livres seraient ainsi mis en avant comme si les bibliothécaires avaient fait la sélection. Cela est une action participative puisque les usagers sont impliqués dans la co-construction de ce service (Breton 2014).

4.4.3.2.3 Programmation de films

À la bibliothèque Louise Michel, le *Ciné-Habitants* est une animation de projections de films. Un groupe d'usagers motivés choisit les films à diffuser. Cela permet de les promouvoir. De plus, pour faire de la publicité légalement, l'affiche ou la couverture du film est détournée. Le titre et les protagonistes sont cachés et remplacés par des figurines. Les lecteurs s'amuse à trouver le film qui sera projeté (Certain 2015).

4.4.3.2.4 *Sélections surprises*

Pour Noël, la médiathèque Boris Vian à Chevilly-Larue dans le département du Val-de-Marne a également mis en place une opération « pochettes surprises ». Les usagers de tout âge choisissaient quatre documents coups de cœur qu'ils emballaient et plaçaient sous un sapin. Les lecteurs pouvaient emprunter une pochette et découvrir les livres préférés d'un pair. (Sandoz 2010)

4.4.3.2.5 *Valorisation de coup de cœurs*

Quand un lecteur ramène un document apprécié, un autocollant permet de montrer qu'il s'agit d'un coup de cœur. S'il est rangé directement en rayon, ce n'est pas une action participative puisqu'il n'y a pas une collaboration avec les bibliothécaires. Cependant, le fait de mettre en évidence le livre est une pratique participative, car les lecteurs collaborent dans l'exposition, comme aux Bibliothèques de la Ville de Lausanne (annexe 7 : Analyse des réponses des bibliothèques).

Laisser des commentaires dans le catalogue est aussi une façon de valoriser les coups de cœur numériquement. Afin que cela soit une action participative, les documents commentés doivent être mis en évidence.

Les amis de la Baltimore County Library dans le Maryland ont mis en place la diffusion annuelle d'une bibliographie *Teen2Teen : Book Recommendations Teens4Teens*. Les jeunes lisent des livres de la bibliothèque et laissent un avis. Les avis sont alors compilés dans une bibliographie, classée par auteur. Un index regroupe aussi les livres par genre (Gardner Reed, Nawalinski et Peterson 2004, ma traduction).

4.4.3.2.6 *Bilan*

Les actions de promotion nécessitent moins de moyens ou de préparation que la mise en place d'action de développement des collections. Elles sont donc peu documentées et déjà présentes dans de nombreuses bibliothèques même si elles n'en ont pas conscience. Les variantes sont multiples, car il y a une nécessité de s'adapter à la structure du lieu et des publics pour mettre en place ces actions.

Les moyens de promouvoir les collections avec les usagers sont donc possibles sur place et numériquement. Suivant l'action mise en place, il n'y a pas besoin de faire des réunions. Cela demeure avantageux si certaines personnes souhaitent s'impliquer dans le fonctionnement dans la bibliothèque à leur convenance.

5. Catalogue d'actions participatives de développement et de promotion des collections

Cette partie présente diverses actions participatives de développement et de promotion des collections. La construction est la même :

- D'abord, il y a une analyse SWOT des actions participatives de développement et de promotion des collections dans leur globalité. Un tableau résume les points abordés.
- Ensuite, il y a les formes de participation pour les prises de décision, avec leurs avantages et inconvénients. Un tableau les résume.
- Puis, il y a la présentation des actions participatives avec une analyse SWOT. Les points sont résumés dans une grille. Les actions complémentaires sont aussi énoncées.
- Pour finir, il y a une quantification des ressources (humaines, matérielles et financières) et les impératifs temporels pour la mise en place des actions participatives.

Une analyse SWOT découle d'une part de l'analyse interne du projet ou de l'entreprise. Elle en dégage les forces (strengths) et les faiblesses (weaknesses). D'autre part, une analyse externe, de l'environnement, est faite. Cela met en évidence les opportunités (opportunities) et les menaces (threats) (Wild 2020). Ce que j'avance dans les analyses provient des lectures que j'ai faites et de mes réflexions.

5.1 Actions participatives de développement des collections

Le développement consiste à choisir des documents avec les lecteurs pour les collections qui sont régulièrement alimentées en nouvelles acquisitions. Aux bibliothèques de Carouge, hormis les périodiques, cela concerne la littérature, les bandes dessinées, les mangas, les documentaires, les livres lus, les DVD, les jeux vidéo et les livres numériques.

5.1.1 Analyse SWOT des actions participatives de développement des collections

Que les lecteurs participent au développement des collections donne l'avantage qu'elles se construisent selon leurs goûts. Quand les bibliothécaires préparent les commandes, il arrive qu'ils choisissent des documents sans savoir s'il y aura un réel engouement. En outre, grâce à la communication, les collections visées par les actions deviennent plus visibles dans la bibliothèque et certains lecteurs font des découvertes en regardant là où ils n'ont pas l'habitude. Une dernière force réside dans le fait que cela ne demande pas un budget supplémentaire puisqu'il est à partager entre les bibliothécaires et les participants.

Néanmoins, la mise en place d'actions de développement s'avère difficile pour certaines collections. Par exemple, la Bibliothèque de Carouge possède des romans en langue étrangère, mais il ne s'agit pas d'une collection principale. Mettre en place une action participative pour les romans en langue étrangère aurait peu d'intérêt contrairement à d'autres collections. Les personnes intéressées par l'emprunt de romans en langue étrangère peuvent se rendre au Centre d'intégration culturel qui se trouve non loin de la Bibliothèque de Carouge. De plus, une autre faiblesse concerne les usagers. Tous ne participent pas aux actions, les choix finaux représentent qu'une partie des lecteurs.

Avoir des actions participatives de développement crée des opportunités. En mettant l'accent sur le côté participatif des acquisitions, la bibliothèque gagne en visibilité auprès des personnes qui ne viennent pas – en particulier s'ils ont des a priori – et elles finissent par s'inscrire.

Une menace concerne l'octroi des budgets pour les collections. Cela ne dépend pas de la bibliothèque, mais de l'autorité de tutelle. S'ils sont faibles ou ne sont pas augmentés, le groupe devrait restreindre fortement sa sélection ce qui freine la mise en place d'une action participative.

Finalement, mettre en place des actions participatives de développement est bénéfique avant tout pour les lecteurs et les collections, mais aussi pour la bibliothèque, car plus de personnes viennent.

Tableau 3 : Analyse SWOT des actions participatives de développement des collections

Forces	Faiblesses
<ul style="list-style-type: none"> – Développement selon les goûts des lecteurs – Visibilité des collections – Partage du budget avec les lecteurs 	<ul style="list-style-type: none"> – Difficulté à mettre en place pour les collections ayant peu de lecteurs (romans en langue étrangère) – Manque de représentativité du lectorat
Opportunités	Menace
<ul style="list-style-type: none"> – Visibilité de la bibliothèque – Venue de nouveaux lecteurs 	<ul style="list-style-type: none"> – Budget limité pour certaines collections

5.1.2 Formes de participation pour le développement des collections

Les lecteurs doivent prendre connaissance des documents qui sont susceptibles d'être achetés. Pour ce faire, il y a trois manières de procéder.

5.1.2.1 Réunion avec découvertes chez soi

Les lecteurs ont un laps de temps pour lire les livres, visionner les films, écouter les CD de musique et les livres lus ou jouer aux jeux vidéo. Ils amènent chez eux les documents puis les ramènent pour en prendre d'autres. Cela permet à d'autres participants de les essayer. Le groupe se réunit pour discuter des découvertes de chacun et choisir ce qui sera acheté.

Cette manière de faire comporte des avantages. Laisser les lecteurs emporter les documents chez eux leur permet de mieux se les approprier. Une fois la période de découverte passée, les lecteurs ramènent ce qu'ils ont pris et en prennent d'autres. Ainsi, chaque lecteur se constitue un échantillon varié de documents. Les réunions permettent d'avoir des échanges et d'exposer son point de vue sur ce qui a été emprunté.

Néanmoins, cette forme de participation a des inconvénients. Pour commencer, un nombre élevé de documents doit être choisis afin de garantir les échanges. Par conséquent, il faut aussi avoir de l'espace dans la bibliothèque pour les stocker. Deuxièmement, un seul exemplaire est en circulation à la fois, il n'est pas possible que chacun puisse en profiter. Comme pour les documents appartenant à la bibliothèque, les usagers les emportent chez eux. La différence est qu'ils ne sont pas la propriété de la bibliothèque, les lecteurs sont tenus

de faire vraiment attention, ce qui est plus compliqué avec certaines personnes. Troisièmement, certains lecteurs plus rapides que d'autres doivent plus fréquemment changer de documents. Cela peut être un inconvénient s'ils ont besoin de passer régulièrement pour renouveler leur stock. Pour finir, pour assurer un cadre propice aux réunions, cela nécessite de la place pour accueillir le groupe et présenter les documents ainsi que la présence d'un bibliothécaire pour animer les débats.

Tableau 4 : Avantages et inconvénients des réunions avec découvertes chez soi (développement des collections)

Avantages	Inconvénients
<ul style="list-style-type: none"> – Bonne appropriation du document – Échantillon varié par lecteur – Vifs échanges 	<ul style="list-style-type: none"> – Besoin d'un nombre élevé de documents à présenter – Un exemplaire en circulation à la fois – Lecteurs pas toujours soigneux – Suivant la fréquence des réunions, les lecteurs doivent souvent revenir à la bibliothèque pour changer de documents – Besoin de place pour accueillir le groupe et présenter les documents – Présence requise d'un bibliothécaire pour animer les débats

5.1.2.2 Réunion

Durant les réunions, les lecteurs parcourent les livres ou lisent des extraits, visionnent des passages de films, écoutent des échantillons de CD de musique et des livres lus ou jouent aux jeux vidéo. À la fin, les participants débattent pour choisir les documents à acheter.

Avec cette forme de participation, les documents passent entre plus de mains. Les opinions sont donc plus nombreuses. Un autre avantage est que le multimédia est diffusable pour tous en même temps. Le fait d'organiser des réunions permet d'avoir des échanges et de connaître les avis de chacun sur le moment.

Cependant, même si les documents circulent plus, le temps de découverte et d'appropriation est plus limité. Les premières impressions peuvent se révéler fausses. De plus, un nombre élevé de documents doit être présenté afin que chacun puisse participer. Un autre inconvénient est que les réunions demandent de la place pour accueillir les participants et exposer les documents. Un bibliothécaire doit aussi être présent pour noter les choix. Pour finir, le multimédia a besoin de matériel spécifique pour être diffusé, cela peut empêcher des actions participatives de développement sur ces collections.

Tableau 5 : Avantages et inconvénients des réunions (développement des collections)

Avantages	Inconvénients
<ul style="list-style-type: none"> – Bonne circulation des documents – Bien pour regarder des extraits de film ou écouter la musique, des extraits de livres lus en groupe – Vifs échanges 	<ul style="list-style-type: none"> – Temps de découverte et partage (difficile d'être plusieurs à lire un même livre) limités – Besoin d'un nombre élevé de documents à présenter – Besoin de place pour accueillir le groupe et présenter les documents – Présence requise d'un bibliothécaire pour procéder aux choix – Besoin de matériel spécifique pour le multimédia

5.1.2.3 Hors réunion

Durant les heures d'ouverture de la bibliothèque, les lecteurs parcourent les livres ou lisent des extraits, visionnent des passages de films, écoutent des échantillons de CD de musique et livres lus ou jouent aux jeux vidéo. Ils votent, notent et commentent pour ce qu'ils préfèrent.

Cette dernière forme de participation ne nécessite pas de se réunir. Ainsi, toute personne peut contribuer au développement des collections. Pour le bibliothécaire, l'avantage est qu'il n'y a pas besoin d'animer les réunions.

Parmi les inconvénients, il y a le besoin de motiver les usagers à contribuer. De ce fait, le nombre de choix ne devrait pas être trop élevé pour ne pas les décourager. Les documents doivent être montrés d'une façon ou d'une autre, il y a un besoin de place pour ce faire. Suivant l'emplacement, il peut être difficile de surveiller les documents ou le matériel.

Tableau 6 : Avantages et inconvénients des non-réunions (développement des collections)

Avantages	Inconvénients
<ul style="list-style-type: none"> – Toute personne intéressée peut contribuer – Pas besoin d'animer les réunions 	<ul style="list-style-type: none"> – Besoin de motiver les usagers à contribuer – Nombre de choix peu élevé – Besoin de place pour présenter les documents – Difficulté de surveiller les documents et le matériel.

En conclusion, il n'y a pas une meilleure forme de participation que l'autre, chacune ayant ses avantages et inconvénients. Toutes permettent de mettre en place des actions participatives même si le niveau de participation n'est pas le même. Ce qui convient à une bibliothèque ne fonctionnera pas forcément à une autre qui a un contexte différent. Les bibliothèques doivent trouver et adapter ce qui est conforme à leurs pratiques.

5.1.3 Types de sélection de documents

Pour laisser les participants choisir les documents, il faut présenter des sélections. Il en existe quatre types que j'ai classés par ordre d'importance par rapport à la bibliothèque.

5.1.3.1 Sélection des bibliothécaires

Cette pratique est courante dans de nombreuses bibliothèques. En effet, quand les commandes doivent être passées, les bibliothécaires sélectionnent un certain nombre de documents, selon le budget prévu, chez leur fournisseur.

Dans le cadre des acquisitions avec les lecteurs, la quantité doit être plus élevée, sinon la participation n'a pas lieu d'être. Il s'agit d'une force car les bibliothécaires sont amenés à choisir des documents qu'ils n'auraient pas pris habituellement. Cela permet aussi de mieux saisir les goûts du groupe. En outre, ce type de sélection assure que les documents ont leur place dans la bibliothèque en termes de « physique » – ils ne sont pas trop grands ou avec une reliure en spirale – et de contenu, c'est-à-dire qu'il n'est pas trop spécifique ou il n'y a pas besoin d'écrire à l'intérieur.

Même si le nombre de documents est élevé et diversifié, la part de subjectivité reste importante, car il n'est pas possible de tout montrer. Par ricochet, le groupe est limité dans les choix, aussi riche soit la sélection.

Dans ce type de sélection, les lecteurs sont des acteurs externes. Leurs propositions d'achat sont donc une opportunité à saisir. Il arrive que les bibliothécaires aient des hésitations concernant certaines suggestions d'achat des lecteurs. En les intégrant aux sélections, ils voient si les documents présentent un intérêt pour les participants.

Tableau 7 : Analyse SWOT de la sélection des bibliothécaires

Forces	Faiblesses
<ul style="list-style-type: none">– Pratique déjà existante– Documents diversifiés– Le « physique » et le contenu sont validés	<ul style="list-style-type: none">– Subjectivité– Choix dans une sélection (barrière)
Opportunité	Menace
<ul style="list-style-type: none">– Considération des propositions d'achat	

5.1.3.2 Sélection des libraires ou des fournisseurs

L'envoi de documents par le libraire ou le fournisseur est un autre type de sélection auquel ont recours des bibliothèques. Cela est un gain de temps pour les bibliothécaires qui n'ont pas à s'acquitter de cette tâche. Le libraire ou le fournisseur ont aussi une meilleure connaissance de ce qu'ils ont et ce qui pourrait plaire, en constatant ce qui est acheté ou rendu.

Deux faiblesses sont les mêmes que pour les sélections des bibliothécaires. Seule une partie est envoyée, en fonction de ce que le libraire ou le fournisseur juge bon. Cela a une répercussion puisqu'il y a certes le choix, mais il est contenu dans la sélection. Le manque de connaissance des lecteurs ou de la bibliothèque est une faiblesse, car l'envoi des documents peut ne pas correspondre aux attentes.

Le libraire ou le fournisseur sont externes à la bibliothèque, il y a une opportunité à saisir puisqu'il est envisageable de créer un partenariat sur le long terme. Néanmoins, si la librairie ou le fournisseur cessent leurs activités, il n'est plus possible d'avoir recours à leurs sélections.

Tableau 8 : Analyse SWOT de la sélection des libraires ou des fournisseurs

Forces	Faiblesses
<ul style="list-style-type: none"> – Gain de temps pour les bibliothécaires – Connaissances des tendances 	<ul style="list-style-type: none"> – Subjectivité – Choix dans une sélection (barrière) – Manque de connaissance du lectorat ou de la bibliothèque
Opportunité	Menace
<ul style="list-style-type: none"> – Partenariat sur le long terme 	<ul style="list-style-type: none"> – Arrêt des activités

5.1.3.3 Sélection des lecteurs

La sélection des lecteurs fonctionne sur le principe des suggestions d'achat avec le côté réellement participatif. Dans ce cas-là, les bibliothécaires ne sont plus les seuls à en avoir connaissance, mais aussi les autres usagers. Contrairement aux propositions d'achat, la sélection des lecteurs permet de justifier ces choix, en présentant, en montrant ou en faisant écouter des extraits. En les achetant, cela garantit à la bibliothèque que les documents proposés seront empruntés par au moins un lecteur. De plus, en consultant ce que d'autres suggèrent, les lecteurs et les bibliothécaires sont amenés à faire des découvertes.

Néanmoins, il faut encadrer les propositions des lecteurs, par exemple en indiquant combien de propositions peuvent être présentées à la fois. Un manque de diversité des propositions peut arriver si les lecteurs ont les mêmes goûts ou s'ils ne regardent que les meilleures ventes de livres ou les documents primés.

Il arrive que certaines personnes ne viennent pas en bibliothèque, car ce qui est offert ne leur correspond pas. En les invitant à proposer des documents qu'ils apprécient, cela peut les inciter à venir, surtout si certaines de leurs propositions sont acceptées.

Une menace concerne la disponibilité des documents. Si les participants choisissent des documents qui ne sont plus édités ou pas distribués par le fournisseur, la bibliothèque ne peut pas honorer la décision.

Tableau 9 : Analyse SWOT de la sélection des lecteurs

Forces	Faiblesses
<ul style="list-style-type: none"> – Justification des propositions – Intérêt pour au moins un lecteur – Découvertes 	<ul style="list-style-type: none"> – Encadrement – Manque de diversité des propositions
Opportunité	Menace
<ul style="list-style-type: none"> – Venue de nouveaux lecteurs 	<ul style="list-style-type: none"> – Indisponibilité du document

5.1.3.4 Sélection en boutique

Se rendre dans une boutique avec les participants pour choisir les documents est une autre possibilité. Il peut s'agir de livres, mais aussi de documents multimédias. Le choix est vaste puisque la majeure partie de ce qui est vendu se trouve dans les rayons. Il est certain que les lecteurs trouvent au moins un document qui leur plaît. En déambulant dans le lieu, les usagers font des découvertes. Les vendeurs connaissent les tendances et ils sont là pour aider les lecteurs et les bibliothèques dans leurs recherches.

Néanmoins, il faut se déplacer. Suivant l'emplacement de la boutique, cela peut freiner la participation de certains lecteurs. De plus, les magasins n'ont pas tous un espace suffisant pour accueillir un groupe. L'intérêt de se rendre en magasin est d'acheter des documents physiques. Ce type de sélection ne concerne pas directement les livres numériques. Toutefois, les bibliothécaires pourraient repérer des documents qui pourraient être achetés numériquement.

Un partenariat avec le magasin peut être conclu sur le long terme. Cependant, si le magasin arrête ses activités, la bibliothèque doit se tourner vers un autre type de sélection ou une autre boutique.

Tableau 10 : Analyse SWOT de la sélection en boutique

Forces	Faiblesses
<ul style="list-style-type: none">– Offre plus large– Découvertes– Connaissance des tendances	<ul style="list-style-type: none">– Déplacement– Espace restreint– Impossible pour les livres numériques
Opportunité	Menace
<ul style="list-style-type: none">– Partenariat sur le long terme	<ul style="list-style-type: none">– Arrêt des activités

5.1.3.5 Complémentarité entre les types de sélection

Les types de sélection se complètent toutes, à condition qu'elles ne s'adressent pas aux mêmes collections. En effet, si plusieurs sélections sont préparées pour la même collection, il est certain qu'il y aura des titres similaires. Ainsi, une bibliothèque qui a des actions de développement sur plusieurs collections peut proposer des sélections uniquement de romans, demander à un fournisseur d'envoyer un lot de DVD et laisser les lecteurs choisir les bandes dessinées.

Les sélections en librairie complète les sélections des bibliothécaires, des libraires et des lecteurs. Elles permettent de repérer des documents qui conviennent à la bibliothèque, mais qui n'ont pas été achetés ou remarqués auparavant.

5.1.4 Quantification des ressources et des impératifs temporels

Mettre en place des actions participatives de développement demande de déployer des ressources humaines, matérielles et financières. J'ai donc estimé les ressources nécessaires et la durée pour mettre en place les actions participatives de développement.

Tableau 11 : Quantification des ressources (développement des collections)

Ressources humaines
Besoin : Minimum 1 bibliothécaire
Pour la mise en place, un bibliothécaire peut se charger entièrement d'aménager l'espace pour les réunions ou pour installer la sélection si la participation se fait hors réunion, par le biais de votes, notes et commentaires. Ce même bibliothécaire peut conduire et animer les réunions.

Tableau 12 : Quantification des ressources matérielles (développement des collections)

Ressources matérielles
Besoin : étagères pour stocker les documents, tables, chaises, le cas échéant ordinateur avec lecteur pour visionner des extraits de films ou écouter des extraits de musique et livres lus, casques, consoles de jeu pour faire les tests, stylos, feuilles pour prendre des notes ou pour récolter les votes, les notes et les commentaires si la participation se fait hors réunion.
La plupart des ressources matérielles se trouvent déjà en bibliothèque. Le multimédia demande des appareils de lecture spécifiques, mais ils ne sont pas nécessaires si les actions participatives visent à acquérir des livres.

Tableau 13 : Quantification des ressources financières (développement des collections)

Ressources financières
Coûts : de zéro à quelque centaine de francs
La mise en place d'actions participatives de développement n'engendre pas nécessairement de coûts supplémentaires. Les dépenses sont dues à l'achat ou à la location de matériel pour la présentation des multimédias. Des frais pour des gourmandises peuvent aussi être prévus.

Tableau 14 : Durée des actions participatives de développement des collections

Durée
Estimation : de 30 minutes à 4 heures
La forme de participation hors réunion demande environ 30 minutes de préparation pour présenter les documents. Organiser des réunions prend plus de temps, cela comprend la préparation du lieu et la réunion en elle-même.

5.2 Actions participatives de promotion des collections

La promotion sert à donner envie aux lecteurs d'emprunter les documents mis en valeur. Cela est réalisable dans la bibliothèque et sur le web. Les actions participatives de promotion sont une suite des actions participatives de développement.

5.2.1 Analyse SWOT des actions participatives de promotion des collections

Un document rangé de la même façon que d'autres, sur une étagère ou dans un bac, passe inaperçu. La promotion permet de le mettre en évidence dans l'espoir qu'il soit emprunté. Cela amène donc les lecteurs à découvrir de nouveaux ouvrages. De ce fait, chaque document peut

être promu, quelle que soit sa collection. Cela est particulièrement utile pour ceux qui peinent à sortir, qui ne sont plus empruntés ou qui sont nouveaux dans le catalogue. La promotion est une action courante dans les bibliothèques qui peut être accomplie avec les lecteurs. Les inviter à promouvoir les documents ne demande pas d'inventer de nouveaux moyens, ils peuvent donc utiliser ce qui est déjà mis en place. S'appuyer sur les lecteurs donne de nouvelles idées de documents à promouvoir ou à trouver des sujets pour des expositions thématiques.

Cependant, il peut survenir que des idées ne puissent pas se concrétiser faute de documents présents dans la bibliothèque. De plus, avoir accès aux contenus des multimédias nécessite de posséder des appareils spécifiques. La bibliothèque n'est pas forcément équipée pour pouvoir en faire pleinement la promotion.

Une opportunité est à saisir avec des partenaires externes. Les lecteurs impliqués dans des activités extérieures à la bibliothèque peuvent en faire la promotion avec une exposition thématique par exemple. Cela peut déboucher sur des partenariats.

Il n'y a pas de risque (menace) à impliquer les lecteurs dans la promotion de documents avec les bibliothèques puisque les décisions se prennent à l'interne.

En conclusion, la promotion des documents est une façon de faire participer les lecteurs à la vie de la bibliothèque, en mettant en valeur ce qu'ils aiment à travers l'exposition de documents. Cela conduit d'autres lecteurs à s'y intéresser et faire des découvertes.

Tableau 15 : Analyse SWOT des actions participatives de promotion

Forces	Faiblesses
<ul style="list-style-type: none"> – Découvertes – Possibles pour toutes les collections – Moyens déjà en place – Nouvelles idées 	<ul style="list-style-type: none"> – Manque de documents sur certaines thématiques – Matériel spécifique pour le multimédia
Opportunité	Menace
<ul style="list-style-type: none"> – Partenariat 	

5.2.2 Formes de participation pour la promotion des collections

Il existe deux façons qui permettent aux lecteurs de promouvoir les documents.

5.2.2.1 Réunion

Les participants présentent leurs coups de cœur, débattent ou prennent des décisions en ce qui concerne la promotion.

L'avantage des réunions est que cela favorise les échanges. L'inconvénient est que les places sont limitées et qu'un bibliothécaire doit être présent pour animer les débats.

Tableau 16 : Avantage et inconvénients des réunions (promotion des collections)

Avantage	Inconvénients
<ul style="list-style-type: none"> – Vifs échanges 	<ul style="list-style-type: none"> – Nombre de places limité – Présence requise d'un bibliothécaire pour animer

5.2.2.2 Hors réunion

Il est aussi possible de promouvoir des documents hors réunion avec les outils mis en place par la bibliothèque. Chacun peut y contribuer, il n'y a pas de limite de participants. De plus, les lecteurs n'ont pas à se réunir et la présence d'un bibliothécaire pour assurer le bon déroulement n'est pas nécessaire. L'inconvénient est qu'il faut motiver les lecteurs à contribuer.

Tableau 17 : Avantages et inconvénient des non-réunions (promotion des collections)

Avantages	Inconvénient
<ul style="list-style-type: none"> – Tout le monde peut participer – Ne nécessite pas d'être sur place 	<ul style="list-style-type: none"> – Besoin de motiver les lecteurs

Pour conclure, en termes de participation, les réunions permettent d'atteindre un niveau plus élevé que des actions faites hors réunion. Il n'en reste pas moins que l'implantation d'actions participatives est possible avec les deux formes. Chaque bibliothèque doit trouver ce qui lui convient le mieux.

5.2.3 Propositions d'actions participatives de promotion des collections

Les possibilités d'actions de promotion sont multiples et quelques-unes sont le fruit d'une grande imagination. Il n'est donc pas possible de proposer une liste exhaustive. Néanmoins, j'ai exposé les actions qui se font en bibliothèque ou qui sont réalisables dans la plupart d'entre elles.

Mon classement ci-dessous se présente comme suit : les premières actions de promotion se font en réunion, les deuxièmes hors réunion mais dans la bibliothèque et les dernières hors réunion mais sur le web.

5.2.3.1 Club de lecture

Dans les clubs de lecture, les participants présentent leurs livres coups de cœur, soit à l'ensemble du groupe, soit à une personne. Les livres numériques peuvent être aussi promus. Il peut s'agir d'un club spécifique à une collection ou à une tranche d'âge, par exemple des adolescents.

Les clubs de lecture ont l'avantage de faire découvrir de nouveaux titres aux autres membres. De plus, ils apprennent à construire leur argumentaire afin de convaincre sur l'intérêt du contenu.

Une première faiblesse concerne le nombre limité de participants, car un grand groupe est difficile à gérer ou à réunir dans un seul endroit. La seconde est que si les lecteurs ont les

mêmes goûts et lisent les mêmes ouvrages, le risque de faire de nouvelles découvertes est faible.

Les clubs de lecture sont aussi l'occasion de faire venir des auteurs ou bien d'aller visiter les lieux où ils travaillent. De plus, la diffusion des coups de cœur dans la bibliothèque ou sur les réseaux sociaux donne de la visibilité au club et aux documents promus. Le groupe pourrait aussi organiser des activités comme des sorties culturelles.

Tableau 18 : Analyse SWOT du club de lecture

Forces	Faiblesses
<ul style="list-style-type: none"> – Découvertes – Construction d'un argumentaire 	<ul style="list-style-type: none"> – Nombre de lecteurs limité – Mêmes goûts de lecture
Opportunités	Menace
<ul style="list-style-type: none"> – Invitation d'un auteur – Visite des lieux de travail des auteurs – Diffusion des coups de cœur à l'extérieur du club – Organisation d'activités 	

5.2.3.2 Club de multimédias

Il s'agit d'une variante de l'action participative précédente. Avec ces clubs, ce ne sont pas les livres qui sont promus mais les multimédias. Cela comprend les livres lus, les CD de musique, les DVD et les jeux vidéo. Les forces, les faiblesses et les opportunités vont donc être les mêmes que pour un club de lecture. Une faiblesse s'ajoute, car il faut des appareils de lecture spécifique pour pouvoir diffuser le contenu des multimédias.

Parmi les activités que pourraient organiser un club de multimédia, il y a la diffusion de films ou des tournois de jeux vidéo.

Tableau 19 : Analyse SWOT du club de multimédias

Forces	Faiblesses
<ul style="list-style-type: none"> – Découvertes – Construction d'un argumentaire 	<ul style="list-style-type: none"> – Nombre de lecteurs limité – Mêmes goûts de lecture – Matériel de lecture spécifique
Opportunités	Menace
<ul style="list-style-type: none"> – Invitation d'un auteur – Visite des lieux de travail des auteurs – Diffusion des coups de cœur à l'extérieur du club – Organisation d'activités 	

5.2.3.3 Expositions thématiques

Les expositions thématiques sont montées par les bibliothécaires. Il n'est pas toujours facile de trouver des idées. Faire appel aux lecteurs afin qu'ils donnent des propositions et montent l'exposition avec les bibliothécaires permet de présenter de nouveaux documents ou thèmes jamais mis en avant auparavant. Si ces derniers sont abordés dans plusieurs collections, il est possible de proposer des documents variés. Certains sujets s'adressent aux jeunes et aux adultes, des expositions conjointes sont donc aussi envisageables.

Les faiblesses ont déjà été évoquées. Une suggestion peut être très intéressante, mais si les documents sont insuffisants, la bibliothèque ne pourra pas la matérialiser. De plus, si les lecteurs sont invités à monter l'exposition, ils ne peuvent pas être nombreux afin que la collaboration se déroule bien. Les bibliothécaires ou les usagers qui cherchent un document ayant le statut « disponible » doivent penser à regarder les titres exposés autrement, le livre est introuvable. Concernant les livres numériques, ceux-ci ne sont physiquement pas présents dans la bibliothèque. Pour les exposer, il faut trouver un moyen comme l'utilisation de fantômes ou d'affiches pour signaler qu'ils existent et font partie de l'exposition. Le manque de place restreint aussi la grandeur de l'exposition.

Pour les personnes souhaitant promouvoir leurs activités, des expositions thématiques sont l'occasion de les présenter.

Tableau 20 : Analyse SWOT des expositions thématiques

Forces	Faiblesses
<ul style="list-style-type: none">– Nouvelles idées de promotion– Mélange des collections et des publics	<ul style="list-style-type: none">– Manque de documents– Nombre de lecteurs limités– Document « introuvable »– Difficulté pour les livres numériques– Manque de place
Opportunité	Menace
<ul style="list-style-type: none">– Partenariat	

5.2.3.4 Signalétique sur les documents coups de cœur

Lorsqu'un lecteur ou un club de lecture a particulièrement apprécié un document, il peut le signaler avec un autocollant. S'il est rangé directement en rayon, ce n'est pas une action participative. En l'exposant sur un présentoir dédié, cela le devient.

Cette action est rapide à réaliser par un lecteur qui souhaite s'investir un minimum dans la bibliothèque. De plus, tous les documents physiques peuvent être signalés. Des présentoirs dédiés aux coups de cœur des lecteurs aident les autres usagers qui ne savent pas quoi lire et ils savent où se diriger. Les coups de cœur garantissent que le contenu a plu, cela peut les convaincre d'emprunter le document.

Même si tous les documents peuvent être signalés avec un coup de cœur, il n'est pas possible d'apposer la signalétique de manière qu'elle soit visible au premier coup d'œil. Suivant la façon dont sont rangés les documents, ils peuvent la masquer. De plus, s'ils sont mis en évidence dans un endroit spécifique, le document peut être introuvable si le lecteur ou le bibliothécaire

n'a pas pensé à y regarder. Il est difficile de signaler un coup de cœur physiquement sur les livres numériques. La diffusion des coups de cœur avec un affichage dans la bibliothèque ou sur le web sont des moyens pour signaler que ce sont des documents appréciés.

La signalétique peut être imaginée à l'interne, mais une opportunité existe si la bibliothèque fait appel à un graphiste.

Tableau 21 : Analyse SWOT de la signalétique sur les documents coups de cœur

Forces	Faiblesses
<ul style="list-style-type: none"> – Rapidité – Possible pour tous les documents physiques – Exposition permanente des coups de cœur – Conseil de lecture 	<ul style="list-style-type: none"> – Emplacement visible sur le document – Document « introuvable » – Difficulté pour les livres numériques
Opportunité	Menace
<ul style="list-style-type: none"> – Partenariat 	

5.2.3.5 Kits coups de cœur

Une autre façon de promouvoir les documents est de proposer aux lecteurs de préparer une sélection ou de choisir un document qu'ils aimeraient « offrir » pour une occasion spécifique comme Noël. Ils sont emballés et les autres lecteurs ne savent pas ce qu'ils empruntent. Quelques indices peuvent les aider à choisir.

Depuis quelques années, les bibliothèques de Carouge composent des kits surprises pour l'été. Les lecteurs ne savent pas ce qu'il y a dedans et le contenu plaît généralement. Il s'agit d'une occasion de leur faire découvrir de nouveaux documents. Les forces restent les mêmes même si les lecteurs agissent à la place des bibliothécaires.

Laisser les lecteurs proposer leur sélection de coups de cœur comporte des faiblesses. La première est que les documents que les participants veulent partager soient empruntés. Ils doivent donc se tourner vers d'autres. Cela n'est pas facile si les usagers manquent de coups de cœur. De plus, les livres numériques ne peuvent pas être physiquement emballés, il est plus difficile de les proposer dans des kits coups de cœur.

Tableau 22 : Analyse SWOT des kits coups de cœur

Forces	Faiblesses
<ul style="list-style-type: none"> – Attrait de la surprise – Découvertes 	<ul style="list-style-type: none"> – Documents manquants – Manque de coups de cœur – Difficulté pour les livres numériques
Opportunité	Menace

5.2.3.6 Notes et commentaires sur le catalogue en ligne

Pour un lecteur, les notes et les commentaires aident à savoir si le document a plu. Idéalement, il faudrait que les contributions soient mises en valeur pour que cela soit une action participative. Par exemple, avec un encart montrant les derniers avis laissés sur le catalogue.

Donner son avis prend quelques minutes. Comme cela se passe sur le catalogue en ligne, il est possible de contribuer à tout moment et pour l'ensemble des documents de la bibliothèque.

Néanmoins, s'il n'y a aucun contrôle, des commentaires peuvent contenir des erreurs de langage ou être inadéquats. Une autre faiblesse est qu'il faut motiver les lecteurs à donner leur avis.

Il y a aussi une opportunité à saisir avec la diffusion des avis à l'extérieur du catalogue, dans la bibliothèque ou sur ses réseaux sociaux. Les usagers qui ne consultent pas le site web ont connaissance des coups de cœur par un autre biais. De plus, cela valorise les contributions des lecteurs.

Tableau 23 : Analyse SWOT des notes et commentaires sur le catalogue en ligne

Forces	Faiblesses
<ul style="list-style-type: none">– Rapidité– Contribution pour tout le fonds– Contribution à tout moment	<ul style="list-style-type: none">– Erreurs de langage– Motivation
Opportunité	Menace
<ul style="list-style-type: none">– Diffusion des avis à l'extérieur du catalogue	

5.2.3.7 Rédaction de bibliographies

Une bibliographie est une liste. Les possibilités sont nombreuses. Concernant les actions participatives de promotion, elles peuvent regrouper les coups de cœur des clubs ou des lecteurs, les documents choisis pour une exposition ou pour les sélections.

Les bibliographies compilent en un endroit différents documents, cela est facile de s'y retrouver et de rédiger sa liste d'envies de lecture. De plus, une bibliographie est imprimable, mais aussi diffusable sur le web.

La faiblesse des bibliographies est que cela demande du temps de les mettre en forme.

Tableau 24 : Analyse SWOT de rédaction de bibliographies

Forces	Faiblesse
<ul style="list-style-type: none">– Compilation– Diffusion en ligne	<ul style="list-style-type: none">– Temps pour la mise en forme
Opportunité	Menace

5.2.3.8 Complémentarité entre les actions participatives de promotion

Les actions participatives qui se font dans la bibliothèque (le club de lecture, le club de multimédias, les expositions et les kits coups de cœur) ne sont pas complémentaires entre elles, car il faut avoir l'exemplaire en main pour les réaliser. Pour les clubs, il serait possible d'imaginer de montrer la couverture ou des extraits, si le document n'est pas disponible.

Les actions de promotion citées précédemment sont complémentaires aux notes et commentaires ainsi qu'aux bibliographies. Ces moyens valorisent aussi les documents, mais il n'y a pas besoin de les avoir en main pour le faire.

5.2.4 Quantification des ressources et des impératifs temporels

Comme pour les actions participatives de développement, la mise en place d'actions participatives de promotion demande aussi de déployer des ressources humaines, matérielles et financières. J'ai donc évalué quelles sont les ressources nécessaires et la durée pour mettre en place les actions participatives de promotion.

Tableau 25 : Quantification des ressources humaines (promotion des collections)

Ressources humaines
Besoin : Minimum 1 bibliothécaire
Pour préparer le lieu de la réunion et animer les débats, la présence d'un bibliothécaire est nécessaire. Si les actions participatives de promotion sont faites hors réunion, un bibliothécaire au moins doit s'assurer du bon déroulement de celles-ci.

Tableau 26 : Quantification des ressources matérielles (promotion des collections)

Ressources matérielles
Besoin : Présentoirs, pastilles, tables, chaises, le cas échéant ordinateur avec lecteur pour visionner des extraits de films ou écouter des extraits de musique et livres lus, consoles de jeu pour faire les tests, stylos et feuilles pour prendre des notes.
Pour assurer le bon déroulement des actions participatives de promotion, il y a besoin de ressources matérielles qui se trouvent pour la plupart déjà en bibliothèque. Les multimédias ont besoin d'être lus avec des appareils spécifiques que les bibliothèques ne possèdent pas forcément.

Tableau 27 : Quantification des ressources financières (promotion des collections)

Ressources financières
Coûts : De zéro à plusieurs centaines de francs
Les coûts pour mettre en place des actions participatives de promotion varient entre zéro à une centaine. Cela dépend de ce qui est mis en place. Les dépenses sont dues à l'achat de la signalétique ou de matériel pour la présentation des multimédias. Des frais pour des gourmandises sont à prendre en compte.

Tableau 28 : Durée des actions participatives de promotion des collections

Durée
Estimation : de 5 minutes à 4 heures

Les actions participatives de promotion qui peuvent être faites hors réunion prennent peu de temps. Ce n'est pas le cas des réunions qui demandent de préparer le lieu où elles se tiennent et de les animer. Quant à la rédaction de bibliographies, cela prend du temps à les mettre en forme.

5.3 Bilan

Impliquer les lecteurs dans le développement et la promotion des collections n'exige pas d'organiser des réunions. La participation est limitée si un groupe ne se retrouve pas, mais des actions participatives sont réalisables. Pour des bibliothécaires qui souhaitent en mettre en place sans pouvoir mener des réunions, cela est possible.

Il n'y a pas une manière unique de développer ou promouvoir les collections. Plusieurs solutions ont été émises, chacune ayant ses forces et ses faiblesses ainsi que ses opportunités et menaces. Il est aussi possible de les combiner entre elles ou d'en imaginer des nouvelles. Les bibliothèques doivent trouver ce qui leur convient.

Pour ce qui est des ressources humaines, matérielles et financières, certaines actions vont en demander plus que d'autres. Il n'y a cependant pas besoin de gros investissements pour devenir une bibliothèque participative.

6. Recommandations

Se lancer dans les actions participatives de développement et de promotion des collections demandent une réflexion. Les recommandations suivantes permettent de se préparer au mieux. Elles sont regroupées en trois parties : préparation, mise en œuvre et suivi. Pour les établir, je me suis basée sur la situation des bibliothèques de Carouge et les lectures effectuées tout au long du travail.

Préparation

1. Informer la hiérarchie

Avant de se lancer dans la mise en place d'actions participatives, il convient d'informer la hiérarchie du projet pour obtenir un premier accord. Cela évite d'avoir à l'arrêter ou le reporter. La communication doit être maintenue tout au long du projet.

2. Choisir l'action à mettre en place

Plusieurs éléments sont à considérer : les moyens humains, financiers et temporels demandés par chacune des actions ainsi que le temps prêt à être accordé pour le déploiement et le suivi de l'action. Les autres tâches comme le prêt ou le catalogage ne doivent pas être oubliées.

3. Choisir la collection visée par l'action

En particulier pour une action de développement, dans le cas où les bibliothécaires s'occupent de plusieurs collections, commencer par en choisir une. Par la suite, l'action pourra être déployée pour les autres collections.

4. Parler aux collègues

Pour les collections gérées par plusieurs bibliothécaires, la gestion est donc vue de la même façon.

Pour la promotion avec les moyens communs (présentoir tourniquet, espace à côté des ordinateurs), cela évite des conflits de calendrier.

Des actions communes pourraient être envisagées entre les mêmes collections de la Bibliothèque de Carouge et la BiblioQuartier des Grands-Hutins ou entre les sections jeunes et adultes.

5. Interroger les lecteurs

Les lecteurs sont les principaux concernés par la mise en place d'actions participatives. Les interroger permet de s'assurer de leur intérêt et de connaître leur préférence pour la forme de participation.

6. Définir la forme de participation

La réunion est la forme de participation la plus plébiscitée, car les échanges sont directs. Le vote avec des notes et des commentaires est aussi une forme envisageable dans le cas où il n'est pas possible ou nécessaire d'avoir des réunions.

7. Choisir un nombre de participants maximum

Dans l'idéal, un groupe devrait être composé de 10 personnes au maximum. Cela garantit que chacun puisse s'exprimer. Ce nombre peut être revu à la baisse ou à la hausse si nécessaire.

8. Définir le degré d'indépendance des lecteurs

Dans le cas d'un développement de collections, il s'agit de décider si les lecteurs choisissent tout eux-mêmes ou si les bibliothécaires complètent les manquements. Cela tient compte du rapport entre le nombre de réunions et le nombre de commande par année.

Dans le cas de la promotion des collections, il s'agit de déterminer si les lecteurs s'occupent entièrement de la préparation comme le choix d'un thème pour l'exposition thématique et son montage ou si les bibliothécaires s'en chargent.

9. Choisir le lieu, le jour et l'heure ainsi que la fréquence et durée des réunions

Parmi les lieux de rencontre possibles, il y a bien entendu dans l'une ou l'autre des bibliothèques, mais aussi dans les parcs ou dans la Maison de Quartier de Carouge.

Le public visé par l'action et les moments de grande fréquentation sont à considérer pour le choix du jour et de l'heure.

La fréquence et la durée des réunions indiquent l'engagement attendu de chacun et le volume de travail.

10. Déterminer la part de budget octroyée aux participants

Dans le développement des collections, une part de budget est laissée aux participants pour les acquisitions. Le nombre de commandes par année et la fréquence des réunions donnent une tendance sur la juste part à octroyer.

Les dépenses plus petites comme la signalétique sur les documents ou la location de matériel sont aussi à prendre en compte.

11. Réfléchir à la procédure de sélection des documents

Dans le développement des collections, il y a plusieurs façons de procéder aux choix des acquisitions : dans une sélection faite par les bibliothécaires, les fournisseurs ou les lecteurs ou directement en librairie.

12. Élaborer une fiche de cadrage

Il faut notamment rappeler ce qui est attendu des participants, les limites de leur décision et le déroulement de l'action. Pour les actions de développement des collections, il faut en plus indiquer le budget et la procédure de sélection des documents. Certains points comme la création d'un logo ou l'élaboration d'une charte peuvent être discutés lors des réunions avec le groupe.

13. Informer les autorités politiques

Une fois les paramètres décidés, il faut informer les autorités politiques de la volonté de mettre en place l'action participative. Cela permet d'obtenir l'accord final pour démarrer le projet.

Mise en œuvre

14. Communiquer pour trouver des participants

Il faut expliquer le projet, le profil recherché et le déroulement de l'action. Si le nombre de participants demandés est limité, il faut procéder avec des candidatures et sélectionner des profils hétéroclites.

Les bibliothèques disposent de plusieurs canaux pour communiquer : sur place, avec des affiches et le bouche-à-oreille ; sur le web avec la page Facebook et le portail des bibliothèques ainsi que dans le journal communal *VivreCarouge*.

15. Rappeler aux participants la prochaine date de réunion

Il faut avertir les participants de la prochaine réunion, environ deux semaines avant. Dans le message, la date, l'heure, le lieu et la durée doivent notamment figurer.

16. Préparer un cadre convivial

En particulier lors des premières rencontres ou si de nouvelles personnes rejoignent le groupe, cela motivera les participants à revenir. Il est bien de rappeler les raisons de l'action, son déroulement, ce qui est attendu de chacun et ceci, à chaque rencontre. S'il y a besoin de matériel, il faut vérifier qu'il soit fonctionnel avant la réunion.

Si les décisions ne sont pas prises pendant les réunions, mais sous forme de vote, de commentaires ou de notes, il faut soigner la présentation des documents et être précis auprès des lecteurs sur le fonctionnement du système de vote retenu.

17. Respecter les décisions prises

Cela renforce la confiance des participants vis-à-vis des bibliothécaires et les motivent à revenir.

Suivi

18. Communiquer sur le déploiement de l'action

Illustrer le succès de l'action avec des photos et la promouvoir. Cela valorise le travail effectué et aide à trouver de nouveaux participants.

19. Récolter des retours d'informations

Les retours d'informations sont importants car ils permettent de s'améliorer et de faire encore mieux les fois suivantes.

Remarques

La préparation prend du temps, mais elle ne doit pas être négligée. Chaque point doit être suffisamment réfléchi pour éviter les écueils et les déceptions.

Bien entendu, la communication avec la hiérarchie, les autorités politiques, les collègues et les participants doit être maintenue à toutes les étapes et pas uniquement au début du projet.

7. Mise en place de l'action participative retenue

7.1 Méthodologie

Pour clore ce travail de Bachelor, une ou plusieurs solutions devaient être choisies et implantées par les bibliothécaires. Au travers de mes lectures, j'ai pu constituer une liste d'actions participatives de développement et de promotion des collections. Je l'ai présentée à Mme Mougin. Elle souhaiterait mettre en place le développement des livres numériques avec les lecteurs. Etant responsable seule de cette collection, aucun de ses collègues ne se voyait imposer la mise en place d'une action. De plus, lors de notre discussion, ma mandante m'avait dit que choisir les livres numériques était difficile car il faut considérer les genres, les types de livres et les publics.

En outre, les livres numériques constituent une collection particulière. J'ai donc émis des recommandations supplémentaires.

J'ai discuté avec Mme Mougin des points figurants dans la partie « préparation » des recommandations présentées au chapitre 6, hormis ceux concernant la communication avec la hiérarchie, les autorités politiques et les collègues. J'ai indiqué qu'une fiche de cadrage devrait être élaborée. Afin que tous les points se rapportant à la préparation soient abordés, j'ai ajouté un prototype de fiche de cadrage.

7.2 Les livres numériques aux bibliothèques de Carouge

Les bibliothèques de Carouge proposent des livres numériques depuis 2015 avec PNB (Prêt Numérique en Bibliothèque) (Polliand 2019b) qui se décrit comme un « dispositif interprofessionnel » (Prêt Numérique en Bibliothèque [sans date]). Les bibliothèques affiliées à PNB qui souhaitent acheter des livres numériques le font en se rendant dans le catalogue d'un des revendeurs partenaires de PNB (Prêt Numérique en Bibliothèque [sans date]). Les bibliothèques de Carouge choisissent les livres numériques sur la plateforme *Feedbooks*. Celle-ci propose des romans, des documentaires, des bandes dessinées et des mangas numériques. Une partie des livres numériques s'adressent aux enfants. L'offre comprend des livres en anglais, français, allemand, espagnol et italien (Feedbooks 2020). Une fois les livres numériques acquis, ils ne nécessitent pas d'être catalogués par les bibliothèques de Carouge, car cela est fait automatiquement.

PNB est intégré à l'OPAC (Online Public Access Catalog). Les lecteurs ont la possibilité d'emprunter les livres numériques et les magazines numériques dès leur inscription aux bibliothèques de Carouge (Polliand 2019b). Cinq livres peuvent être pris en même temps pour une durée de quatre semaines. Pour les magazines numériques, il n'y a qu'une seule limite. Elle concerne le temps de prêt qui est d'un an (Bibliothèque de Carouge [sans date-e]). Pour bénéficier de l'offre numérique, les usagers doivent avoir leur appareil (liseuse, tablette, ordinateur ou smartphone) car les bibliothèques de Carouge n'en proposent pas. En 2010, le prêt de liseuses a été tenté, mais faute d'intérêt des lecteurs, cela a été arrêté. Les bibliothèques de Carouge ne dispensent pas de formation. Un guide pratique est à disposition des lecteurs qui souhaitent emprunter les livres numériques ou les magazines numériques (Polliand 2019b).

7.3 Résumé des décisions prises sur l'action retenue

En me basant sur les recommandations écrites au chapitre 6, j'ai posé les questions à Madame Mougin afin de savoir comment elle envisageait de mettre en place le développement des livres numériques avec les lecteurs.

Les décisions prises sont résumées dans le tableau suivant :

Tableau 29 : Décisions prises sur l'action retenue

Choix de l'action	Action participative de développement
Collection visée	Livres numériques
Forme de participation	Réunion
Nombre de participants maximum	10
Degré d'indépendance des lecteurs	Mme Mougin complètera les acquisitions des lecteurs.
Lieu	Bibliothèque de Carouge
Jour et heure	Cela sera décidé en fonction des profils retenus.
Fréquence et durée des réunions	Tous les trois mois (quatre réunions par année) pendant deux heures
Part de budget pour les participants	Le budget d'acquisition pour les livres numériques est de 10'000 CHF par année. 5000 CHF par année seront laissés aux participants. S'il y a 10 participants, cela revient à 125 CHF par participant et par réunion.
Procédure de sélection des documents	Les participants choisissent les livres numériques sur <i>Feedbooks</i> et exposent leur choix pendant les réunions.

L'action n'est pas à implanter dans l'immédiat, aucune date pour une première réunion n'est fixée.

7.4 Recommandations

Les livres numériques constituent une collection particulière. Elle peut être vue comme une bibliothèque en soit. En effet, les livres numériques qu'achètent les bibliothèques de Carouge sont destinés aux adolescents et aux adultes. La collection, exclusivement en français, comprend des romans de tout genre, des documentaires, des bandes dessinées et des mangas.

Les recommandations émises au chapitre 6 restent valables. J'en apporte néanmoins des nouvelles, spécifiquement pour les livres numériques.

Mise en œuvre

1. Choisir des profils hétéroclites

Le nombre de participants est limité. Il faut décider si les adolescents sont invités à participer ou non. De plus, sur le formulaire de candidature, demander quel genre ou type de livre les lecteurs lisent permet de sélectionner des profils hétéroclites.

2. Limiter le nombre de participation

Autoriser un maximum de quatre participations afin que le plus possible de lecteurs intéressés puissent prendre part au développement des livres numériques.

Suivi

3. Augmenter la durée d'affichage des nouveautés dans le catalogue

Actuellement, les nouveautés restent affichées pendant 45 jours dans le catalogue (Annexe 4 : résumé des entretiens). Augmenter la durée à 60 ou 90 jours met les livres numériques acquis par le groupe en valeur.

4. Promouvoir des livres numériques dans les bibliothèques

Imprimer quelques couvertures et les disposer sur des présentoirs, en précisant qu'il s'agit de livres numériques empruntables dans le catalogue des bibliothèques.

7.5 Prototype de fiche de cadrage

La fiche de cadrage (ou note de cadrage) définit les points importants dans un projet. Les enjeux, le contenu, l'organisation et les livrables y figurent notamment. Cela n'est pas figé puisque les points peuvent être changés. Les attentes et les réponses sont mentionnées dans la fiche de cadrage et les parties prenantes peuvent la consulter à tout moment (Granger 2020).

Les points qui doivent figurer dans une fiche de cadrage sont proposés par Laurent Granger (Granger 2020). Il s'agit d'un prototype, les bibliothèques de Carouge peuvent l'adapter à leur besoin.

Tableau 30 : Prototype de fiche de cadrage

Définition du projet	La collection des livres numériques (romans, documentaires, bandes dessinées et mangas) est à développer avec les lecteurs.
Origine du projet/contexte	Les bibliothèques de Carouge souhaitent impliquer davantage les lecteurs dans le développement et la promotion des collections. Elles ont mandaté une étudiante de la Haute école de gestion de Genève afin que des solutions soient proposées. Le développement des livres numériques a été retenu.
Objectifs du projet	Le but du projet est de laisser les lecteurs choisir une partie des livres numériques à acquérir par les bibliothèques.
Contraintes	Les choix ne se font que parmi les livres numériques en français.
Acteurs	Mme Mougin, responsable des livres numériques et 10 lecteurs au maximum. Il serait bien de les nommer et d'indiquer ce qu'ils lisent.
Macro-planning	À définir. Quatre réunions sont prévues par année donc tous les trois mois environ.
Ressources	Les participants ont chacun un budget de 125 CHF par réunion. Pour chaque réunion, Madame Mougin prépare le lieu et installe le matériel informatique. Les participants viennent avec la liste de leur choix et leurs arguments.
Communication	Les échanges se font uniquement par courriel. Environ deux semaines avant la réunion, les participants reçoivent un courriel de rappel.
Risques	Mme Mougin ou l'un des participants est absent. Le site web est inaccessible, le wi-fi ou le matériel informatique ne fonctionnent pas au moment de la réunion.

8. Conclusion

Ce travail de Bachelor a pour sujet de réfléchir aux pratiques participatives concernant le développement et la promotion des collections.

La participation en bibliothèque d'un lecteur commence dès son entrée, que ce soit pour lire, emprunter un livre ou prendre part à un atelier. Le degré n'est pas le même suivant ce qu'il fait. Les actions participatives regroupent des activités particulières, mises en place par la bibliothèque. Elles ne servent pas uniquement aux lecteurs, mais aussi à la bibliothèque puisqu'ensemble, ils collaborent pour développer des services. Ainsi, dans les activités « classiques », l'échange se fait dans un sens, de la bibliothèque au lecteur. Ce n'est pas le cas avec les pratiques participatives, car le flux va dans les deux sens. Impliquer les lecteurs peut se décider au niveau des services non-documentaires ou des services documentaires.

Pour donner envie aux lecteurs de revenir, les bibliothèques se montrent attractives en proposant des activités et documents variés. De plus, nombreuses sont celles qui tendent à devenir des troisièmes lieux en ressemblant à l'environnement de la maison. Certaines bibliothèques ont fait un pas supplémentaire, en laissant les lecteurs développer et promouvoir les collections. Il n'est pas évident d'accepter que les usagers jouent un rôle dans le fonctionnement des services documentaires. Cela peut générer des craintes concernant la place du bibliothécaire et la gestion des collections. Pourtant, le bibliothécaire reste nécessaire, car il a des compétences métiers et une vision globale sur la bibliothèque que les usagers n'ont pas.

Les bibliothèques qui ont mis en place des actions participatives de développement des collections en tirent un bilan positif dans la collaboration et dans les acquisitions. Elles montrent aussi qu'il est possible d'impliquer les jeunes.

Sans en avoir nécessairement conscience, beaucoup de bibliothèques ont des actions participatives de promotion. Elles se déroulent dans le lieu lui-même et sur le web. Par rapport à des actions participatives de développement, elles sont plus facilement mises en place, car cela ne touche pas directement la gestion des collections. Les bibliothèques remarquent que les lecteurs sont sensibles à la promotion des documents.

Les lectures accomplies pour ce travail ont permis de donner des exemples d'actions participatives réalisées dans des bibliothèques et d'élaborer un catalogue d'actions participatives de développement et de promotion des collections. Les ressources nécessaires pour la mise en œuvre ne sont pas les mêmes, les bibliothèques doivent adapter leurs choix à ce qui correspond à leur contexte et publics. De plus, les solutions sont déployables pour toutes les collections, numériques incluses.

Cette réflexion sur les pratiques participatives de développement et la promotion des collections devrait notamment servir les bibliothèques de Carouge. De plus, pour assurer un déploiement propice, des recommandations ont été émises après avoir analysé leur situation à travers des entretiens avec l'équipe.

Pour finir, Mme Mougin, mandante pour ce travail de Bachelor, souhaiterait mettre en place le développement des livres numériques qui sont sous sa responsabilité avec les lecteurs. Il a été répondu aux questions à se poser pour le déploiement et des recommandations complémentaires ont été apportées. Actuellement, il n'y a pas de date prévue de lancement,

certaines détails pratiques doivent être réglés comme l'obtention de l'autorisation des autorités politiques pour la mise en œuvre ou l'inscription de l'action dans le calendrier annuel des animations. À présent, la concrétisation du projet est confiée aux bibliothèques de Carouge.

Bibliographie

ARNSTEIN, Sherry R., 1969. A ladder of citizen participation. *Participatory methods* [en ligne]. Juillet 1969. [Consulté le 13 mai 2020]. Disponible à l'adresse : <https://www.participatorymethods.org/sites/participatorymethods.org/files/Arnstein%20ladder%201969.pdf>

À SUIVRE, [sans date]. Présentation du prix Libre2lire. à suivre [en ligne]. [Consulté le 20 juin 2020]. Disponible à l'adresse : https://asuivre.lillemetropole.fr/index/index/id_profil/48

BADOUX, Mylène, 2018. Une (ré)appropriation de la bibliothèque : Création d'un espace pour les 14-20 ans à la Bibliothèque municipale de Vevey. In : BIBLIOMEDIA. *Journée de la médiation culturelle pour les bibliothèques, Lausanne, Bibliomedia, 16 novembre 2018* [document PDF]. Lausanne : Bibliomedia, pp. 16-29. [Consulté le 1er juillet 2020]. Disponible à l'adresse : https://www.bibliomedia.ch/fr/wp-content/uploads/sites/7/actes-journee-de-mediation-culturelle_bibliomedia2018.pdf

BADOUX, Mylène, 2020. *RE: Travail de bachelor, choix des documents de l'espace 14-20 ans* [message électronique]. 6 juillet 2020.

BAILLY, Nathalie, 2018. Travailler pour et avec les adolescent.es, l'exemple des Rêveurs de l'Odyssée à la médiathèque de Lomme. *OpenEdition Books* [en ligne]. [Consulté le 17 juin 2020]. Disponible à l'adresse : <https://books.openedition.org/pressesenssib/11497>

BATS, Raphaëlle, 2015. *Construire des pratiques participatives dans les bibliothèques*. Villeurbanne : Presses de l'Enssib. La boîte à outils, n°33. ISBN 979-10-91281-58-4

BATS, Raphaëlle, 2016. La participation en bibliothèque : légitimité, formes et enjeux. *Bibliothèque(s)* [en ligne]. Mars 2016. N°83, pp. 10-15. [Consulté le 18 mai 2020]. Disponible à l'adresse : <https://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/67482-83-pratiques-participatives.pdf>

BATS, Raphaëlle, 2019. *De la participation à la mobilisation collective, la bibliothèque à la recherche de sa vocation démocratique* [en ligne]. Paris : Université Paris Diderot. Thèse. [Consulté le 14 mai 2020]. Disponible à l'adresse : <https://hal.archives-ouvertes.fr/tel-02465951/document>

BEAUGIER, Valérie, 2018. Participer, faire participer : la co-construction de la collection ados des bibliothèques de Montreuil. *IFLA Library* [en ligne]. 21 mai 2018. [Consulté le 20 juin 2020]. Disponible à l'adresse : <http://library.ifla.org/2104/1/230-beaugier-fr.pdf>

BENTALAB, Siham, 2012. La méthode QGOQCCP, un outil d'analyse simple et performant. *Qualiblog* [en ligne]. 4 janvier 2012. [Consulté le 20 mai 2020]. Disponible à l'adresse : <https://qualiblog.fr/outils-et-methodes/methode-qgoqccp-outil-analyse-simple-et-performant>

BIBLIOMANCIENNE [pseudonyme], 2013. Ce que participer veut dire. *Bibliomancienne* [en ligne]. 23 août 2013. [Consulté le 16 mai 2020]. Disponible à l'adresse : <https://bibliomancienne.com/2013/08/26/ce-que-participer-veut-dire/>

BIBLIOTHÈQUE DU 4E CROIX-ROUSSE, [sans date]. Fun en bulles. *Bibliothèque municipale de Lyon* [en ligne]. [Consulté le 15 juin 2020]. Disponible à l'adresse : <https://www.bm-lyon.fr/16-bibliotheques-et-un-bibliobus/bibliotheque-du-4e-croix-rousse/zoom-sur/article/fun-en-bulles-4316>

BIBLIOTHÈQUE MUNICIPALE DE CAROUGE, [sans date]. *Analyse*.
Document interne à la Bibliothèque de Carouge
Cote de la boîte 060 BIB HIS

BIBLIOTHÈQUE MUNICIPALE DE LILLE, [sans date]. *Bibliothèque municipale de Lille* [en ligne]. [Consulté le 17 juin 2020]. Disponible à l'adresse : <http://www.bm-lille.fr>

BIBLIOTHÈQUE MUNICIPALE DE LYON, 2018. La bibliothèque participative. *Bibliothèque municipale de Lyon* [en ligne]. [Consulté le 15 juin 2020]. Disponible à l'adresse : <https://www.bm-lyon.fr/rapports-d-activite/rapport-d-activite-2018/action-culturelle/article/la-bibliotheque-participative>

BIBLIOTHÈQUE MUNICIPALE DE LYON, 2019. Rapport d'activité 2018. *Bibliothèque municipale de Lyon* [en ligne]. Juin 2019. [Consulté le 31 mai 2020]. Disponible à l'adresse : https://www.bm-lyon.fr/documents/rapport_activite_2018.pdf

BIBLIOTHÈQUE MUNICIPALE DE LYON, 2020. Rapport d'activité 2019. *Bibliothèque municipale de Lyon* [en ligne]. Juin 2020. [Consulté le 14 septembre 2020]. Disponible à l'adresse : https://www.bm-lyon.fr/Rap_dac/2019/pdf/rapport_activite_2019.pdf

BIBLIOTHÈQUE MUNICIPALE DE VEVEY, [sans date]. Bienvenue à la Bibliothèque municipale de Vevey !. *Bibliothèque municipale de Vevey* [en ligne]. [Consulté le 1er juillet 2020]. Disponible à l'adresse : <https://biblio.vevey.ch/presentation.aspx>

BIBLIOTHÈQUES DE CAROUGE, [sans date-a]. Collections. *Bibliothèques de Carouge* [en ligne]. [Consulté le 19 mars 2020]. Disponible à l'adresse : <http://www.bibliotheques-carouge.ch/Default/collections.aspx>

BIBLIOTHÈQUES DE CAROUGE, [sans date-b]. Prestations. *Bibliothèques de Carouge* [en ligne]. [Consulté le 6 avril 2020]. Disponible à l'adresse : <http://www.bibliotheques-carouge.ch/Default/prestations.aspx>

BIBLIOTHÈQUES DE CAROUGE, [sans date-c]. Guide du lecteur. *Bibliothèques de Carouge* [en ligne]. [Consulté le 19 mars 2020]. Disponible à l'adresse : <http://www.bibliotheques-carouge.ch/Default/guide-du-lecteur.aspx>

BIBLIOTHÈQUES DE CAROUGE, [sans date-d]. Proposition d'achat. *Bibliothèques de Carouge* [en ligne]. [Consulté le 6 mai 2020]. Disponible à l'adresse : <https://docs.google.com/spreadsheets/d/15BLGNkmo2bdiX-sy8rD5FHBhj7987keKHMGVn5Fm-uk/pubhtml>

BIBLIOTHÈQUES DE CAROUGE, [sans date-e]. Livres et magazines numériques. *Bibliothèques de Carouge* [en ligne]. [Consulté le 2 juillet 2020]. Disponible à l'adresse : <http://www.bibliotheques-carouge.ch/Default/numerique.aspx>

BIBLIOTHÈQUES DE LA VILLE DE PARIS, [sans date]. La liste des bibliothèques. *Bibliothèques de la Ville de Paris* [en ligne]. [Consulté le 20 juin 2020]. Disponible à l'adresse : <https://bibliotheques.paris.fr/la-liste-des-bibliotheques.aspx>

BIBLIOTHÈQUES DE MONTREUIL, 2020. Lékri Dézados. *Bibliothèque publique d'information* [en ligne]. 27 avril 2020. [Consulté le 19 juin 2020]. Disponible à l'adresse : <https://pro.bpi.fr/sites/Professionnels/contents/Contenus/cohesion-sociale/bibliotheques-dans-la-cite-1/fiches-pratiques/lekri-dezados.html>

BRETON, Elise, 2014. *Co-construire les collections avec les usagers* [en ligne]. Villeurbanne : École nationale supérieure des sciences de l'information et des bibliothèques. Mémoire DCB. [Consulté le 28 mai 2020]. Disponible à l'adresse : <https://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/64143-co-construire-les-collections-avec-les-usagers.pdf>

CAMILLEENBIB [pseudonyme], 2018. Acheter nos BD avec les enfants?... Carrément !. *Louise et les canards sauvages* [en ligne]. 28 novembre 2018. [Consulté le 19 juin 2020]. Disponible à l'adresse : <https://biblouisemichel.wordpress.com/2018/11/28/acheter-nos-bd-avec-les-enfants-carrement/>

CENTRE NATIONAL DE RESSOURCES TEXTUELLES ET LEXICALES, [sans date]. Synonymes de l'adjectif « pratique ». *Centre National de Ressources Textuelles et Lexicales* [en ligne]. [Consulté le 17 mai 2020]. Disponible à l'adresse : <https://www.cnrtl.fr/synonymie/pratique>

CERTAIN, Hélène, 2015. « Participation toi-même ! » ou comment les usagers s'engagent à la bibliothèque Louise Michel. IN : BATS, Raphaëlle. *Construire des pratiques participatives dans les bibliothèques*. Villeurbanne : Presses de l'Enssib, pp. 113-121. La boîte à outils, n°33. ISBN 979-10-91281-58-4

CHÂTELAIN, Joseph, 1850. *A Monsieur le Maire [de la] Commune de Carouge*. 29 avril 1850. Document interne à la Bibliothèque de Carouge
Copie de l'originale. Cote de la boîte 060 BIB HIS

CONSEIL ADMINISTRATIF, 2005. Budget 2005 : le maintien des prestations a un coût. *VivreCarouge : journal d'information de la Ville de Carouge* [en ligne]. Février 2005. N°7, p. 3. [Consulté le 6 avril 2020]. Disponible à l'adresse : https://www.carouge.ch/sites/default/files/partage/7_vivrekarouge_07_fevrier_2005.pdf

DÉRIOZ, Cécile et HUMBERT, Lucile, 2016. Concilia-Bulle, des acquisitions BD sur le mode participatif. *Bibliothèque(s)* [en ligne]. Mars 2016. N°83, pp. 20-22. [Consulté le 18 mai 2020]. Disponible à l'adresse : <https://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/67482-83-pratiques-participatives.pdf>

DUPRAZ, Alain, 1986. *Les écrits remplacent les écrous ?*. 1er et 2 février 1986.
Document interne à la Bibliothèque de Carouge
Copie de l'article de *La Tribune de Genève*. Cote de la boîte 060 BIB HIS

DUBOSSON, Françoise, 2020. *Rentabilité des actions participatives* [fichier Microsoft Word]. 15 septembre 2020/16 septembre 2020.

ÉBOLI, Gilles, 2012. Le projet d'établissement. *Bibliothèque municipale de Lyon* [en ligne]. Novembre 2012. [Consulté le 15 juin 2020]. Disponible à l'adresse : <https://www.bm-lyon.fr/16-bibliotheques-et-un-bibliobus/a-propos-de-la-bibliotheque-municipale-de-lyon/article/le-projet-d-etablissement>

ETIQUE, Michela, 2019. *Le « Facile à lire » dans les bibliothèques de lecture publique de Suisse romande : quelles offres en termes de collections, d'espaces et d'activités de médiation ?* [en ligne]. Genève : Haute école de gestion de Genève. Travail de Bachelor. [Consulté le 20 février 2020]. Disponible à l'adresse : <https://doc.rero.ch/record/327929?ln=fr>

FEEDBOOKS, 2020. *Feedbooks* [en ligne]. [Consulté le 3 juillet 2020]. Disponible à l'adresse : <https://fr.feedbooks.com/>

FONDATION NICOLAS HULOT POUR LA NATURE ET L'HOMME, 2013. Démocratie participative : guide des outils pour agir. *Fondation Nicolas Hulot pour la Nature et l'Homme* [en ligne]. Février 2015. [Consulté le 19 mai 2020]. Disponible à l'adresse : http://www.fondation-nature-homme.org/sites/default/files/publications/130912_democratie_participative-guide_des_outils_pour_agir.pdf

FONTENILLE, Pascale, 2015. Montez le son ! Une collection qui vous ressemble. In : BATS, Raphaëlle. *Construire des pratiques participatives dans les bibliothèques*. Villeurbanne : Presses de l'Enssib, pp. 58-65. La boîte à outils, n°33. ISBN 979-10-91281-58-4

FURER-BENEDETTI, Michèle, [sans date-a]. 1 – La démarche d'évaluation. *Cyberlearn* [en ligne]. [Consulté le 14 septembre 2020]. Disponible à l'adresse : https://cyberlearn.hes-so.ch/pluginfile.php/577835/mod_resource/content/4/HEG-Cours%20Evaluation-plan%20de%20cours-evaluation.pdf [accès par abonnement]

FURER-BENEDETTI, Michèle, [sans date-b]. Le management stratégique des SID : éléments de base. *Cyberlearn* [en ligne]. [Consulté le 14 septembre 2020]. Disponible à l'adresse : https://cyberlearn.hes-so.ch/pluginfile.php/577843/mod_resource/content/3/HEG-Cours%20Evaluation-plan%20de%20cours-management%20strategique.pdf [accès par abonnement]

FURER-BENEDETTI, Michèle, [sans date-c]. 5 – Évaluer l'impact / les effets des bibliothèques. *Cyberlearn* [en ligne]. [Consulté le 14 septembre 2020]. Disponible à l'adresse : https://cyberlearn.hes-so.ch/pluginfile.php/618840/mod_resource/content/3/HEG-Evaluation-plan%20de%20cours%20-%20impact.pdf [accès par abonnement]

FURER-BENEDETTI, Michèle, [sans date-d]. 2 – Les indicateurs. *Cyberlearn* [en ligne]. [Consulté le 14 septembre 2020]. Disponible à l'adresse : https://cyberlearn.hes-so.ch/pluginfile.php/200758/mod_resource/content/4/HEG-Cours%20Evaluation-plan%20de%20cours-Indicateurs.pdf [accès par abonnement]

GALAUP, Xavier, 2012. Usagers et bibliothécaires : concurrence ou co-crédation ?. *Bulletin des bibliothèques de France* [en ligne]. Juillet 2012. N°4, pp. 40-42. [Consulté le 30 mai 2020]. Disponible à l'adresse : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2012-04-0040-008>

GARDNER REED, Sally, NAWALINSKI, Beth et PETERSON, Alex, 2004. 101+ Great Ideas for Libraries and Friends. *American Library Association* [en ligne]. [Consulté le 21 juin 2020]. Disponible à l'adresse : <http://www.ala.org/united/sites/ala.org.united/files/content/trusteezone/publications/101plus267398.pdf>

GAST, Guillaume, 2019. *Démarches participatives : co-construire la bibliothèque avec les enfants et les jeunes*, Paris, Bibliothèque nationale de France, 16 mai 2019 [en ligne]. Villeurbanne : École nationale supérieure des sciences de l'information et des bibliothèques, 13 novembre 2019. [Consulté le 27 mai 2020]. Tour d'horizon, n°17. ISSN 1292-8399. Disponible à l'adresse : http://bbf.enssib.fr/tour-d-horizon/demarches-participatives-co-construire-la-bibliotheque-avec-les-enfants-et-les-jeunes_69176

LE GRAND ROBERT, 2017a. Pratique. *Le Grand Robert* [en ligne]. Novembre 2017. [Consulté le 17 mai 2020]. Disponible à l'adresse : <https://grandrobert.lerobert.com/robert.asp> [accès par abonnement]

LE GRAND ROBERT, 2017b. Participation. *Le Grand Robert* [en ligne]. Novembre 2017. [Consulté le 13 mai 2020]. Disponible à l'adresse : <https://grandrobert.lerobert.com/robert.asp> [accès par abonnement]

GRANGER, Laurent, 2020. Réaliser une note de cadrage. *Manager GO !* [en ligne]. 8 janvier 2020. [Consulté le 3 juillet 2020]. Disponible à l'adresse : <https://www.manager-go.com/gestion-de-projet/dossiers-methodes/realiser-une-note-de-cadrage>

Inaugurations. [sans date].
Document interne à la Bibliothèque de Carouge
Cote de la boîte 060 BIB HIS

INSTITUT NATIONAL DE LA STATISTIQUE ET DES ETUDES ECONOMIQUES, 2020. Dossier complet : Commune de Lyon (69123). *Institut national de la statistique et des études économiques* [en ligne]. 10 septembre 2020. [Consulté le 12 septembre 2020]. Disponible à l'adresse : <https://www.insee.fr/fr/statistiques/2011101?geo=COM-69123>

LEE, Kiara, 2020a. *Photographies de la Bibliothèque de Carouge* [fichier JPEG]. 9 juillet 2020. Collection personnelle

LEE, Kiara, 2020b. *Photographies de la BiblioQuartier des Grands-Hutins* [fichier JPEG]. 9 juin 2020. Collection personnelle

MAIRIE DU 20E - PARIS, 2011. Ouverture de la bibliothèque Louise Michel [enregistrement vidéo]. *Dailymotion* [en ligne]. 18 avril 2011. [Consulté le 19 juin 2020]. Disponible à l'adresse : <https://www.dailymotion.com/video/xia01z>

MONTANYA, Frédéric, 2007. 150 d'évolution de l'offre des bibliothèques et des comportements de lecture. *VivreCarouge : journal d'information de la Ville de Carouge*. Novembre 2007. N°25, pp. 6-7.

MONTANYA, Frédéric, 2009. La Biblioquartier, un concept innovant pour un espace de prêt et de lecture atypique. *VivreCarouge : journal d'information de la Ville de Carouge*. Septembre 2009. N°36, p.12.

MOUGIN, Christelle, 2020. *RE: Travail de bachelor, soutenance et questions* [message électronique]. 4 mai 2020.

MUET, Florence, 2003. Conduire un entretien semi-directif. *Cyberlearn* [en ligne]. [Consulté le 20 février 2020]. Disponible à l'adresse : https://cyberlearn.hes-so.ch/pluginfile.php/50029/mod_resource/content/1/entretien.pdf [accès par abonnement]

MUET, Florence, 2007. Concevoir et exploiter un guide d'entretien. *Cyberlearn* [en ligne]. [Consulté le 20 février 2020]. Disponible à l'adresse : https://cyberlearn.hes-so.ch/pluginfile.php/50032/mod_resource/content/1/F_Muet-Notes_techniques-Guide_Entretien.pdf [accès par abonnement]

NKOUSSE'E ELLA, Rosy, 2020. *RE: Travail de bachelor, question concernant la vitrine* [message électronique]. 29 avril 2020.

POLLIAND, Sylvain, 2019a. *Bibliothèques de Carouge : Statistiques annuelles* [fichier Microsoft Word]. Dernière mise à jour le 26 février 2020. Document interne aux bibliothèques de Carouge

POLLIAND, Sylvain, 2019b. *RE: questions sur les prêts des livres numériques* [message électronique]. 4 avril 2019.

POLLIAND, Sylvain, 2020. *RE: Travail de bachelor, usagers actifs* [message électronique]. 2 juin 2020.

PRÊT NUMÉRIQUE EN BIBLIOTHÈQUE, [sans date]. Dispositif. *Prêt numérique en bibliothèque* [en ligne]. [Consulté le 2 juillet 2020]. Disponible à l'adresse : <http://prenumeriqueenbibliotheque.fr/dispositif/>

PROJET WORKING TOGETHER, 2008. Trousse d'outils pour des bibliothèques à l'écoute de la communauté. *Vancouver Public Library* [en ligne]. Mars 2008. [Consulté le 19 mai 2020]. Disponible à l'adresse : <https://www.vpl.ca/sites/vpl/public/Trousse-doutils-FR-Finale.pdf>

QUIQUEREZ, Fanny, 2018. *Les ressources audiovisuelles à l'Université de Genève, site Uni Mail : état des lieux, usages et avenir* [en ligne]. Genève : Haute école de gestion de Genève. Travail de Master. [Consulté le 20 février 2020]. Disponible à l'adresse : <https://doc.rero.ch/record/323503?ln=fr>

RÉSEAU DES BIBLIOTHÈQUES D'EST ENSEMBLE, [sans date]. *Réseau des bibliothèques d'Est Ensemble* [en ligne]. [Consulté le 18 juin 2020]. Disponible à l'adresse : <https://www.bibliotheques-estensemble.fr/>

ROCHE, Florence et SABY, Frédéric, 2013. Chapitre III. Définir et mettre en place une politique de services au public. In : *L'avenir des bibliothèques : l'exemple des bibliothèques universitaires* [en ligne]. Villeurbanne : Presses de l'Esssib, pp. 65-82. [Consulté le 25 mai 2020]. Disponible à l'adresse : <https://books.openedition.org/pressesenssib/1815>

SALHI-TAVERNIER, Carole, 2019. Des adolescents à l'Odyssée, médiathèque de Lomme : une démarche co-constructive. *Bibliothèque publique d'information* [en ligne]. 29 octobre 2019. [Consulté le 17 juin 2020]. Disponible à l'adresse : <https://pro.bpi.fr/en/sites/Professionnels/contents/Contenus/metier/bibliotheques/des-adolescents-a-lodysee-media.html>

SANDOZ, David, 2010. *Repenser la médiation culturelle en bibliothèque publique : participation et quotidienneté* [en ligne]. Villeurbanne : École nationale supérieure des sciences de l'information et des bibliothèques. Mémoire DCB. [Consulté le 21 juin 2020]. Disponible à l'adresse : <https://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/48311-repenser-la-mediation-culturelle-en-bibliotheque-publique-participation-et-quotidiennete.pdf>

SCHLOSSBERG, Marc et SHUFORD, Elliot, 2005. Delineating "Public" and "Participation" in PPGIS. *University of Oregon* [en ligne]. [Consulté le 13 mai 2020]. Disponible à l'adresse : https://pages.uoregon.edu/schlossb/articles/PPGIS_Schlossberg.pdf

SERVET, Mathilde, 2009. *Les bibliothèques troisième lieu* [en ligne]. Villeurbanne : École nationale supérieure des sciences de l'information et des bibliothèques. Mémoire d'étude. [Consulté le 24 mai 2020]. Disponible à l'adresse : <https://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/21206-les-bibliotheques-troisieme-lieu.pdf>

SERVET, Mathilde, 2010. Les bibliothèques troisième lieu : Une nouvelle génération d'établissements culturels. *Bulletin des bibliothèques de France* [en ligne]. Juillet 2010. N°4, pp. 57-63. [Consulté le 24 mai 2020]. Disponible à l'adresse : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2010-04-0057-001>

SIGNÉ LAUSANNE, 2015. *Règlement du Prix des lecteurs de la Ville de Lausanne* [document PDF]. 10 juillet 2015.
Disponible à l'adresse : <https://www.lausanne.ch/agenda-et-actualites/prix-des-lecteurs/documents-medias.html>
[Consulté le 1er juin 2020]

SILVAE [pseudonyme], 2008. Jouons ensemble : pour ou contre les offices de livres ?. *Bibliobsession* [en ligne]. 17 octobre 2008. [Consulté le 25 juin 2020]. Disponible à l'adresse : <http://www.bibliobsession.net/2008/10/17/jouons-ensemble-pour-ou-contre-les-offices-de-livres/>

UNITED STATES CENSUS BUREAU, [sans date]. QuickFacts : Tillamook County, Oregon. *United States Census Bureau* [en ligne]. [Consulté le 14 septembre 2020]. Disponible à l'adresse : <https://www.census.gov/quickfacts/tillamookcountyoregon>

TILLAMOOK COUNTY LIBRARY, [sans date]. Teens. *Tillamook County Library* [en ligne]. [Consulté le 1er juin 2020]. Disponible à l'adresse : <http://tillabook.org/Teens>

VILLE DE CAROUGE, 2020. Les chiffres clefs. *Ville de Carouge : Le bon côté de la ville* [en ligne]. [Consulté le 18 avril 2020]. Disponible à l'adresse : <https://www.carouge.ch/les-chiffres-clefs>

VILLE DE LAUSANNE, [sans date]. En chiffres. *Ville de Lausanne* [en ligne]. [Consulté le 12 septembre 2020]. Disponible à l'adresse : <https://www.lausanne.ch/officiel/administration/securite-et-economie/controle-des-habitants/a-propos/en-chiffres.html>

VIVRECAROUGE, 2006. La Maison de quartier des Grands-Hutins. *VivreCarouge : journal d'information de la Ville de Carouge* [en ligne]. Mars 2006. N°15, p. 6. [Consulté le 6 avril 2020]. Disponible à l'adresse : https://www.carouge.ch/sites/default/files/partage/15_vivrekarouge_15_mars_avril_2006.pdf

WILD, Pascal, 2020. *La capacité stratégique* [document PDF]. Support de cours : Cours « Compréhension de l'environnement de l'entreprise », Haute école de gestion de Genève, filière Information documentaire, année académique 2019-2020

ZUMBO-LEBRUMENT, Cédrine, 2018. Les dispositifs de marketing territorial comme vecteur de participation : une approche arnsteinienne d'une marque de territoire. *Cairn.info* [en ligne]. 4 avril 2018. Vol. 6, n°1, pp. 9-24 [Consulté le 13 mai 2020]. Disponible à l'adresse : <https://www.cairn.info/revue-gestion-et-management-public-2017-3-page-9.htm>

Annexe 1 : Guide d'entretien aux responsables à la Bibliothèque de Carouge

Entretien avec

Lieu, date

Responsable des collections

Accueil

Bonjour et merci de m'accorder du temps pour cet entretien.

Présentation

Je réalise mon travail de Bachelor pour la Bibliothèque de Carouge et la BiblioQuartier des Grands-Hutins. Les buts de ce projet sont de réfléchir à la collaboration entre bibliothécaires et usagers, d'identifier des actions qui permettent aux publics de prendre part à la vie de leur bibliothèque et d'implanter des solutions afin que les usagers puissent promouvoir et développer les collections, sur tous les supports et pour tous les publics, avec vous.

But de l'entretien

Cet entretien me permettra de comprendre comment vous promouvez et développez vos collections au sein de la bibliothèque et d'avoir votre opinion sur certains points.

Durée de l'entretien

La durée de cet entretien est d'environ 45 minutes.

Présentation du guide d'entretien

Durant notre entretien, je vais vous poser des questions concernant la promotion et le développement des collections que vous gérez. Je noterai vos réponses dans ce guide. Pour m'assurer d'avoir tous vos propos, êtes-vous d'accord que j'enregistre l'entretien ?

Déroulement de l'entretien

J'ai 14 questions à vous poser⁵. Certaines questions sont ouvertes et d'autres fermées. Je vous interromprais en cas d'incompréhension ou d'un besoin de complément. N'hésitez pas non plus à m'interrompre si vous avez des questions.

⁵ Mme Cyrielle Bayard, responsable de la page Facebook des bibliothèques a répondu à 15 questions et M. Sylvain Polliand, responsable du portail des bibliothèques a répondu à 16 questions

Questions

Partie 1 : Questions sur l'utilisation des moyens de promotion

1. Qui choisit les thèmes pour la vitrine et le présentoir tourniquet à l'entrée de la bibliothèque ?

2. Est-ce que les lecteurs peuvent proposer des thèmes ?

3. À quelle fréquence changez-vous de thèmes pour la vitrine et le présentoir tourniquet ?

Question posée uniquement à Mme Cyrielle Bayard, responsable de la page Facebook des bibliothèques.

4. Comment la page Facebook est utilisée pour promouvoir les collections ?

Questions posées uniquement à M. Sylvain Polliand, responsable du portail des bibliothèques.

5. Pendant combien de temps les nouveautés sont considérées comme nouvelles acquisitions sur le portail ?

6. Le lecteur peut noter et donner son avis sur un document. Est-ce utilisé ?

Partie 2 : Questions sur la promotion de vos collections

7. Dans vos sections, que mettez-vous sur les présentoirs ?

8. Où sont-ils disposés dans les sections que vous gérez ?

9. À quelle fréquence changez-vous les documents promus ?

10. Est-ce que les lecteurs peuvent proposer de mettre un titre sur ces présentoirs ?

11. Est-ce que vous souhaiteriez avoir un emplacement pour promouvoir des nouveautés et des titres ?

12. Quels types d'actions faites pour promouvoir vos collections ?

13. Est-ce que les kits d'été sont une manière de promouvoir les documents ?

a. Comment choisissez-vous les documents pour les kits ?

14. Comment imaginez-vous mettre vos collections en avant ?

Partie 3 : Questions sur le développement de vos collections

15. Comment choisissez-vous les titres à acquérir ?

16. Comment choisissiez-vous d'honorer ou non les propositions d'achat des lecteurs ?

17. Comment imaginez-vous que les usagers puissent vous aider dans le développement et la promotion des collections ?

Conclusion

Je vous ai posé toutes mes questions et je vous remercie d'avoir pris le temps d'y répondre.

Avez-vous des éléments à ajouter ?

Je vous enverrai dans les prochains jours une retranscription de notre entretien et je vous prie de vouloir me signaler les éventuels malentendus.

Si vous souhaitez compléter vos réponses, n'hésitez pas à m'envoyer un courriel.

Annexe 2 : Guide d'entretien aux responsables à la BiblioQuartier des Grands-Hutins

Entretien avec

Lieu, date

Responsable des collections

Accueil

Bonjour et merci de m'accorder du temps pour cet entretien.

Présentation

Je réalise mon travail de Bachelor pour la Bibliothèque de Carouge et la BiblioQuartier des Grands-Hutins. Les buts de ce projet sont de réfléchir à la collaboration entre bibliothécaires et usagers, d'identifier des actions qui permettent aux publics de prendre part à la vie de leur bibliothèque et d'implanter des solutions afin que les usagers puissent promouvoir et développer les collections, sur tous les supports et pour tous les publics, avec vous.

But de l'entretien

Cet entretien me permettra de comprendre comment vous promouvez et développez vos collections au sein de la bibliothèque et d'avoir votre opinion sur certains points.

Durée de l'entretien

La durée de cet entretien est d'environ 30 minutes.

Présentation du guide d'entretien

Durant notre entretien, je vais vous poser des questions concernant la promotion et le développement des collections que vous gérez. Je noterai vos réponses dans ce guide. Pour m'assurer d'avoir tous vos propos, êtes-vous d'accord que j'enregistre l'entretien ?

Déroulement de l'entretien

J'ai 11 questions à vous poser. Certaines questions sont ouvertes et d'autres fermées. Je vous interromprais en cas d'incompréhension ou d'un besoin de complément. N'hésitez pas non plus à m'interrompre si vous avez des questions.

Questions

Partie 1 : Questions sur la promotion de vos collections

1. Que mettez-vous sur les présentoirs ?

2. Où sont-ils disposés ?

3. À quelle fréquence changez-vous les documents promus ?

4. Est-ce que les lecteurs peuvent proposer de mettre un titre sur ces présentoirs ?

5. Est-ce que vous souhaiteriez avoir un emplacement pour promouvoir des nouveautés et des titres ?

6. Quels types d'actions faites pour promouvoir vos collections ?

7. Est-ce que les kits d'été sont une manière de promouvoir les documents ?

a. Comment choisissez-vous les documents pour les kits ?

8. Comment imaginez-vous mettre vos collections en avant ?

Partie 2 : Questions sur le développement de vos collections

9. Comment choisissez-vous les titres à acquérir ?

10. Comment choisissiez-vous d'honorer ou non les propositions d'achat des lecteurs ?

- a. A la Bibliothèque de Carouge, une liste donne la validation ou non des propositions d'achat. Pourquoi n'y a-t-il pas une telle liste pour la BiblioQuartier ?

11. Comment imaginez-vous que les usagers puissent vous aider dans le développement et la promotion des collections ?

Conclusion

Je vous ai posé toutes mes questions et je vous remercie d'avoir pris le temps d'y répondre.

Avez-vous des éléments à ajouter ?

Je vous enverrai dans les prochains jours une retranscription de notre entretien et je vous prie de vouloir me signaler les éventuels malentendus.

Si vous souhaitez compléter vos réponses, n'hésitez pas à m'envoyer un courriel.

Annexe 3 : Guide d'entretien aux responsables à la Bibliothèque de Carouge et à la BiblioQuartier des Grands-Hutins

Entretien avec

Lieu, date

Responsable des collections

Accueil

Bonjour et merci de m'accorder du temps pour cet entretien.

Présentation

Je réalise mon travail de Bachelor pour la Bibliothèque de Carouge et la BiblioQuartier des Grands-Hutins. Les buts de ce projet sont de réfléchir à la collaboration entre bibliothécaires et usagers, d'identifier des actions qui permettent aux publics de prendre part à la vie de leur bibliothèque et d'implanter des solutions afin que les usagers puissent promouvoir et développer les collections, sur tous les supports et pour tous les publics, avec vous.

But de l'entretien

Cet entretien me permettra de comprendre comment vous promouvez et développez vos collections au sein de la bibliothèque et d'avoir votre opinion sur certains points.

Durée de l'entretien

La durée de cet entretien est d'environ 45 minutes.

Présentation du guide d'entretien

Durant notre entretien, je vais vous poser des questions concernant la promotion et le développement des collections que vous gérez. Je noterai vos réponses dans ce guide. Pour m'assurer d'avoir tous vos propos, êtes-vous d'accord que j'enregistre l'entretien ?

Déroulement de l'entretien

J'ai 14 questions à vous poser. Certaines questions sont ouvertes et d'autres fermées. Je vous interromprais en cas d'incompréhension ou d'un besoin de complément. N'hésitez pas non plus à m'interrompre si vous avez des questions.

Questions

Partie 1 : Questions sur l'utilisation des moyens de promotion

1. Qui choisit les thèmes pour la vitrine et le présentoir tourniquet à l'entrée de la bibliothèque ?

2. Est-ce que les lecteurs peuvent proposer des thèmes ?

3. À quelle fréquence changez-vous de thèmes pour la vitrine et le présentoir tourniquet ?

Partie 2 : Questions sur la promotion de vos collections

4. Dans vos sections, que mettez-vous sur les présentoirs ?

a. À la Bibliothèque de Carouge :

b. À la BiblioQuartier des Grands-Hutins :

5. Où sont-ils disposés dans les sections que vous gérez ?

a. À la Bibliothèque de Carouge :

b. À la BiblioQuartier des Grands-Hutins :

6. À quelle fréquence changez-vous les documents promus ?

a. À la Bibliothèque de Carouge :

b. À la BiblioQuartier des Grands-Hutins :

7. Est-ce que les lecteurs peuvent proposer de mettre un titre sur ces présentoirs ?

a. À la Bibliothèque de Carouge :

b. À la BiblioQuartier des Grands-Hutins :

8. Est-ce que vous souhaiteriez avoir un emplacement pour promouvoir des nouveautés et des titres ?

a. À la Bibliothèque de Carouge :

b. À la BiblioQuartier des Grands-Hutins :

9. Quels types d'actions faites pour promouvoir vos collections ?

a. À la Bibliothèque de Carouge :

b. À la BiblioQuartier des Grands-Hutins :

10. Est-ce que les kits d'été sont une manière de promouvoir les documents ?

a. Comment choisissez-vous les documents pour les kits ?

11. Comment imaginez-vous mettre vos collections en avant ?

Partie 3 : Questions sur le développement de vos collections

12. Comment choisissez-vous les titres à acquérir ?

a. À la Bibliothèque de Carouge :

b. À la BiblioQuartier des Grands-Hutins :

13. Comment choisissiez-vous d'honorer ou non les propositions d'achat des lecteurs ?

a. À la Bibliothèque de Carouge :

b. À la BiblioQuartier des Grands-Hutins :

c. À la Bibliothèque de Carouge, une liste donne la validation ou non des propositions d'achat. Pourquoi n'y a-t-il pas une telle liste pour la BiblioQuartier ?

14. Comment imaginez-vous que les usagers puissent vous aider dans le développement et la promotion des collections ?

a. À la Bibliothèque de Carouge :

b. À la BiblioQuartier des Grands-Hutins :

Conclusion

Je vous ai posé toutes mes questions et je vous remercie d'avoir pris le temps d'y répondre.

Avez-vous des éléments à ajouter ?

Je vous enverrai dans les prochains jours une retranscription de notre entretien et je vous prie de vouloir me signaler les éventuels malentendus.

Si vous souhaitez compléter vos réponses, n'hésitez pas à m'envoyer un courriel.

Annexe 4 : Résumé des entretiens

Entretien avec

Lieu, date

Responsable des collections

Accueil

Bonjour et merci de m'accorder du temps pour cet entretien.

Présentation

Je réalise mon travail de Bachelor pour la Bibliothèque de Carouge et la BiblioQuartier des Grands-Hutins. Les buts de ce projet sont de réfléchir à la collaboration entre bibliothécaires et usagers, d'identifier des actions qui permettent aux publics de prendre part à la vie de leur bibliothèque et d'implanter des solutions afin que les usagers puissent promouvoir et développer les collections, sur tous les supports et pour tous les publics, avec vous.

But de l'entretien

Cet entretien me permettra de comprendre comment vous promouvez et développez vos collections au sein de la bibliothèque et d'avoir votre opinion sur certains points.

Durée de l'entretien

La durée de cet entretien est d'environ 45 minutes.

Présentation du guide d'entretien

Durant notre entretien, je vais vous poser des questions concernant la promotion et le développement des collections que vous gérez. Je noterai vos réponses dans ce guide. Pour m'assurer d'avoir tous vos propos, êtes-vous d'accord que j'enregistre l'entretien ?

Déroulement de l'entretien

J'ai 14 questions à vous poser⁶. Certaines questions sont ouvertes et d'autres fermées. Je vous interromprais en cas d'incompréhension ou d'un besoin de complément. N'hésitez pas non plus à m'interrompre si vous avez des questions.

⁶ Mme Cyrielle Bayard, responsable de la page Facebook des bibliothèques a répondu à 15 questions et M. Sylvain Polliand, responsable du portail des bibliothèques a répondu à 16 questions

Questions

Partie 1 : Questions sur l'utilisation des moyens de promotion

1. Qui choisit les thèmes pour la vitrine et le présentoir tourniquet à l'entrée de la bibliothèque ?

Tous les bibliothécaires ont répondu que l'équipe du rangement-équipement choisit les thèmes de la vitrine. Les vitrines changent chaque année, mais elles sont faites :

- en lien avec les saisons ;
- pour promouvoir des animations de la Bibliothèque, des journées internationales ou des événements organisés dans la Ville de Carouge ;
- sur des thématiques.

Les bibliothécaires choisissent d'exposer des documents en lien avec le thème et ils peuvent faire des propositions de vitrine.

A l'unanimité, tous ont répondu que Cyrielle Bayard s'occupe du présentoir tourniquet. Elle a pris l'initiative de s'en occuper, en proposant des sélections thématiques en lien avec l'actualité comme les vacances ou sur des sujets qui sortent difficilement comme l'humour. Même si des documents adultes sont exposés plus souvent, chacun peut librement utiliser ce tourniquet. Certains l'ont utilisé pour mettre en évidence les nouveautés ou présenter des sélections en lien avec une animation ou une journée internationale.

2. Est-ce que les lecteurs peuvent proposer des thèmes ?

Deux réponses ont été données : « Pas que je sache » et « non ». Quelques bibliothécaires estiment qu'il s'agit d'une bonne idée, à condition que cela soit cadré et que la Bibliothèque ait le temps et suffisamment de documents en lien avec le thème proposé.

3. À quelle fréquence changez-vous de thèmes pour la vitrine et le présentoir tourniquet ?

Pour la vitrine, la réponse majoritaire donnée était « tous les trois mois ». Une personne a répondu avec hésitation : « Il y a au moins cinq vitrines. »

Pour le présentoir tourniquet, les réponses ont varié entre « tous les mois », « je ne sais pas » et « toutes les deux ou trois semaines ».

Cyrielle Bayard a indiqué laisser le présentoir en place pendant un mois, pour que suffisamment de lecteurs ait pu le voir. Il est changé après un mois ou s'il n'y a plus de documents pour le réalimenter. Si cela reste identique trop longtemps, les personnes n'y prêtent plus attention.

Question posée uniquement à Mme Cyrielle Bayard, responsable de la page Facebook des bibliothèques.

4. Comment la page Facebook est utilisée pour promouvoir les collections ?

La page Facebook est peu utilisée pour la promotion des collections. Ce qui a été présenté :

- prendre le présentoir tourniquet en photo ;
- mettre les livres en scène ;
- mettre un document coup de cœur d'un bibliothécaire avec son résumé, sa cote et dans quelle bibliothèque le trouver.

Ces publications avaient peu de succès, probablement parce que cela s'est fait au lancement de la page.

Questions posées uniquement à M. Sylvain Polliand, responsable du portail des bibliothèques.

5. Pendant combien de temps les nouveautés sont considérées comme nouvelles acquisitions sur le portail ?

Sur le portail, les documents sont considérés comme nouveaux pendant 45 jours.

6. Le lecteur peut noter et donner son avis sur un document. Est-ce utilisé ?

Peu de lecteurs le font, car cela n'a jamais été mis en avant.

Partie 2 : Questions sur la promotion de vos collections

7. Dans vos sections, que mettez-vous sur les présentoirs ?

a. À la Bibliothèque de Carouge :

Beaucoup de bibliothécaires ont répondu mettre des nouveautés en priorité. S'il n'y en pas ou pas assez, les bibliothécaires vont mettre en présentation :

- des ouvrages récents, mais plus considérés comme nouveaux ;
- des documents anciens qui ne sortent plus et pour lesquels la question du désherbage se pose ;
- leurs coups de cœur ;
- des documents peu sortis, mais qui méritent une attention particulière ;
- des documents en lien avec l'actualité comme la venue du Cirque Knie ou la Saint-Valentin ;
- des livres avec une jolie couverture.

Pour les périodiques adultes, chacun des derniers numéros est systématiquement placé dans une pochette en plastique et mis en évidence sur les présentoirs. Ils ne peuvent pas être empruntés tant que le numéro suivant n'a pas été reçu.

b. À la BiblioQuartier des Grands-Hutins :

Tous les bibliothécaires ont répondu que les nouveautés sont mises sur les présentoirs. Autrement, ce sont des livres qui ont plu qui y sont mis ou en lien avec une exposition thématique.

8. Où sont-ils disposés dans les sections que vous gérez ?

a. À la Bibliothèque de Carouge :

Pour les présentoirs mobiles, ils sont disposés sur les meubles et sur les différentes étagères, si la place le permet. Parfois, des présentoirs sont aussi mis sur des tables.

Une grille de présentation se trouve dans un coin de la section BD adultes et dans la section jeunes, il y a un présentoir tourniquet vers le bureau et un autre vers les périodiques jeunes.

Faute de place, il n'y a pas de présentoirs dans les rayons des mangas, livres lus adultes, jeux vidéo, guides de voyage et DVD jeunes et adultes. Les documents peuvent être placés sur les présentoirs fixes en face du monte-charge ou sur l'arbre des coups de cœur. Pour les DVD jeunes et adultes, deux étagères sont réservées pour les nouveautés de fiction adultes, animés, documentaires et séries

Des présentoirs fixes sont intégrés à des meubles. Ils sont utilisés pour exposer les périodiques ou les BD adultes.

Certains meubles sont conçus de manière à pouvoir exposer des documents de face sans présentoirs. Les DVD petits, les romans policiers jeunes, les bandes dessinées adultes et les périodiques disposent de ces meubles.

Le portail des bibliothèques ne met pas les livres en présentation.

b. À la BiblioQuartier des Grands-Hutins :

Les présentoirs sont disposés dans toute la bibliothèque. Ce sont des présentoirs fixés au mur, mobiles ou intégrés à certains meubles. Dans l'espace en libre accès, il y a seulement les meubles de présentation.

9. À quelle fréquence changez-vous les documents promus ?

a. À la Bibliothèque de Carouge :

Il y a eu plusieurs réponses :

- « Pour les périodiques, cela dépend de la fréquence de parution. »
- « Quand les présentoirs sont vides. »
- « Chaque semaine, pendant mes heures de rangement. »
- « Quand je fais du rangement. »
- « Quand il y a la place pour mettre des présentoirs. »
- « Quand il y a des visites de classes. »
- « Quand il y a des nouveautés prêtes. »

b. À la BiblioQuartier des Grands-Hutins :

Les réponses fournies étaient :

- « Chaque semaine, si des présentoirs sont vides et lors de la mise en rayon des nouveautés. »
- « Pendant que je fais du rangement. »
- « Quand un nouveau numéro d'un périodique sort. »

10. Est-ce que les lecteurs peuvent proposer de mettre un titre sur ces présentoirs ?

a. À la Bibliothèque de Carouge :

Non, l'équipe gère elle-même les présentoirs. Certains bibliothécaires sont d'avis que les lecteurs pourraient faire une demande. Si elle est justifiée, le document pourrait être présenté.

b. À la BiblioQuartier des Grands-Hutins :

Non, les bibliothécaires gèrent eux-mêmes les présentoirs.

11. Est-ce que vous souhaiteriez avoir un emplacement pour promouvoir des nouveautés et des titres ?

a. À la Bibliothèque de Carouge :

Une partie des bibliothécaires a répondu « oui ». Certains ont relevé que le manque de place empêcherait de disposer d'un emplacement spécifique pour faire de la promotion.

Certains ont répondu « non », car il y a suffisamment d'espace et d'outils comme les chariots, le présentoir tourniquet ou la table à côté des ordinateurs. Il faudrait procéder à un réaménagement et à une modernisation des moyens pour avoir un réel emplacement.

Pour les périodiques, il n'y aurait pas besoin vu que les derniers numéros sont mis en valeur. Quant aux bandes dessinées adultes, les meubles et les présentoirs fixes permettent déjà de mettre de nombreux documents en valeur.

b. À la BiblioQuartier des Grands-Hutins :

Les bibliothécaires ont dit « oui » en soulignant cependant que l'espace est restreint. La BQ ne dispose pas de présentoir tourniquet.

12. Quels types d'actions faites pour promouvoir vos collections ?

a. À la Bibliothèque de Carouge :

Les réponses suivantes ont été données :

- la mise en évidence des nouveautés ;
- les animations organisées dans la Bibliothèque ;
- les expositions faites dans la Bibliothèque ;

- les échanges avec les lecteurs ;
- les bibliographies (thématiques, en lien avec une animation ou une exposition, d'un fonds) ;
- Lors des visites de classes, les romans qui sortent peu sont promus ;
- Pour les mangas, un système de pastilles de couleur est mis en place pour indiquer l'âge minimum. Cela aide à aborder le manga et s'y repérer. Cela en fait la promotion même si ce n'est pas le but premier ;
- Les animations et les expositions sont publiées sur la page Facebook de la bibliothèque ;
- Il n'y a pas d'actions de promotion pour les périodiques et les livres numériques.

b. À la BiblioQuartier des Grands-Hutins :

Les réponses suivantes ont été données :

- la mise en évidence des nouveautés. Celles-ci sont mises de côté en attendant qu'il y ait de la place ;
- les bibliographies d'un fonds particulier ;
- la présentation des documents en lien avec les animations ;
- le montage de petites expositions thématiques ;
- les conseils donnés aux lecteurs.

13. Est-ce que les kits d'été sont une manière de promouvoir les documents ?

La majorité des bibliothécaires a répondu « oui » parce que les lecteurs découvrent des documents qu'ils n'auraient pas pris. Il arrive aussi qu'aucun document n'ait intéressé la personne.

Pour d'autres cela promeut les documents, mais surtout les bibliothèques, en faisant venir des personnes qui n'ont pas l'habitude de s'y rendre. Pas tout le monde peut profiter des sacs, car il y en a environ 60.

Certains fonds ne font pas partie des kits d'été d'où une réponse négative.

a. Comment choisissez-vous les documents pour les kits ?

Les bibliothécaires vont choisir parmi :

- Des nouveautés qui ont peu été empruntées et qui ne sont pas dramatiques ;
- Des thématiques qui rappellent les vacances, l'été, le voyage imaginaire ou non ;
- Les livres-jeux qui demandent un certain temps pour être parcouru ;
- Des documents de qualité qui sortent de l'ordinaire.

Les périodiques n'en font pas partie des kits d'été.

Florence Dos Santos a suggéré une variante pour les kits d'été. Il s'agit de proposer des sacs avec un contenu se référant à une région, une ville ou un pays. Le document ou l'auteur

ont un lien avec le lieu. Il y aura dans ces sacs des romans, des bandes dessinées, des documentaires, des livres pour enfants, des CD musicaux et des DVD.

14. Comment imaginez-vous mettre vos collections en avant ?

Physiquement

- Proposer des bibliographies (sur un sujet, avec les incontournables pour un public spécifique ou sur un fonds).
- Reproduire les sélections numériques.
- Organiser des animations directement avec le fonds concerné.
- Ajouter la mention « coup de cœur » directement sur les documents. Plusieurs variantes ont été données : coller une pastille, donner une explication du document sur un marque-page ou indiquer le prénom et l'âge de la personne qui a mis le coup de cœur.
- Ajouter les périodiques aux sélections thématiques.
- Faire le dépouillement des périodiques, mais cela prend du temps.

Numériquement

- Proposer des sélections (sur une thématique ou sur les coups de cœur des bibliothécaires) sur le portail.
- Mettre en évidence les nouveautés sur le portail.
- Indiquer que la version numérique d'un livre existe.
- Mettre sur le site comme par le passé, une fois par semaine, un document coup de cœur d'un fonds. Il y avait la couverture, un résumé, une critique, une biographie de l'auteur et sa photo.
- Noter les documents sur le portail.

Oralement

- Conseiller le lecteur en pratiquant le « vous aimez celui-là, vous aimerez celui-ci » ou en faisant le lien entre le roman et le film ou entre les documents jeunes et adultes.
- Se reposer sur le conseil des lecteurs et le faire suivre à d'autres lecteurs.
- Se faire conseiller par un ou une collègue.

Partie 3 : Questions sur le développement de vos collections

15. Comment choisissez-vous les titres à acquérir ?

a. À la Bibliothèque de Carouge :

La section jeunes choisit selon la sélection envoyée par *La Librerit* qui contient des albums, des livres premières lectures, des romans, des documentaires et de bandes dessinées.

Pour s'informer des nouvelles sorties, la Bibliothèque s'aide :

- des revues généralistes ou spécialisées, des sites des libraires ou de commandes, des newsletters et des émissions qui permettent de connaître les nouvelles sorties ;
- des livres ayant reçu des prix littéraires ou participant à une rentrée littéraire ;
- en se rendant en librairie, sur le temps libre ou non ;
- des propositions d'achat des lecteurs.

Pour la prise de décision – qui concerne aussi les rachats – les bibliothécaires regardent :

- les commentaires et critiques ;
- si cela répond à un effet de mode ou à l'actualité ;
- si le titre couvre des thématiques peu présentes ou inexistantes dans la Bibliothèque ;
- si le livre ou la série sont devenus incontournables ;
- si cela correspond à la politique d'acquisition pour le multimédia (DVD, livres lus et jeux vidéo) ;
- si l'auteur est suisse romand pour les BD, car elles sont achetées.

Pour des titres présents, les suites sont systématiquement achetées. S'il y a eu désherbage, les bibliothécaires regardent s'il faut procéder à un rachat ou à un renouvellement d'une thématique

La collection des livres numériques est à l'arrêt, il n'y a actuellement aucune acquisition.

Certains documents ne sont pas achetés :

- les DVD ou mangas avec des scènes violentes ;
- Les livres souples, pop-ups, avec une reliure en spirale, des accessoires qui dépassent ou avec un contenu vieillot en section jeunes.

b. À la BiblioQuartier des Grands-Hutins :

Les bandes dessinées one shot d'auteurs suisses romands sont achetées.

Les bibliothécaires s'informent des nouvelles sorties :

- sur les sites des libraires, avec des quotidiens et des propositions d'achat des lecteurs ;
- en consultant quels documents sont primés ou participant à une rentrée littéraire ;
- avec les conseils donnés entre bibliothécaires.

Pour prendre une décision, les bibliothécaires vont consulter les commentaires et les critiques.

Les critères de sélection sont les suivants :

- les documents doivent être très récents ;
- les séries sont à éviter. La BQ peut acquérir un volume d'une série s'il n'y a pas besoin d'avoir lu les précédents pour comprendre ;

- Pour les BD, il doit s'agir d'un one shot et d'un coup de cœur de tous les médias.

16. Comment choisissiez-vous d'honorer ou non les propositions d'achat des lecteurs ?

a. À la Bibliothèque de Carouge :

Les propositions d'achat sont généralement acceptées si :

- La date de publication ne dépasse pas trois ou cinq ans, cela dépend des bibliothécaires ;
- Le document est un incontournable ou un classique ;
- Le contenu est de bonne qualité ou avec une plus-value et il est adapté et intéressant pour le plus grand nombre ;
- Une demande initialement refusée se répète ;
- Cela correspond à la politique d'acquisition du multimédia (DVD, livres lus et jeux vidéo) ;
- Une demande est faite, même pour un ouvrage qui n'est pas récent, pour des fonds qui habituellement ne reçoivent aucune proposition.

Les demandes sont refusées si :

- Le contenu est trop spécifique ou qu'il expose des scènes explicites ou extrêmement violentes ;
- La Bibliothèque a de nombreux documents traitant du même thème ;
- Les documents sont épuisés, introuvables, indisponibles en français ou jamais sortis en DVD ;
- Le livre est adapté d'un film. Cependant, il est possible d'acheter le film adapté d'un livre ;
- Ce sont des séries de mangas ou de romans en langue étrangère toujours en cours de parution et jamais acquises.

b. À la BiblioQuartier des Grands-Hutins :

Les propositions d'achat sont acceptées si :

- La date de parution est inférieure à deux ans ;
- Le document demandé est pertinent pour le fonds et le lectorat ;
- Le contenu est de bonne qualité ;
- La bibliothèque ne possède pas trop de documents sur le sujet.

c. À la Bibliothèque de Carouge, une liste donne la validation ou non des propositions d'achat. Pourquoi n'y a-t-il pas une telle liste pour la BiblioQuartier ?

Les bibliothécaires n'ont pas pu donner de réponses Si un lecteur demande quel est l'état de sa suggestion, les bibliothécaires peuvent reprendre les bulletins. Deux hypothèses ont été avancées : il y a moins de monde qu'à la Bibliothèque de Carouge, le suivi peut être fait oralement et la relation avec le lecteur est différente.

17. Comment imaginez-vous que les usagers puissent vous aider dans le développement et la promotion des collections ?

a. À la Bibliothèque de Carouge :

Actions de développement

- Faire des propositions d'achat et échanger.
- Laisser les lecteurs choisir les livres numériques.
- Réunir un groupe de lecteur pour choisir les documents à acheter.
- Faire de la Bibliothèque un troisième lieu, car les actions de développement s'y prêtent vraiment.

Action de promotion

- Utiliser l'arbre des coups de cœur pour ceux des lecteurs.
- Indiquer le coup de cœur des lecteurs sur les documents, sur le portail et sur la page Facebook.
- Indiquer qu'un document coup de cœur existe aussi numériquement
- Former un club de lecture pour différents publics, pour partager les coups de cœur voire notifier les coups de cœur du club.
- Interaction avec le site, commentaire, sélection numérique
- Faire des bibliographies avec les coups de cœur

Certains bibliothécaires ont plus envie que les lecteurs s'expriment sur ce qui se trouve déjà dans la Bibliothèque.

b. À la BiblioQuartier des Grands-Hutins :

Action de développement

- Améliorer le suivi des propositions d'achat.
- Réunir des lecteurs afin qu'ils commentent les collections et indiquent les manques.

Action de promotion

- L'idée d'un club de lecture est à l'arrêt. Il s'agirait d'organiser des rencontres plusieurs fois dans l'année pour pouvoir échanger avec les lecteurs sur des coups de cœur, mais aussi sur des thématiques proposées à l'avance et avec l'idée une fois dans l'année d'accueillir un auteur ou une conférence.

Conclusion

Je vous ai posé toutes mes questions et je vous remercie d'avoir pris le temps d'y répondre.

Avez-vous des éléments à ajouter ?

Les bibliothécaires ont posé des questions et exprimé leurs souhaits, leurs craintes ou des idées.

Je vous enverrai dans les prochains jours une retranscription de notre entretien et je vous prie de vouloir me signaler les éventuels malentendus.

Si vous souhaitez compléter vos réponses, n'hésitez pas à m'envoyer un courriel.

Annexe 5 : Questionnaire aux bibliothèques (français)

Nom de la bibliothèque :

Date :

Merci d'écrire vos réponses dans les cases, à la suite des questions.

Généralités

Ces questions me permettront de connaître la situation de votre institution.

1. Combien de bibliothécaires travaillent dans votre institution, en équivalent plein temps si possible ?
2. A ce jour, combien de documents pour le public jeune sont catalogués ? A ce jour, combien de documents pour le public adulte sont catalogués ?
3. Combien de lecteurs sont inscrits dans votre bibliothèque ?
4. Quelle est la proportion de lecteurs ayant moins de 18 ans et ayant plus de 18 ans dans votre bibliothèque ?
5. Combien de lecteurs adultes ont emprunté au moins un document en 2019 ? Combien de lecteurs jeunes ont emprunté au moins un document en 2019 ?

Actions de promotion et de développement

6. Quelles actions proposez-vous aux usagers pour promouvoir les collections, physiquement ou numériquement ? La promotion permet de valoriser des documents qui se trouvent dans votre fonds. Par exemple, les lecteurs peuvent coller une pastille qui indique que l'ouvrage est un coup de cœur ou donner une note à un document dans le catalogue en ligne.
--

7. Existe-t-il un espace physique et/ou numérique dédié aux livres promus par les lecteurs ?

8. Quelles actions proposez-vous aux usagers pour développer les collections ?

Le développement consiste à ajouter des documents qui ne sont pas présents dans le fonds. Par exemple, un comité de lecteurs peut proposer une liste d'ouvrages à acquérir ou choisir les documents à acquérir dans une sélection.

9. Quelle(s) action(s) fonctionne(nt) le mieux avec les lecteurs en ce qui concerne la promotion et le développement des collections ? Et celles qui ont le moins de succès ?

10. Y a-t-il un usager type qui participe à ces actions ?

Actions participatives

11. Quelles sont les autres activités participatives que votre bibliothèque propose aux lecteurs jeunes et adultes ?

Il s'agit des autres activités qui sont proposées aux lecteurs comme des ateliers de bricolage ou des projections de film dans le cadre d'un événement.

Communication

12. Comment faites-vous connaître les différentes actions de promotion et de développement qui se déroulent au sein de votre bibliothèque ?

Annexe 6 : Questionnaire aux bibliothèques (anglais)

Name of your library:

Date:

Please write your answers in the boxes following the questions.

General

These questions will allow me to know the situation of your institution.

1. How many librarians work in your library? Full-time and part-time.
2. To date, how many items for young readers are catalogued? To date, how many items for adult readers have you catalogued?
3. How many readers are registered in your library?
4. What is the proportion of readers over the age of 18 and under in your library?
5. How many adult readers borrowed at least one document in 2019? How many young readers borrowed at least one document in 2019?

Promotion and development actions

6. What actions do you propose to your readers to promote the collections both physically and digitally? Promotion allows you to enhance some items in your collection. For example, readers can paste a sticker that indicates that the book is enjoyed or give a note to a document on the online catalogue.
7. Is there a physical and/or digital space dedicated to the books promoted by the readers?

8. What actions do you propose to users to develop the collections?

Development consists of adding items that are not present in the collection. For example, a committee of readers can propose a list of books to be acquired or choose the items to be acquired from a selection.

9. What action(s) work(s) best with readers in promoting and developing the collections? And which actions are the least successful?

10. Is there a typical user who participates in these actions?

Participatory practices

11. What other participatory activities does your library offer to young and adults?

These are other activities that are offered to readers such as craft workshops or film projections as part of an event.

Communication

12. How do you publicize the various promotion and development activities taking place in your library?

Annexe 7 : Réponses des bibliothèques

Nom de la bibliothèque	Bibliothèque de la Croix-Rousse, Lyon (F)	Bibliothèques de la Ville de Lausanne, Lausanne (CH)	Médiathèque du Rize, Villeurbanne (F)	Tillamook County Library, Oregon (EUA)
Généralités				
Combien de bibliothécaires travaillent dans votre institution, en équivalent plein temps si possible ?	L'ETP est de 17.	L'ETP est 47,7.	Pas accès aux chiffres	L'ETP est 21,5. Si besoin, trois personnes sont appelées sur demande pour travailler entre 2 et 19 heures par semaine.
A ce jour, combien de documents pour le public jeune sont catalogués ? A ce jour, combien de documents pour le public adulte sont catalogués ?	Pas d'accès aux chiffres pour la répartition, mais estimation, pour les 44'000 documents, d'un tiers pour les jeunes et de deux tiers pour les adultes	85'319 documents jeunes 148'762 documents adultes	Pas accès aux chiffres	Environ 60'000 documents jeunes Environ 140'000 documents adultes
Combien de lecteurs sont inscrits dans votre bibliothèque ?	Pas de chiffres, car ils concernent le réseau.	80'590 inscrits, cela inclut aussi les collectivités.	Pas accès aux chiffres	24'000 inscrits
Quelle est la proportion de lecteurs ayant moins de 18 ans et ayant plus de 18 ans dans votre bibliothèque ?	Pas de chiffres, car ils concernent le réseau.	14'652 lecteurs ayant moins de 18 ans 55'938 lecteurs ayant plus de 18 ans	Pas accès aux chiffres	8400 lecteurs ayant moins de 18 ans 15'600 lecteurs ayant plus de 18 ans

Combien de lecteurs adultes ont emprunté au moins un document en 2019 ? Combien de lecteurs jeunes ont emprunté au moins un document en 2019 ?	Le système utilisé ne permet pas de sortir des chiffres aussi précis.	6701 lecteurs ayant moins de 18 ans 15'239 lecteurs ayant plus de 18 ans	Pas accès aux chiffres	Les chiffres ne sont pas archivés, mais la personne estime qu'environ 5000 lecteurs ayant moins de 18 ans et 10'000 lecteurs ayant plus de 18 ans ont emprunté un livre en 2019.
Actions de promotion et de développement				
Quelles actions proposez-vous aux usagers pour promouvoir les collections, physiquement ou numériquement ?	Physiquement : il n'y a pas de promotion. Numériquement : pendant le confinement, le cercle de lecture a partagé ses coups de cœur dans une « carte postale » et des lecteurs ont partagé les leurs sur un forum.	Physiquement : coups de cœur des bibliothécaires, sélections thématiques de romans, films et documentaires. Numériquement : présentation des nouveautés romans, documentaires et BD, podcasts (prochainement), booktubing, guide <i>Je ne sais pas quoi lire !</i>	Physiquement : coups de cœur des bibliothécaires et des lecteurs avec identification différente et acquisitions participatives ont une identification. Séances de présentation des coups de cœur fiction adulte des bibliothécaires et des usagers. Numériquement : les lecteurs peuvent laisser des commentaires dans le catalogue.	Physiquement : exposition des recommandations des bibliothécaires Numériquement : promotion sur les réseaux

Existe-t-il un espace physique et/ou numérique dédié aux livres promus par les lecteurs ?	Physiquement : acquisitions participatives (BD et CD) classées à part avec un logo spécifique. Numériquement : les coups de cœurs partagés pendant le confinement dans la « carte postale » sont sur le site.	Physiquement : exposition des coups de cœur jeunesse avec signalétique particulière Numériquement : possibilité de noter et commenter les documents présents dans le catalogue	Physiquement : les acquisitions participatives sont dans un bac spécifique.	Physiquement : non, les lecteurs ne promeuvent pas les documents. Numériquement : non, il n'y a pas de possibilité de noter ou laisser un avis sur le catalogue.
Quelles actions proposez-vous aux usagers pour développer les collections ?	Fun en bulles : cercle d'acquisition choisit les BD adolescents dans une pré-sélection faite par les libraires et bibliothécaires. Montez le son : tous les deux mois, cercle d'acquisition choisit les CD de musique adulte de toute variété.	Propositions d'achat (sous réserve des critères de politique documentaire)	Acquisitions participatives pour les BD, les usagers sélectionnent les BD proposées par le libraire. Propositions d'achat	Propositions d'achat ou prêt entre bibliothèques
Quelle(s) action(s) fonctionne(nt) le mieux avec les lecteurs en ce qui concerne la promotion et le développement des collections ? Et celles qui ont le moins de succès ?	Pas de réponse	Toutes les sélections fonctionnent. Peu de propositions d'achat car, il y en a beaucoup d'achats.	Succès des séances de présentation des coups de cœur. Groupe restreint, mais très fidèle et motivé pour les acquisitions participatives des BD.	Exposition des recommandations et celles des lecteurs adolescents fonctionnent bien.

Y a-t-il un usager type qui participe à ces actions ?	Non	Pas de réponse	Coups de cœur des bibliothécaires : public exclusivement féminin, la moyenne d'âge est de 60 ans. Acquisitions participatives BD : Plutôt un public adulte, hommes et femmes (parfois accompagné(e)s de leurs enfants) entre 30 et 50 ans environ.	Les recommandations ont succès auprès des jeunes, mais cela fonctionne aussi avec les adultes.
Actions participatives				
Quelles sont les autres activités participatives que votre bibliothèque propose aux lecteurs jeunes et adultes ?	Une fois par année, pour la Nuit de la bibliothèque, sollicitations de lecteurs pour animer des ateliers variés (carnets de voyage, relaxation, couture, etc.) Evaluation par le public des ateliers numériques et prise en compte de leurs propositions pour faire évoluer le contenu. Une fois par mois, café français-langue étrangère.	30 animations sur l'année, voir le programme culturel. La Ville de Lausanne a aussi développé des animations autour de sa politique du livre, comme le prix des lecteurs de la Ville de Lausanne (juré d'abonnés).	Pas de réponse.	Leçons et improvisation avec le ukulélé Lecture à voix haute d'histoires Club de partage lecture pour adolescents Spectacles de musique Projections de films

Communication				
Comment faites-vous connaître les différentes actions de promotion et de développement qui se déroulent au sein de votre bibliothèque ?	Magazine bimestriel TOPO des bibliothèques de Lyon Réalisation de plaquette bimestrielle pour la programmation de la bibliothèque Dans la bibliothèque, affiches papiers et sur écran Relais sur la page Facebook de la bibliothèque municipale de Lyon Lettre d'information mensuelle.	Sur la page web et les réseaux sociaux Sur place, mais le budget communication est limité.	Programme des animations est disponible en format papier et sur le site avec système d'agenda par mois. Newsletter Flyers et affiches dans certains commerces et lieux publics Actualité récente sur les réseaux sociaux (Facebook, Instagram) Informations dans le journal local (<i>Viva</i>) et dans la presse locale (<i>le Progrès</i>) Bouche à oreille !	Newsletters trimestrielles envoyées dans tout le comté (équivalent du canton en Suisse). Réseaux sociaux et site web Parfois dans le journal local et directement auprès des lecteurs.
Remarques				
	Le réseau de la Bibliothèque municipale de Lyon compte 16 sites et un bibliobus.	Le réseau des Bibliothèques de la Ville de Lausanne compte six bibliothèques et un bibliobus.	La Médiathèque du Rize fait partie du réseau des médiathèques qui comprend trois sites et deux bibliobus. Un club manga pour adolescent a été mis en place à La Maison du Livre, de l'Image et du Son.	Le réseau compte six bibliothèques et un bibliobus.