

Etude sur l'inclusion des citoyens par l'*empowerment* en bibliothèque

**Enquête sur les conditions d'émancipation et de pouvoir d'agir des habitants
dans quatre bibliothèques troisième lieu en France**

Travail de Master en vue de l'obtention du Master HES

Par :

Amélie Courtin

Sous la direction de :

**Raphaëlle Bats, Chargée de mission en relations
internationales, participation à la recherche et à
l'enseignement, ENSSIB.**

Genève, le 17 août 2020

**Filière Sciences de l'information
Haute École de Gestion de Genève (HEG-GE)**

Note sur la traduction de certains concepts

Dans ce travail, des termes anglophones seront utilisés. Ils seront toujours définis en note de bas de page et seront indiqués en italique. Ces termes comme *agency*, *empowerment*, *safe space*, *community organizing* relèvent de notions théoriques établies dans des pays anglophones. Comme la traduction de ces mots ne fait pas l'objet d'un consensus dans le monde francophone, j'ai trouvé plus judicieux de ne pas les traduire dans ce travail.

Remerciements

Je tiens tout d'abord à remercier Aurélie Bertrand de La Bulle pour son accompagnement et ses encouragements tout au long de ce travail. Merci à Raphaëlle Bats, ma directrice de mémoire, pour ses conseils et son suivi avisé dans chaque étape ainsi que sa disponibilité. Merci également à Amandine Jaquet qui a accepté le rôle d'experte. Je souhaite enfin remercier Elise Pelletier pour sa présence en filigrane tout au long du processus de recherche et d'écriture, cette aide fut précieuse.

Mes remerciements vont également vers les bibliothécaires et professionnels qui ont accepté de répondre à mes questions. Quentin Le Guevel, Audrey Beucher, Virginie Eck et Angélique Robert, je vous suis très reconnaissante d'avoir partagé avec moi vos connaissances et votre expérience pour ce travail.

Merci à Karine pour les discussions enrichissantes, les relectures et les grandes bulles d'espace pour écrire et travailler. Merci à Eva d'avoir relu ce travail. Merci à Samia, sans qui cette aventure n'aurait pas du tout été la même (#Neuchâtel merci à Maude pour cet espace de paix et Maroussia pour les petits plats).

Merci à mes parents pour être si disponible et pour votre soutien indescriptible. Big up à ma sœur, mes colocs, Anto, Dav, Felix, Laurence, Léo, Lucas, Marie, Océane qui ont suivi toutes les pérégrinations de cette recherche au quotidien. Merci pour votre bienveillance.

Et enfin merci à Luca pour sa présence et son soutien pendant tout ce cheminement.

Résumé

Les bibliothèques de lecture publique en France sont des lieux qui pensent une offre de service en lien avec la population de proximité. Leur libre accès et leur gratuité (courante mais pas systématique) leur confère un rôle d'inclusion et un rôle social. Dans ce cadre, la bibliothèque est un lieu de participation des publics de proximité et veille à accueillir les usagers et à leur offrir des services répondant à leurs besoins. Dès lors, comment la participation peut-elle être une porte d'entrée au partage de connaissance, à la réalisation de projets concrets voir à la création d'une communauté se rassemblant autour d'intérêts communs ?

L'objet de ce travail est d'étudier les dimensions de l'*empowerment* appliquées aux bibliothèques et d'étudier dans quelle mesure celles-ci remplissent ou non des missions visant au développement du pouvoir d'agir et de l'émancipation à la fois individuel et collectif des habitants.

Nous verrons que les bibliothèques développent des actions de participation relevant de différents degrés quant à la liberté d'action des participants. Nous verrons également que la participation et l'*empowerment* sont des concepts dans lesquels peuvent résider de nombreuses variations et qui ne reflètent pas toujours les même intentionnalités ni résultats.

Afin d'être attentifs à cette multiplicité de formes et d'applications, nous allons ici rencontrer des professionnels et bibliothécaires dont le travail est axé sur la participation des publics en bibliothèque afin d'étudier différents dispositifs et différentes postures de travail allant de l'animation à l'accompagnement et la coordination. Nous questionnerons les différents usages de la bibliothèque et leurs liens potentiels avec les différents processus qui composent l'*empowerment*, à savoir l'émancipation individuelle et collective et l'accès au pouvoir permettant un changement social.

Les résultats présentent des pistes de travail concernant la participation en bibliothèque pouvant, pour certains, incarner un levier menant vers un plus grand pouvoir d'agir. Dans cette perspective, nous verrons que les bibliothèques ont des outils et conditions favorables pour créer un tremplin vers l'expression de soi, vers la création de liens sociaux, vers la reconnaissance, vers l'action dans la sphère publique. Néanmoins, elles ne portent pas la tâche de générer cet *empowerment* en leurs lieux. Il est alors évident qu'elles y contribuent par leur rôle de formation et par leur offre de services qui favorisent l'expérimentation et la création de pratiques nouvelles, à la fois citoyenne et collective mais aussi individuelle. Par ce qu'elles fournissent en termes d'espace, d'outils, d'encadrement et de liberté, elles contribuent au développement de l'*empowerment* des publics. En ce sens, nous pourrions dire que les bibliothèques sont des partenaires du citoyen, engagées dans une démarche plus grande qui ne dépend plus d'elles.

Pour finir, des recommandations seront proposées dans le but de favoriser une forme de participation en bibliothèque, plus à même de développer le lien social et le lien de confiance, liens propices à la création de communautés et permettant à la fois une émancipation individuelle et collective qui peut-être permettra d'intensifier le pouvoir d'agir des habitants.

Mots-clefs : *empowerment*, inclusion, bibliothèque publique, Tiers-Lieux, pouvoir d’agir, émancipation, encapacitation, troisième lieu, France

Table des matières

Note sur la traduction de certains concepts.....	i
Remerciements	ii
Résumé	iii
Liste des tableaux	vii
Liste des figures.....	viii
1. Introduction.....	1
2. L'empowerment et la bibliothèque : approche théorique	3
2.1 La théorie de l'empowerment.....	3
2.1.1 Définition et traduction de l'empowerment.....	3
2.1.2 Des modèles d'empowerment.....	4
2.1.3 Le processus de l'empowerment.....	7
2.2 Les enjeux de l'empowerment en bibliothèque	12
2.2.1 Bibliothèques Tiers-Lieux	12
2.2.2 Troisième lieu et Tiers-Lieux, quelle distinction ?	13
2.2.3 Trois générations de troisièmes lieux	14
2.2.4 Liens entre bibliothèque Tiers-Lieux et empowerment	15
3. Méthodologie	24
3.1 Objectifs de recherche initiaux et question de recherche.....	24
3.2 Type de recherche	24
3.3 Type de méthode.....	24
3.4 Choix du terrain et public cible	25
4. Analyse.....	29
4.1 La bibliothèque comme lieu de formation	29
4.1.1 Les collections	29
4.1.2 Les formations proposées par la bibliothèque et ses partenaires	30
4.1.3 L'équipe de la bibliothèque.....	30
4.1.4 Le prêt de salle	31
4.2 La bibliothèque comme lieu de reconnaissance	32
4.2.1 Inclusion des publics et partenariats.....	32
4.2.2 Le rôle de la bibliothèque en termes de reconnaissance	34
4.3 La bibliothèque comme lieu de participation	36
4.3.1 La bibliothèque Lacassagne.....	36
4.3.2 La bibliothèque Louise-Michel	37
4.3.3 Les Champs Libres	37
4.3.4 La Bulle	38
4.4 La bibliothèque dans le positionnement politique.....	39
4.4.1 La bibliothèque, relais des débats de société ?	40

4.4.2	Des espaces pour prendre une part plus active dans la cité ?	42
4.5	Recommandations	44
5.	Limites	46
6.	Conclusion	47
	Bibliographie	49
Annexe 1 :	Guide d'entretien.....	54

Liste des tableaux

Tableau 1 : Le modèle radical d'après Bacqué et Biewener, 2015, mis en forme par Karine Renard, 2019	5
Tableau 2 : Le modèle libéral d'après Bacqué et Biewener, 2015, mis en forme par Karine Renard, 2019	6
Tableau 3 : Le modèle néo-libéral d'après Bacqué et Biewener, 2015, mis en forme par Karine Renard, 2019	6

Liste des figures

Figure 1 : Schématisation du processus de l' <i>empowerment</i>	7
Figure 2 : Echelle de participation de Sherry Arnstein	20
Figure 3 : Schématisation des liens entre <i>empowerment</i> et bibliothèque.....	23
Figure 4 : Visualisation géographique des bibliothèques dans lesquels travaillent les professionnels interviewés.	26

1. Introduction

La bibliothèque est un lieu ouvert à tous, sans distinction, permettant l'accès au savoir et à la connaissance de manière libre et gratuite. C'est avant tout un espace dans la cité dont la place et les missions sont définies par des chartes spécifiquement établies par le monde des bibliothèques (Association des bibliothèques de France 2019) et par sa dimension de service public.

Elle permet de proposer l'accès à une information de qualité ainsi qu'un lieu de création de lien social, d'interaction et de participation. Elle permet de lutter en faveur des droits culturels et est une instance importante prônant l'inclusion, l'égalité, la reconnaissance, la justice sociale et le droit à l'information. Durant ce travail nous nous poserons la question de savoir en quoi la bibliothèque peut, par le biais de ces spécificités, être actrice de l'*empowerment* des citoyens.

Par citoyen, nous entendons :

« Être citoyen implique que l'on fait partie d'un corps politique, d'un État, que l'on a dans ce corps politique des droits et des devoirs politiques. En France, un citoyen ou une citoyenne est défini comme suit : « Homme ou femme âgé de plus de 18 ans, né(e) de parents français ou étrangers naturalisés ». [...] Un citoyen a plusieurs devoirs comme payer les impôts, respecter les lois ou encore être juré de Cour d'assises si besoin est. »
(Citoyenneté 2020)

La capacité des individus à pleinement exercer leur citoyenneté nous intéresse en particulier. Cette capacité « *dépend de la démocratie du système politique et social dans lequel [la personne] se trouve. Elle dépend également des apprentissages de la participation qu'elle a pu faire* » (Tironi, Sanchez-Mazas 2015, p. 154).

Dès lors, comment la personne apprend-elle à participer ? Et dans quel lieu ? Plusieurs réponses peuvent alors être données. Nous proposerons ici d'étudier le rôle des bibliothèques comme l'une des réponses à cette question dans l'apprentissage de la participation. Est-elle actrice de cet apprentissage ? Et si oui comment ?

Ces sous-questions nous aideront à répondre au mandat proposé par La Bulle, Tiers-lieux culturel implanté à Annemasse en France. Bibliothèque et ludothèque, cette structure a ouvert ses portes en mars 2020. Le mandat initial consistait en une étude auprès des publics concernant les leviers de participation des citoyens, les modalités d'inclusion du plus grand nombre et les indicateurs permettant l'évaluation de cette participation avec pour question de recherche centrale : Comment inclure le citoyen par l'*empowerment* en bibliothèque ?

Pour répondre à ces questions, la théorie de l'*empowerment* est intéressante à explorer. L'*empowerment*¹ est un concept développé aux États-Unis. Il est tiré d'une vision philosophique « *qui donne la priorité au point de vue des opprimés, afin que ces derniers puissent s'exprimer mais aussi acquérir le pouvoir de surmonter la domination dont ils font l'objet* » (Wise 2005). Ce terme exprime à la fois le processus individuel et collectif qui permet

¹ Dans ce travail, je fais le choix de conserver le terme d'*empowerment*, les tentatives de traduction ne reflétant que partiellement la traduction complète.

d'acquérir une capacité d'action et une prise du pouvoir dans le but d'amener un changement social. C'est donc cette notion qui nous guidera tout au long de ce travail pour essayer de tisser des liens (ou pas) entre ce qu'est l'*empowerment* et ce que fait la bibliothèque.

Comment ce concept permettrait-il aux bibliothèques de développer le pouvoir d'agir et l'émancipation des citoyens ? Et permettent-elles alors aux individus d'expérimenter leur propre pratique citoyenne ?

Nous verrons que l'*empowerment* peut avoir différentes formes. En étant repris par les institutions et les politiques la portée radicale du terme se voit alors affaiblie. La bibliothèque institutionnelle est une des interfaces représentatives de l'Etat. Comment dès lors est-il possible d'articuler mission des bibliothèque portée par une instance étatique et *empowerment* de la population ? Autrement dit, en devenant politique et institutionnalisé, l'*empowerment* permet-il à un groupe à la fois d'acquérir des capacités d'action tout en s'inscrivant dans un processus de changement social ?

Dans ce travail nous ne pourrions pas répondre à toutes ces questions. Une piste de réflexion sera proposée à partir desquelles des recommandations seront établies en vue d'explorer comment le processus d'apprentissage et d'accès au pouvoir d'agir peut se faire en bibliothèque.

Pour traiter cette question, nous aborderons dans la partie théorique l'*empowerment* et ses différentes déclinaisons puis nous traiterons de la bibliothèque, son identité, ses caractéristiques et surtout les enjeux qu'elle soulève.

Afin de confronter ces théories au terrain, des entretiens ont été menés auprès de professionnels travaillant au sein des bibliothèques dont l'accent sur la participation est particulièrement mis en avant. Ce travail est mandaté par La Bulle, Tiers-lieux culturel implanté à Annemasse en France.

Il convient de préciser que nous avons traversé une situation particulière à partir du mois de mars 2020 accompagné d'une période de confinement liée à l'épidémie de COVID19. La fermeture des bibliothèques a donc naturellement amené une modification du projet de recherche et par conséquent, la partie théorique s'avère plus importante que la partie de recherche sur le terrain. J'en parlerai plus en détail dans le chapitre méthodologie.

2. L'*empowerment* et la bibliothèque : approche théorique

Dans cette partie, nous allons aborder plusieurs concepts. Tout d'abord, je vais présenter le concept d'*empowerment*, notion phare de ce travail et peu explorée en bibliothèque. Le mandataire de ce travail est une bibliothèque tiers lieu culturel, c'est pourquoi nous nous pencherons sur la définition de la bibliothèque tiers lieu, ses spécificités et ses liens avec l'*empowerment*.

Le terrain de cette recherche se situe en France et étudie des pratiques de bibliothécaires travaillant dans des bibliothèques Tiers-Lieux implantées sur le territoire français, aussi, il m'a paru pertinent d'axer mes recherches théoriques sur la vision française. C'est pourquoi je me baserai sur des études parlant majoritairement du territoire français. Le concept d'*empowerment* et de troisième lieu ayant pris tous deux naissance en Angleterre et aux États-Unis, mon approche théorique s'appuiera également sur des travaux et ressources provenant des États-Unis, du Canada et de certains pays Européens.

Le concept d'*empowerment* n'est pas facile à traduire et il comporte une polysémie difficile à saisir dans son ensemble. Dans cette partie, nous expliciterons des notions phares comme l'encapacitation, l'émancipation ou encore le pouvoir d'agir afin de donner des clés de compréhension en vue de définir sous quels paramètres les bibliothèques ont un pouvoir d'agir sur l'émancipation et l'accès au pouvoir de ses usagers et /ou des habitants de proximités.

La question de recherche de ce travail est donc la suivante : Comment inclure les citoyens par l'*empowerment* en bibliothèque ?

2.1 La théorie de l'*empowerment*

2.1.1 Définition et traduction de l'*empowerment*

Le terme d'*empowerment* est un terme complexe, à commencer par sa traduction comme mentionné plus haut. Si l'on sépare les éléments du terme « *empowerment* », on trouve alors trois termes : le préfixe « em- » qui, en anglais, est employé pour exprimer un mouvement. Vient ensuite le radical « power » qui peut être traduit par « pouvoir » en français puis vient le suffixe « -ment » qui donne à voir un résultat tangible (Le Bossé 2008).

L'*empowerment* articule donc deux dimensions, « celle du pouvoir, qui constitue la racine du mot, et celle du processus d'apprentissage pour y accéder. Il peut désigner autant un état qu'un processus [...] à la fois individuels, collectifs et sociaux ou politiques [...] impliquant une démarche d'autoréalisation et d'émancipation des individus, de reconnaissance de groupes ou de communautés et de transformation sociale » (Bacqué, Biewener 2015, p. 6).

Selon Bacqué et Biewener, le terme est difficile à traduire dans la langue française, même si plusieurs mots ont été inventés pour le refléter comme « capacitation » ou « empouvoirisation ». Au Québec, on retrouve les termes de « habilitation », « pouvoir d'agir » ou « puissance d'agir ».

Ces tentatives de traduction ne sont pas tout à fait exhaustives pour deux raisons. Les termes comme capacitation mais aussi émancipation ou autonomisation (souvent associés comme traduction de l'*empowerment* en français) reflètent un processus sans faire référence à la notion de pouvoir. À l'inverse, les termes « pouvoir d'agir » ou « pouvoir d'action » ne reflètent

pas l'idée du processus menant à un pouvoir et de sa dimension collective. Il n'y a donc pas encore de traduction permettant de refléter ces deux dimensions en français.

Quand on parle de la définition de l'*empowerment*, il est donc important de noter que la polysémie du terme et sa traduction parfois maladroite ouvre le champs à des usages et interprétations qui peuvent parfois ne pas refléter réellement une pratique d'*empowerment* telle qu'elle est décrite dans sa définition en début de chapitre. Le lien entre l'émancipation individuelle et collective et sa complémentarité est primordial dans la notion d'*empowerment* qui parfois n'est considéré que partiellement. Un *empowerment* individuel n'est pas un *empowerment*, c'est la boucle itérative entre individu et collectif qui en fait son essence. Il convenait ici de resituer l'importance de cela pour la suite du travail.

2.1.2 Des modèles d'*empowerment*

C'est au milieu du XVII^e siècle en Grande-Bretagne que débute l'utilisation du terme *to empower*. On l'utilise à l'époque dans l'idée de « donner du pouvoir à » pour permettre à une instance décisionnelle importante comme l'État, l'Église ou une autorité élevée de déléguer un pouvoir à quelqu'un qui n'en aurait pas le privilège par son statut social moins élevé. Au XIX^e siècle, le mot *empowerment* est formé et définit une action et un état (comme mentionné au début de ce chapitre avec l'ajout du suffixe « -ment »).

C'est à partir des années 1970 que sa définition change. Son usage se démocratise pour illustrer le phénomène de revendication de groupes minoritaires et opprimés qu'on voit émerger autant dans les pays de l'hémisphère nord que de l'hémisphère sud. Aux États-Unis, l'action collective générée par le mouvement des femmes battues popularise le terme en le définissant comme l'idée d'un « pouvoir intérieur », d'une « conscience critique » et leur permettant de se positionner contre la logique de victimisation.

En Inde en 1980, un mouvement de revendication porté par les femmes (épouses, travailleuses précaires) soumises au patriarcat vient confronter la notion de pouvoir paternaliste, c'est-à-dire le « pouvoir sur » (pouvoir à sens unique du haut vers le bas) à la notion de « pouvoir avec » et « pouvoir de » venant inscrire la dimension du pouvoir du bas vers le haut dans le phénomène d'*empowerment*.

A partir des années 1990, le terme d'*empowerment* est repris par l'ONU et la banque mondiale pour appeler à responsabiliser les citoyens et orienter le concept vers un traitement plus individuel avec le développement des pratiques d'auto-entreprenariat ou de microcrédit. Cette démarche ancre l'individu en dehors du groupe, lui conférant une plus grande responsabilité concernant ses choix et sa réussite.

Par la suite, le terme prend un virage néolibéral avec les méthodes du « nouveau management public »², méthodes qui renforcent encore l'idée d'individualisation. L'administration publique préfère alors parler d'insertion plutôt que d'intégration dans l'idée que l'insertion renvoie à l'individu alors que l'intégration s'adresse plutôt à une logique de groupe (je reviendrai sur

² « L'idée principale du *NPM* est que le secteur public, organisé selon les principes de la bureaucratie wébérienne, est inefficace, et qu'il est souhaitable de transposer dans le secteur public les méthodes de gestion du secteur privé. À la rigidité d'une administration bureaucratique centralisée, focalisée sur son propre développement, le *NPM* oppose un secteur public reposant sur les trois E « Économie, Efficacité, Efficience », capables de répondre à moindre coût aux attentes des citoyens, désormais devenus des clients (Amar et Berthier 2007) » (Haeperen 2012).

cette distinction au point 2.2.4.2). François Cusset lors de l'émission sur France culture, *Qu'est-ce que l'empowerment ?* rapporte le constat suivant : « *On pense le social à partir de la rationalité des acteurs, des choix individuels et dans ce sens être empowered, c'est être l'entrepreneur de sa propre vie* » (*Qu'est-ce que l'empowerment ?* 2013).

Le modèle néolibéral ne se contente pas ici de défendre l'économie de marché mais applique ce principe et les normes qui en découlent à toute la société mettant alors en concurrence les individus entre eux, avec pour objectif la maximisation de leurs ressources économiques et sociales et venant alors creuser davantage les inégalités entre eux (Balazard 2015, p.12). Ce glissement néolibéral n'est pas propre à la France qui réutilise le terme d'*empowerment* pour désigner le processus de réussite individuelle. On observe parfois aux Etats-Unis une certaine réticence à utiliser le terme d'*empowerment*, ayant été repris sous l'aile du néolibéralisme en venant par là le vider de son sens initial.

Nous venons donc de voir que la notion d'*empowerment* peut être vue sous différentes formes et a pu être largement transformée selon le contexte social dans lequel elle était utilisée. Afin d'être plus à même d'identifier ces différentes formes d'*empowerment*, Bacqué et Biewener proposent 3 modèles théoriques identifiés par différentes caractéristiques que les autrices nomment chaînes d'équivalence. Elles présentent dans leur livre trois idéaux-types d'*empowerment* permettant de créer une cartographie de la notion d'*empowerment*. Elles précisent par ailleurs que ces modèles ne sauraient refléter toute la diversité des démarches d'*empowerment*. Néanmoins, cette typologie permet de disposer d'un outil d'analyse important pour identifier des processus d'*empowerment* au sein d'une institution ou d'un mouvement social. Bien qu'ils soient associés à certaines périodes, il est important de noter que ce ne sont pas des processus linéaires. Ces trois modèles peuvent coexister et ne suivent pas une logique de progression successive les uns envers les autres.

Tableau 1 : Le modèle radical d'après Bacqué et Biewener, 2015, mis en forme par Karine Renard, 2019

Modèle radical		
Origines	Enjeux	But/Objectifs
<ul style="list-style-type: none"> - Saul Alinsky, Paulo Freire - Mouvements féministes - Mouvements communautaires 	<ul style="list-style-type: none"> - Autodétermination : capacité d'organiser et de mobiliser - Redistribution des ressources/droits politiques - Processus « bottom-up » - Processus individuel et collectif - Auto-organisation de la population concernée - Capacité de se procurer des revenus indépendants 	<ul style="list-style-type: none"> - Transformation sociale et politique - Transforme les structures de pouvoir existantes : pouvoir sur - Arriver à un contre-pouvoir organisé qui a une influence sur la société
Chaîne d'équivalence : justice, redistribution, changement social, conscientisation, pouvoir exercé par le bas		

(Renard 2019, p. 34)

Tableau 2 : Le modèle libéral d'après Bacqué et Biewener, 2015, mis en forme par Karine Renard, 2019

Modèle libéral		
Origines	Enjeux	But/Objectifs
<ul style="list-style-type: none"> - Woodrow Wilson, John Maynard Keynes - Institutions internationales - Philosophie : libéralisme social 	<ul style="list-style-type: none"> - Auto prise en charge - La participation équitable de tous les citoyens aux institutions en place - Processus individuel - Défense de la liberté individuelle - Cohésion sociale 	<ul style="list-style-type: none"> - N'interroge pas les inégalités sociales - Prend en compte les conditions politiques et économiques - Minimise les rapports de domination - N'a pas pour but la transformation de la structure ni des rapports de pouvoir
Chaîne d'équivalence : égalité, opportunités, lutte contre la pauvreté, bonne gouvernance, autonomisation, capacité de choix, capacités, participation		

(Renard 2019, p. 34)

Tableau 3 : Le modèle néo-libéral d'après Bacqué et Biewener, 2015, mis en forme par Karine Renard, 2019

Modèle néolibéral		
Origines	Enjeux	But/Objectifs
<ul style="list-style-type: none"> - Wendy Brown, Pierre Dardot, Christian Laval - Banque Mondiale - Philosophie : extension et dissémination des valeurs du marché à la politique sociale et aux institutions 	<ul style="list-style-type: none"> - Augmenter les capacités individuelles - La participation équitable de tous les citoyens aux institutions en place - Processus individuel : permettre aux individus d'exercer leurs capacités individuelles 	<ul style="list-style-type: none"> - Pour l'individu : être intégré au monde du travail et en tant que consommateur - Gestion de la pauvreté et des inégalités - Les questions d'émancipation et de justice sociale ne sont pas posées - N'a pas pour but la transformation de la structure ni des rapports de pouvoir
Chaîne d'équivalence : liberté de marché, efficacité, investissement, entrepreneuriat, liberté individuelle, choix rationnel, productivité, libre marché		

(Renard 2019, p. 34)

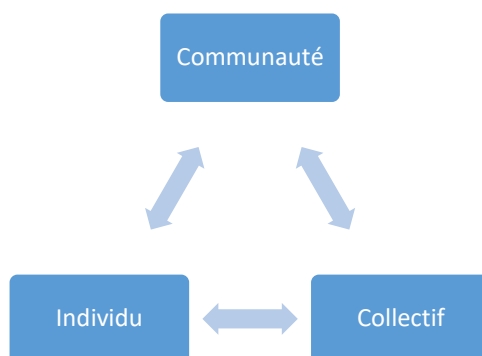
Ces tableaux nous donnent des indicateurs pour repérer le type d'*empowerment* appliqué dans un contexte ou une institution. Les chaînes d'équivalences peuvent être des indicateurs que l'on peut essayer de repérer dans les bibliothèques. Les différents modèles nous donnent alors des indications sur quels principes et enjeux sont appliqués.

Après avoir identifié ces différents modèles, nous allons maintenant aborder les différentes formes de l'*empowerment*.

2.1.3 Le processus de l'*empowerment*

Dans ce chapitre nous allons aborder les différents processus d'*empowerment* allant de l'individu à la communauté dans le processus d'apprentissage et l'accès au pouvoir. Ce processus est dans une boucle itérative et n'a donc pas une visée linéaire. Cette différenciation entre l'individu, le collectif et la communauté montre les différentes portes d'entrées pour accéder à ce processus.

Figure 1 : Schématisation du processus de l'*empowerment*.



(Courtin, 2020)

2.1.3.1 Par l'individu

Au début de ce travail, nous avons défini l'*empowerment* au sens de Bacqué et Biewener comme étant à la fois un processus individuel et collectif d'apprentissage et d'accès au pouvoir dans le but de créer un changement social. Nous allons définir ici ce que signifie le sens individuel de l'*empowerment*. Dès lors nous allons pouvoir définir le terme d'émancipation qui représente une face importante de la vision de l'*empowerment* au sens individuel.

Le terme d'émancipation se décline sous 3 formes selon Le Grand Robert : S'affranchir de la domination paternelle au sens de la loi (l'accès à la majorité), l'« *action de s'affranchir d'une domination, d'une servitude* » utilisé dans le contexte de l'esclavagisme et une troisième forme qui rapproche le terme d'émancipation de la notion de libération et d'indépendance dans le cas du mouvement d'émancipation de la femme par exemple.

La notion d'émancipation peut également signifier l'« *action de se libérer d'une dépendance morale, de préjugés traditionnels* » comme par exemple l'émancipation des idées ou l'émancipation sexuelle (Le Grand Robert - Version numérique 2017). Ce second sens éclaire la dimension intellectuelle de l'émancipation et enrichit le sens de la première définition.

Emmanuel Brassat, docteur en philosophie introduit ici la dimension politique de la liberté dans la notion d'émancipation :

« Si l'émancipation, qui est aussi le droit à l'exercice d'une responsabilité administrative par soi-même, devient une exigence juridique et politique universelle, il n'y a plus de différence à faire entre les personnes, cela signifie qu'il n'y a plus qu'une condition humaine, égale pour tous à laquelle tout un chacun est en droit d'accéder. Cela doit valoir sur le plan des pouvoirs et sur celui des droits. C'est là le sens moderne de la notion d'émancipation. Elle suppose le renversement des sociétés inégalitaires et hiérarchisées. Émancipation prend le sens d'une délivrance, d'une libération de la domination, de l'inégalité des conditions, et donc signifie l'accès à l'exercice universel d'une liberté de droit. »
(Brassat 2013)

En ce sens, l'article de Brassat (2013, p.49) met en lumière que l'émancipation amène à la liberté d'être soi et d'agir par soi-même grâce à des droits et des devoirs. L'exercice de la responsabilité administrative répond en réalité à une exigence juridique et politique qui donne accès à un pouvoir permettant le renversement des sociétés inégalitaires et hiérarchisées. Mais pour y accéder, il est alors flagrant que le bagage individuel sous-jacent qui permet d'accéder à l'usage de ces droits revient à connaître les codes sociaux de la société dans laquelle on vit, la langue, les us et coutumes, permettant alors à la personne d'entendre, de comprendre les rouages dans lesquelles elle est impliquée en tant qu'habitante et d'agir. Elle doit alors pouvoir accéder à certains services et certaines connaissances indispensables pour prendre place en tant qu'individu dans la société voulant exercer son pouvoir d'agir.

En ce sens, Brassat se demande si l'école publique en France est aujourd'hui encore un facteur d'émancipation. L'école et son rôle n'est pas le sujet de ce mémoire et nous ne chercherons pas à répondre à cette question ici. Cependant, le fait que l'apprentissage et l'éducation soit un facteur d'émancipation nous intéresse et le fait que ces processus puissent œuvrer dans d'autres lieux que les écoles nous reconduit dans le lien aux bibliothèques. Dans la suite de ce travail, nous allons mettre en lien la notion d'émancipation définie ci-dessus et l'aspect de formation, service fourni par les bibliothèques que nous allons étudier dans le chapitre 3. Par ailleurs, l'émancipation si elle est liée à l'éducation et l'apprentissage, elle est aussi étroitement liée au développement de la critique sociale et du libre arbitre, c'est-à-dire le développement du sens critique.

« Si la critique sociale cherche à révéler les logiques de domination, elle le fait dans une visée émancipatrice, formulée par les mouvements sociaux aidés en cela par les chercheurs. Néanmoins, il est aujourd'hui essentiel de « réassocier critique et émancipation » alors que ces deux perspectives se sont éloignées l'une de l'autre. »
(Franco 2014)

Dans sa définition l'*empowerment* a donc une perspective processuelle d'apprentissage et du développement du sens critique en vue de s'émanciper et d'accéder ou de générer un pouvoir d'action lui donnant accès à un changement social. La dimension individuelle est donc une des portes d'entrées dans ce processus d'émancipation. Comment, dès lors, le contexte favorise ce développement vers l'accès au pouvoir. Bacqué et Biewener notent alors l'importance de « centrer le travail sur le sujet, pris comme individu particulier et dans son contexte, en s'appuyant sur ses compétences et en l'aidant à construire estime de soi et conscience critique » (Bacqué, Biewener 2015, p.30)

Elles nomment alors trois points essentiels afin que l'*empowerment* soit un outil stimulant et ait un potentiel émancipateur :

- Reconnaissance et prise en compte de l'*agency*³ et des subjectivités
- Articulation entre émancipation individuelle, collective et projet politique
- Réflexion sur la nature et les différentes formes du pouvoir, pour en dégager les apports

Dans ce chapitre nous avons vu que l'*empowerment* individuel repose sur la capacité de l'individu à s'émanciper de ses propres cadres d'analyse dont la formation, l'éducation et le développement du sens critique sont des outils pertinents. Nous avons peu développé ici la notion d'estime de soi et de reconnaissance qui représente également un axe important à l'émancipation individuelle. Ces capacités forment l'un des leviers de l'*empowerment*, et nous verrons par la suite dans la partie analyse si cette forme d'émancipation est possible en bibliothèque.

2.1.3.2 Par le collectif

Il y a plusieurs possibilités d'aborder l'*empowerment* par le collectif et ici j'ai choisi d'étudier le collectif en rapport avec les politiques publiques et la manière dont la participation a été sollicitée. Depuis 1992, « le contexte français est caractérisé par l'introduction progressive d'une injonction participative dans la loi. [...] La participation et la délibération sont devenus des « impératifs » des politiques publiques » (Bacqué et al. 2013). Mais ces tentatives sont insatisfaisantes et la notion de participation reste très imprécise par le fait que le pouvoir de décision est souvent évincé du processus participatif. En effet,

« Dans le contexte français du début des années 2000, le terme de « démocratie de proximité » a été utilisé contre celui de « démocratie participative » pour signifier le cantonnement de la participation sur la seule échelle microlocale et dans une dynamique purement consultative »
(Bacqué et al. 2013).

C'est dans le domaine de la politique de la ville que la question de la participation va être approfondie ; Pour mémoire, la politique de la ville « consiste en un ensemble d'actions de l'État français visant à revaloriser certains quartiers urbains dits « sensibles » et à réduire les inégalités sociales entre territoires. » (Politique de la ville 2020). Dans ce contexte, Mohamed Mechmache et Marie-Hélène Bacqué sont mandatés en 2013 par le ministère de l'égalité des territoires et du logement pour produire un rapport sur la participation des citoyens dans les quartiers populaires. Ce rapport intervient dans un contexte où le ministère délégué, chargé de la ville de Paris fait plusieurs constats dont l'essoufflement de l'injonction à la participation, l'affaiblissement de la participation électorale dans les quartiers populaires et l'affaiblissement des méthodes d'action collectives portées par les mouvements d'éducation populaire.

Dans un premier temps, ce rapport identifie plusieurs dynamiques de participation dont la dynamique institutionnelle et la dynamique citoyenne :

- La dynamique participative institutionnelle part de l'offre institutionnelle, sous forme de conseils de quartiers ou de réunions publiques. Cette dynamique se confronte à des limites renvoyant au fait que l'ouverture seule d'espaces institutionnels de participation n'est pas suffisante pour susciter de la participation. L'expérience montre également que les personnes les plus précaires ou les plus discriminées se retrouvent bien souvent à l'extérieur de ces espaces et ne peuvent alors pas participer aux prises de

³ En sciences sociales et en philosophie, l'*agency*, terme traduit par agentivité, notamment au Canada, est la faculté d'action d'un être ; sa capacité à agir sur le monde, les choses, les êtres, à les transformer ou les influencer. (wikipedia)

décisions, voir même être victime des décisions (elles-mêmes) qui peuvent être prises à leur encontre.

- La dynamique participative citoyenne se décline en deux sous parties, celle de la logique d'interpellation et celle de la logique d'initiative. La première consiste à interpellier les pouvoirs publics. La seconde concerne des formes différentes de mises en œuvre et d'initiatives collectives qui ont pour but une transformation institutionnelle.

Ces dynamiques comportent des limites qui peuvent être réduites si elles s'articulent entre-elles.

Dans le contexte de la participation, les enjeux se situent sur trois plans :

1) D'abord, la reconnaissance de la compétence des citoyens. Ici l'enjeu réside dans la déconstruction des représentations des pouvoirs publics sur les compétences des citoyens dans les pratiques participatives. En effet, *« les approches élitistes de la démocratie avancent que les « simples » citoyens n'auraient pas les compétences pour délibérer et prendre les bonnes décisions. Les faire participer serait coûteux à la fois en temps et financièrement et inefficace. C'est au fond cette conception qui sous-tend nombre de réticences aux pratiques participatives »* (Bacqué et al. 2013, p.15). Faire confiance aux compétences des citoyens est alors un enjeu important dans la délibération et les prises de décision.

2) Ce qui nous amène au second enjeu de la participation : l'enjeu social. Faire partie d'un collectif et être reconnu comme un individu dans ce collectif permet de désamorcer certains processus de désocialisation. Cela contribue au phénomène de reconnaissance et d'expression de soi en offrant un espace constitué pour la mobilisation individuelle et collective. Les systèmes d'éducation populaire en sont un bon exemple, permettant à la fois d'être accueilli dans un groupe, d'acquérir des compétences, une reconnaissance en tant qu'individu et en tant que groupe dans l'espace public.

3) Le dernier enjeu est politique car dans le contexte présenté ici, la participation est recherchée pour créer plus de représentativité dans les prises de décisions et afin de délibérer et débattre sur des problèmes concrets et réellement vécus par la population. Elle permet à terme de créer un accès au pouvoir plus démocratique et de composer un pouvoir plus représentatif de la population réelle.

Ces enjeux de la participation croisés aux dynamiques participatives entre institution et citoyen et ses écueils nous donnent des pistes d'exploration quant à la participation en bibliothèque en tant qu'institution publique. On voit ici que le collectif est sous-tendu par les pouvoirs publics qui mobilisent les personnes en vue de répondre à leurs attentes et besoins. L'auto-organisation n'est pas évoquée ici. Dans la partie suivante, nous allons aborder la suite du processus d'*empowerment* dans la capacité des communautés à s'organiser par elles-mêmes. Pour cela, nous aborderons l'un des modèles majeurs d'organisation des communautés : le *community organizing*.

2.1.3.3 Par la communauté

Nous avons vu dans le chapitre précédent que le collectif ne comporte pas la dimension d'organisation, je l'ai présenté comme étant un rassemblement de groupe sous le couvert d'une institution c'est à dire d'une offre ou proposition extérieure au groupe lui-même et qui rassemble des personnes qui n'avait pas forcément de raison de se rassembler si ce n'est que

ce point d'intérêt commun. Un des éléments majeurs dans la notion d'*empowerment* c'est la capacité qu'une communauté a à s'organiser en réponse à des situations qui font conflit. C'est dans ce sens que le *community organizing* s'est développé à partir des années 60 à Chicago aux Etats-Unis mené par Saul Alinsky, *community organizer* emblématique du mouvement. Le *community organizing* est une « *auto-organisation de la société civile à l'échelle d'une communauté (souvent « espace géographique ») visant l'amélioration des conditions de vie et l'émancipation des personnes mobilisées* » (Balazard 2015, p. 149). On entend par communauté un « *ensemble de personnes vivant sur un même territoire (collectivité) ou formant une association (culturelle, professionnelle, religieuse, politique, de loisir, etc.)* » (Balazard 2015, p. 149). Nous devons faire une petite parenthèse sur la définition de communauté et la distinction entre vision américaine du terme *community* et celle de communauté en France.

Aux Etats-Unis,

« La community s'inscrit dans un l'idéal américain comme une entité existant entre l'individu et l'Etat et structurant le fonctionnement de la société. Elle représente le corps intermédiaire entre sphère privée et sphère publique, entre le citoyen et l'Etat, qui engage des rapports d'appartenance, d'origine, de natures diverses, choisis ou non par les individus qui la composent : il peut s'agir d'un lien territorial, religieux, ethnique ou identitaire, de pratiques ou de cultures communes »

(Bacqué, Biewener 2015, p. 20).

Il est intéressant de noter ici que le rôle de la *community* est de structurer le fonctionnement de la société en faisant corps intermédiaire entre le citoyen et l'Etat. En France, le concept de communauté, souvent associé au communautarisme, est considéré péjorativement dans l'idée que le communautarisme aurait pour effet de renforcer le sentiment d'isolement de la communauté et les clivages sociaux en réduisant la mixité sociale.

Ici le *community organizing* cherche à rassembler autour d'un problème partagé par plusieurs personnes et non considéré par les pouvoirs publics : « *Le community organizing procède de l'action collective, de la mobilisation des citoyens sur des problèmes communs, pour faire entendre leurs voix auprès des institutions et peser sur les processus de décision* » (Bacqué et Biewener 2015, p. 30). Cette posture du *community organizer* est à mettre en contraste avec les démarches du travail social. Toujours selon Bacqué et Biewener, le travail social a quant à lui une visée un peu différente. Il se concentre sur l'apport des services sociaux, culturels et de santé dans l'amélioration de la vie des habitants. Il est par ailleurs important de noter que ces théories ont des influences réciproques et la branche du travail social nommée « *action sociale* » comporte des objectifs très proches du *community organizing* puisqu'elle est une forme d'action qui travaille en faveur de groupes auto constitués dont le but est de créer un changement social.

Nous allons maintenant aborder la notion de pouvoir dans le *community organizing* en reprenant cette citation de Saul Alinsky dans son livre *Être radical* : « *Le changement vient du pouvoir et le pouvoir vient de l'organisation. Pour agir, les gens doivent se mettre ensemble* » (Alinsky 2012, p. 166)

Ici on peut voir que la communauté introduit la notion de pouvoir dans la théorie. Les deux précédents points qui concernaient l'individu puis le collectif n'introduisaient pas cette notion car il semble que la posture individuelle et la posture collective n'ait pas un poids assez grand pour se considérer dans l'enjeu du pouvoir. Il est donc important de noter que pour considérer la

notion d'*empowerment* telle que définie en début de ce travail, c'est-à-dire à la fois processus d'apprentissage et accès au pouvoir, il faut considérer la communauté. La communauté fournit la force qu'elle engendre par sa puissance relative au lien de confiance, au nombre et à la portée d'un groupe vers un même but ou autour d'un même intérêt dont Alinsky ajoute la notion d'organisation, élément fondateur du pouvoir d'agir selon lui.

Cette fenêtre sur le *community organizing* pourrait-elle former un pont entre l'institution et les individus ?

Hélène Balazard parle de l'association London Citizen, dans laquelle elle a été impliquée il y a une quinzaine d'années et qui déploie des *community organizer* tel que décrit ici : « Le but de cette association londonienne est de rassembler les différents habitants d'un territoire afin qu'ils identifient et agissent sur des causes communes : l'augmentation des salaires, la construction de logements abordables, l'accueil de réfugiés... » (Balazard 2017)

Dans son livre *Agir en démocratie*, elle met en valeur les mécanismes permettant à des personnes souvent éloignées du militantisme politique et associatif de s'impliquer dans des campagnes pour changer leurs conditions de vie. Elle y décrit son rôle en tant que *community organizer* qui utilise les réseaux comme l'école, les associations, les églises ou les mosquées pour aller au contact des personnes les moins enclines à s'engager spontanément dans des actions de militantisme. C'est là une des étapes charnières du *community organizing* dans le sens où le *community organizer* a pour objectif premier de mettre en place un « pouvoir de base » et ce pouvoir de base va être constitué par le rassemblement du plus grand nombre au profit de la communauté. Cette communauté composera donc l'instrument du pouvoir.

Si nous nous posons la question ici de ce qu'est le *community organizing*, c'est pour souligner que la constitution d'une communauté peut être réalisée de manière déterminée et organisée. Dès lors comment rapprocher ce type de travail avec celui des bibliothécaires si l'on souhaite entrer dans une logique d'*empowerment* et donc d'accès à une forme d'émancipation et de pouvoir d'agir. Dans mon observation, j'irai voir si la bibliothèque est un lieu pour le *community organizing* ou si les bibliothécaires sont de potentiels *community organizer*. Nous allons maintenant confronter les notions théoriques de l'*empowerment* à la bibliothèque Tiers-Lieux et chercher à articuler ces concepts.

2.2 Les enjeux de l'*empowerment* en bibliothèque

Dans cette partie on s'intéressera aux bibliothèques Tiers-Lieux et aux liens entre la théorie de l'*empowerment* et les bibliothèques. Nous présenterons les différences entre troisième lieu et Tiers-Lieux que nous expliciterons avec un bref historique. Nous aborderons ensuite les dimensions de la bibliothèque Tiers-Lieux (dont les valeurs sont partagées avec la bibliothèque traditionnelle) et nous mettrons en lien ces dimensions avec la théorie de l'*empowerment*.

2.2.1 Bibliothèques Tiers-Lieux

Le concept est issu de la notion sociologique du troisième lieu introduite en 1989 par Ray Oldenburg sous le terme de *third place*. Dans son ouvrage, il présente les deux premiers lieux comme étant le domicile et le travail, des lieux dans lesquels nous sommes liés par des obligations familiales, salariales ou professionnelles. Le troisième lieu quant à lui se distingue par son caractère social, lieu de détente par excellence, sans attente particulière. A l'époque

les caractéristiques de ce troisième lieu se retrouvaient dans les cafés et les espaces publics générateurs de lien sociaux.

Ce terme a ensuite été associé au monde des bibliothèques par Robert Putnam en 2003, puis introduit et adapté au contexte des bibliothèques françaises par Mathilde Servet en 2009.

La bibliothèque troisième lieu a pour principale caractéristique d'être un catalyseur de lien social par un ancrage physique fort dans l'espace de la ville, par une vocation sociale affirmée et par une nouvelle approche culturelle (Servet, 2010).

Les troisièmes lieux relèvent de plusieurs fonctions qui les différencient de la bibliothèque par leur configuration axée sur la construction d'une société inclusive en travaillant à la création de lien social.

Pour se faire, le troisième lieu associe à la bibliothèque une vision plus accentuée sur la relation entre usager et bibliothécaire afin de développer plus de proximité. En ce sens, l'espace et le mobilier font l'objet d'une attention particulière afin de favoriser des zones d'interaction dédiées et des zones plus individuelles et calmes. Il est également important de favoriser le sentiment de bien-être en cherchant à être convivial et attractif mais aussi contenant et sécurisant. Ces spécificités sont propices au développement du lien de confiance, indispensable au développement du lien social. Enfin, la bibliothèque troisième lieu porte une attention particulière dans la diversification de ses services proposés en cherchant à être plus proche des besoins et attentes des usagers. (Enssib 2015)

La modification de l'attention à la relation entre bibliothécaire et usager est l'un des axes majeurs identifiant la bibliothèque troisième lieu.

2.2.2 Troisième lieu et Tiers-Lieux⁴, quelle distinction ?

Dans le livre *bibliothèques troisième lieu* dirigé par Amandine Jacquet, le Tiers-Lieux est désigné le plus souvent pour identifier un Tiers-Lieux existant dans d'autres lieux que les bibliothèques. Les bibliothèques auraient alors développé leur propre concept, articulé par le troisième lieu et décliné en plusieurs temps comme nous allons le voir dans ce chapitre.

Les termes troisième lieu et Tiers-Lieux ont souvent été utilisés comme synonymes dans la littérature. Le troisième lieu est la traduction de *third place* de Ray Oldenburg en 1989. La thèse de Mathilde Servet, en 2009 comme dit plus tôt, a démocratisé ce terme et l'a appliqué au monde des bibliothèques francophones. Entre-temps, en 2000, en France, le concept de Tiers-Lieux a été introduit. De nombreux écrits ne différencient pas les deux notions et j'ai moi-même mis du temps avant de différencier ces deux termes car dans mes lectures il était peu mentionné que ces termes n'étaient pas synonymes. C'est grâce aux travaux d'Antoine Burret, qui a écrit en 2017 une thèse qui s'intitule *Etude de la configuration en Tiers-Lieu : la repolitisation par le service* que j'ai pu trouver une définition et une conceptualisation de la notion de Tiers-Lieux.

Antoine Burret nous indique qu'il y a une différence entre Tiers-Lieux et troisièmes lieux. Il en donne la définition suivante : Le Tiers-Lieux est « une configuration sociale où la rencontre

⁴ « Devenu marque collective, le Tiers-Lieux s'écrit depuis quelques années avec un T et un L majuscule ainsi qu'un X à la fin de Lieux. A noter que certain-es praticien-n-es insistent le "faire tiers-lieux", pour insister sur le fait qu'il s'agit d'une pratique sociale (populaire) avant toute chose. » (Définition du Tiers-Lieux, 2020)

entre des entités individuées engage intentionnellement à la conception de représentations communes. » (Burret 2017).

Un Tiers-Lieux peut alors prendre place dans n'importe quel espace. C'est une « *typologie de pratique qui prend corps dans différents lieux (une gare, un hall d'immeuble, un coworking ...).* [Lieux dans lesquels] des personnes privées [...] se rencontrent [...] conçoivent et administrent un objet commun. (Une recette de cuisine, un logiciel informatique, une loi ...) » (Burret 2018).

Il précise par ailleurs que ce n'est pas simplement un lieu convivial ou dans lequel on échange, c'est un lieu où on va concevoir quelque chose. C'est le « faire » qui distingue le Tiers-Lieux de l'espace public. Ce n'est pas seulement le moment où l'on discute. Si l'on enlève le « faire » alors c'est juste un lieu sympathique et convivial.

Avec cet éclairage, nous pouvons voir alors qu'une bibliothèque troisième lieu qui se positionne comme lieu de détente favorisant le lien social mais où il n'y a pas d'attente particulière à l'égard du visiteur ne correspond pas à la définition du Tiers-Lieux. Elle doit pour cela remplir trois caractéristiques nommées par Antoine Burret : celle de générer « une rencontre entre des entités individuées », dans un lieu identifié (ici la bibliothèque ou un espace dans la bibliothèque), dans lequel se crée « un engagement intentionnel » pour enfin déboucher sur « la conception de représentations communes », c'est-à-dire la conception concrète d'un objet, d'une organisation, d'une technique, d'un système etc.

C'est dans cette perspective que la dénomination Tiers-Lieux peut alors être donnée.

2.2.3 Trois générations de troisièmes lieux

Dans la littérature, la notion de troisième lieu se voit dans un processus évolutif. Marie Martel a identifié trois générations de tiers lieu (Martel 2015).

- Première génération : la « *New downtown library* »

Cette génération de bibliothèque a axé le travail autour de l'espace et de son attractivité. Une nouvelle vision arrive avec les années 2000 et transforme les bibliothèques et leur configuration initiale qui consistait alors en une série d'étagères et de rayonnages portant principalement des livres et dont l'espace total était dédié. Cette première génération amène des espaces dans la bibliothèque, elle développe des lieux plus ouverts, orientés aussi bien sur l'accès aux collections qu'à la circulation, la rencontre entre usagers et la polyvalence de l'utilisation du lieu.

- Deuxième génération : La bibliothèque communautaire

Après avoir axé l'approche de la bibliothèque par l'espace, la seconde génération qui arrive une dizaine d'années après la première s'oriente plus finement sur la communauté qui fréquente le lieu. En effet, les bibliothèques ne nécessitent plus d'avoir des espaces architecturaux intéressants pour faire troisième lieu mais l'importance se situe autour de l'usager, de la communauté et de la relation que la bibliothèque permet de créer entre tous ces acteurs. Les espaces et les services se voient alors dirigés de plus en plus vers les besoins des personnes plutôt que des collections.

- La troisième génération : La bibliothèque participative

C'est ici dans la littérature que la notion de Tiers-Lieux et celle de troisième lieu semble être synonyme. La notion de citoyenneté fait son apparition et la bibliothèque incarne alors une

dimension de laboratoire et d'expérimentation avec pour principe fondamental l'autonomisation de l'individu par un accompagnement « en termes de relation à l'information, relation au savoir, relation aussi avec leur propre communauté » (Derbas Thibodeau et Poirier 2019). « L'institution se trouverait dans un processus partagé d'apprentissage avec les citoyens » (Derbas Thibodeau et Poirier 2019). Les rapports entre bibliothécaires et usagers s'en voient alors transformés pour favoriser le « faire avec » plutôt que le « faire pour » sortant par là d'une logique d'animation de la bibliothèque pour aller vers une logique d'accompagnement de l'utilisateur à réaliser le projet de ses besoins individuels et collectifs. Ici, la définition de Tiers-Lieux mettant en avant des dispositifs qui créent une intention concrète de rencontre engageant à la conception d'un objet commun (matériel ou immatériel) prend tout son sens dans l'intention de la bibliothèque troisième lieu de troisième génération et en ce sens, nous pouvons imaginer que ces termes se rejoignent ici.

Dans la suite de ce travail, j'évoquerai donc la bibliothèque Tiers-Lieux comme synonyme à la bibliothèque troisième lieu de troisième génération. Par souci de clarté dans le texte, le terme Tiers-Lieux sera favorisé.

Nous avons donc vu ici que les bibliothèques ont traversé différents stades dans leur rapport à l'espace, aux publics et dans leurs rôles. Maintenant nous allons voir de plus près les différents aspects de la bibliothèque Tiers-Lieux et ses liens avec l'*empowerment*.

2.2.4 Liens entre bibliothèque Tiers-Lieux et *empowerment*

La bibliothèque Tiers-Lieux reprend les missions de la bibliothèque traditionnelle notamment dans la dimension de la formation au travers des collections et des services de bibliothéconomie. Nous verrons que d'autres dimensions comme la participation ou la dimension politique se sont développées avec l'appellation Tiers-Lieux. Les bibliothèques tendent alors en orientant leurs missions au service des habitants à développer leur connaissance de leur territoire et donc leur reconnaissance des publics. Nous verrons ici 4 dimensions qui permettent d'articuler le concept d'*empowerment* avec celui de la bibliothèque Tiers-Lieux : La dimension de la formation, de la reconnaissance, de la participation et du positionnement politique.

2.2.4.1 La dimension de la formation

Les bibliothèques (Tiers-Lieux ou traditionnelles) offrent un service de formation et d'autoformation allant des cours de français langue étrangère à l'apprentissage du code de la route par le biais de plateformes numériques auxquelles on accède avec sa carte de lecteur directement depuis chez soi, par le biais de postes informatiques accessibles directement au sein de la bibliothèque ou par des ateliers de conversation organisés dans la bibliothèque selon un planning établi.

« Apprendre ne se limite pas aux domaines académiques, mais concerne aussi les savoirs pratiques, la maîtrise des compétences utiles dans le quotidien (prise de parole en public, familiarisation avec le numérique, rédaction de courriers administratifs...) [...] En fonction des publics desservis et de leurs besoins, la bibliothèque doit se définir et se réinventer chaque fois. »
(Servet 2015, p. 34)

En bibliothèque, nous trouvons également d'autres formes d'apprentissage et de savoir :

- L'offre documentaire en est une première ressource qui permet à l'utilisateur de se documenter parmi de nombreuses références soit en bibliothèque spécialisée pour plus de degrés de finesse dans la précision des documents ou alors en bibliothèque

de lecture publique pour des documents plus axés sur la découverte, l'information générale, etc.

- Les ressources numériques permettant l'autoformation avec différentes offres diversifiées allant des cours de langue aux cours de code de la route.
- L'offre de services comme par exemple l'organisation de permanences avec un écrivain public pour la rédaction de courriers administratifs donnant aux personnes une porte d'entrée à la communication avec l'administration, leur permettant d'accéder à un premier pallier de compréhension et de communication avec des instances sociales et administratives puis peu à peu développer leurs compétences propres à la communication avec celles-ci selon leur degré d'autonomie et de besoin. Ces services sont nombreux et nous ne les listerons pas ici mais ce qu'il est important de reconnaître ici c'est l'utilité de ces services dans l'apprentissage de savoirs pratiques.
- L'offre d'animation est une offre directe et indirecte de formation. En effet, on peut la regarder sur le plan du contenu même de l'animation. Ici la personne va apprendre une nouvelle technique, information, capacité à faire etc. et l'apprentissage peut résulter de ce contenu. Sur un plan plus large, c'est-à-dire le fait seul de se retrouver en groupe constitue un apprentissage social. Être en groupe avec d'autres personnes connues ou non permet de se positionner socialement en tant qu'individu dans un groupe et de faire l'expérience de la communication, l'altérité, la rencontre, la reconnaissance.
- L'offre de formation formelle et informelle organisée par les bibliothécaires. Ceux-ci offrent au public des formations sur différentes thématiques comme le domaine numérique par exemple.

Les services, les collections et les ressources proposées en bibliothèques forment un tout unique, une identité pour chaque bibliothèque car chacune développe des services en rapport avec le territoire sur lequel elle est implantée et en rapport surtout avec sa population locale. Elles sont évidemment toutes régies selon un tronc commun propre à la nature de la bibliothèque dans son fonctionnement mais chacune à sa part d'identité propre.

Nous allons donc, dans les entretiens, rechercher de quelle manière la formation peut être un vecteur d'émancipation en bibliothèque et sous quelle forme cela peut s'opérer.

2.2.4.2 La dimension de la reconnaissance

La posture de la bibliothèque entend d'être le plus inclusive possible ou du moins la moins excluante possible. La partie ci-après permettra de donner des définitions et d'asseoir la pensée théorique qui sous-tend la notion d'inclusion d'un point de vue sociologique adapté aux bibliothèques.

2.2.4.2.1 Définition et différence entre intégration et inclusion

Il est intéressant de mettre les deux notions en parallèle afin de bien définir les différences entre intégration et inclusion qui ne renvoient pas à la même vision et ni à la même démarche. La notion d'intégration, renvoie à un comportement individuel. Il met l'individu face à un groupe social ou une institution et attend de lui une prise de responsabilité individuelle pour entrer en interaction avec ce groupe. En effet, « C'est à la personne de s'adapter pour intégrer la société et ses règles, de gommer ses traits culturels et ses différences considérés comme excluants » (Chaimbault-Petitjean, Andissac 2015). Cette définition indique qu'il n'y a pas d'ajustement ni

de malléabilité entre le groupe social et l'individu et propose une vision à sens unique. Dans cette définition, la différence est considérée comme excluante.

Au contraire, le terme d'inclusion englobe le groupe social, la société ou ici plus précisément la bibliothèque comme entité groupale qui va faire un travail d'adaptation afin d'intégrer l'ensemble des personnes en incluant leurs différences (culturelles, sociales, physiques etc.) selon Chaimbault-Petitjean et Andissac. Ce terme indique donc à la fois un échange entre l'individu et l'entité groupale mais aussi une communication dans le processus d'inclusion rendant alors ici les deux parties responsables de cette inclusion, cette prise en compte de l'individu dans son ensemble, sa reconnaissance et son accueil dans un groupe.

2.2.4.2.2 Les principes d'une société inclusive adaptés aux bibliothèques

Nous reprendrons ici les 5 principes énoncés par Charles Gardou et repris par Thomas Chaimbault-Petitjean et Marie-Noëlle Andissac dans l'objectif de les adapter aux bibliothèques (Fontaine-Martinelli, 2017).

- Partager un patrimoine commun

La bibliothèque dans sa spécificité d'espace public et accessible à tous est capable de proposer la construction du patrimoine social commun. Elle permet d'offrir et partager un patrimoine éducatif, professionnel, culturel ou artistique avec la communauté du territoire sur lequel elle est implantée.

- Sortir de la crispation normative et valoriser la diversité

La valorisation de la culture de l'autre et de l'expression des singularités sans leur donner pour autant d'étiquette normative est une notion essentielle de ce second point dont l'enjeu est en lien avec la notion de mixité sociale prônée par les bibliothèques. En ce sens, « *La bibliothèque, par ses collections ou ses animations, peut jouer un rôle dans cette expression de soi. Il s'agit donc de revenir sur la façon dont on peut connaître et reconnaître les communautés, valoriser pleinement les différentes cultures.* » (Chaimbault-Petitjean, Andissac 2015)

- Refuser l'infra-humanisation

Le refus du vocabulaire dépréciatif permet de sortir de l'état d'infériorité que l'utilisation de ce type de vocabulaire entraîne et participe à instaurer un climat de bienveillance et de reconnaissance dans l'espace de la bibliothèque.

- Défendre le droit d'exister

Les personnes fragilisées ou vulnérables subissent les effets de leur fragilité par la non-reconnaissance de leurs désirs et leurs besoins. Ce sont parfois les autres, accompagnants, institutions etc. qui font le choix pour elles et par là les dépossèdent de leur capacité d'action et de leur vécu.

« Il s'agit donc de valoriser les ressources, et les capacités des personnes fragilisées. La mise en capacité répond pleinement à ces questionnements et participe de l'émancipation du citoyen. En offrant des ressources plurielles et adaptées aux questionnements de la population, en permettant l'acquisition de nouvelles capacités de compréhension et d'expression, et, au-delà, en mettant en place des projets co-construits avec les publics, les bibliothèques s'imposent comme des leviers précieux de politiques publiques en faveur de l'affranchissement et de l'autonomie. »

(Chaimbault-Petitjean et Andissac 2015)

- Garantir l'équité.

En ce sens, « *Il s'agit d'optimiser les ressources propres de la personne, sa motivation, sa capacité d'agir, de s'autodéterminer en faisant tomber les barrières et les freins à travers différents dispositifs. Une façon de nous souvenir, pour les professionnels que nous sommes, que l'égalité que nous promouvons doit toujours être remise en question.* » (Chaimbault-Petitjean et Andissac 2015)

Ces 5 principes viennent alors soutenir la mouvance dans laquelle certaines bibliothèques se trouvent, celle de la co-construction avec les publics et les habitants. Afin de pouvoir identifier plus précisément les critères inhérents aux bibliothèques favorisant le processus d'inclusion sociale, il est important pour la bibliothèque d'être attentive à ses publics (habitants fréquentant ou non la bibliothèque) et de connaître ses mouvements (ex. Queens : cartographie des collections, évolution de l'offre de services...).

« Cette connaissance fine des publics et de leurs besoins est également au cœur des initiatives de la Bibliothèque de Toulouse [...] au travers d'actions plus ponctuelles, mais toujours menées "avec" et non "pour" les publics. »

(Chaimbault-Petitjean et Andissac 2015)

Cette notion de « faire avec » et non « faire pour » rejoint l'un des enjeux de l'*empowerment* qui désigne l'importance de sortir de cette dimension de « pouvoir sur ». Cette perspective est très importante dans la vision de la participation en bibliothèque ou différents degrés de pouvoir existent dont nous parlerons plus en détail dans la partie 2.2.4.3 sur la participation.

Être dans une posture de « faire avec » les publics rejoint alors ce que Nancy Fraser nomme la notion de modèle statutaire, qu'elle situe en opposition au modèle identitaire. « *Il ne s'agit pas alors de postuler le droit pour tous à une « égale estime sociale » mais, en revendiquant la parité de participation à l'interaction au sein de la société pour tous, de définir le champ de la justice comme impliquant à la fois redistribution et reconnaissance, classe et statut.* » (Fraser 2012). En ce sens, « *Ce qui doit faire l'objet d'une reconnaissance, ce n'est donc pas l'identité propre à un groupe, mais le statut, pour les membres de ce groupe, de partenaires à part entière dans l'interaction sociale.* » (Fraser 2012)

2.2.4.2.3 Les limites de la notion d'inclusion

« Dans l'optique simmelienne, il ne peut y avoir d'intelligence de la société si l'on refuse de prendre en compte le travail en contre des poussées de différenciation et d'intégration. C'est de leur choc que se fait la répartition des individus dans l'espace social, que ces derniers se distribuent en groupes d'affiliation, en grands groupes, en sous-groupes ou en refus de participer au groupe. » (Roberge 2000, p.60)

La non-participation est un positionnement légitime en soi et l'objectif des bibliothèques n'est pas d'accueillir tout le monde de manière exhaustive. Ici il s'agit bien dans la notion d'inclusion de considérer les personnes et sortir de l'invisibilisation des minorités en leur donnant une légitimité à être dans l'espace de la bibliothèque, en pensant leur accueil, etc. Par ailleurs, le public ne fréquentant pas la bibliothèque est un public légitime.

Ce n'est pas forcément qu'il est dans le refus de participer au groupe comme le nomme Roberge mais c'est considérer que la bibliothèque n'est pas intéressante pour tout le monde et dans ce sens, elle cherche plus à ne pas laisser quelqu'un de côté et à être attentive à ne pas reproduire des inégalités sociales au sein de la bibliothèque qu'à faire participer le plus grand nombre de manière exhaustive.

2.2.4.3 La dimension de la participation

Dans sa thèse *De la participation à la mobilisation collective, la bibliothèque à la recherche de sa vocation démocratique*, Raphaëlle Bats met en évidence trois raisons pour lesquelles les bibliothèques tendent à devenir participatives. Ces trois raisons sont la crise du territoire, la crise du lien social et la crise du débat démocratique. Ces trois raisons font fortement échos aux trois enjeux de la participation de la réforme de la politique de la ville, nommés par Bacqué et Mechmache (présentés dans la partie de l'*empowerment*). Les enjeux de la participation à l'intérieur de la bibliothèque peuvent donc être mis en parallèle avec les enjeux de la participation à l'échelle sociale plus large. Cela nous amène à voir alors un lien entre participation à la vie politique et participation en bibliothèque dans le sens où

« La bibliothèque dessine alors une démocratie dont les institutions n'ont pas seulement pour rôle d'incarner le vivre-ensemble (respect, laïcité, égalité etc.), mais qui doivent le susciter, le favoriser, l'organiser. »
(Bats 2019, p.368)

En ce sens,

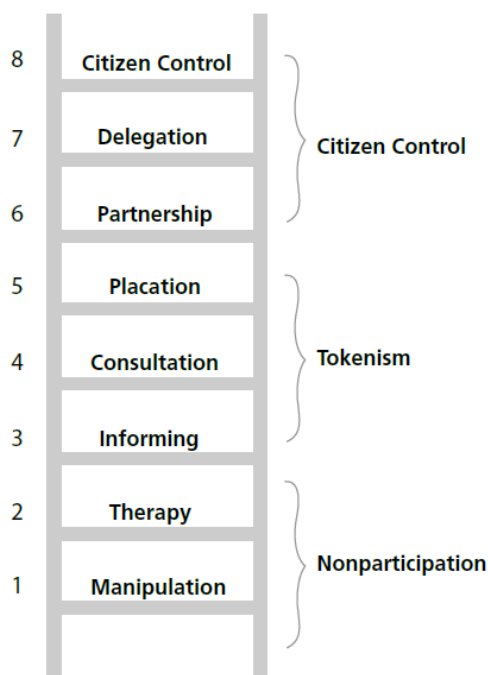
« Faire aboutir la participation, à la fois comme outils d'empowerment des habitants, outil de transformation des politiques publiques et outil d'évolution des pratiques professionnelles, nécessitera un travail profond sur les valeurs et l'éthique des bibliothèques pour encourager les bibliothèques à se considérer comme des institutions en mouvement, responsables et en action, et non comme des piliers, immobiles et inamovibles d'une démocratie acquise et immuable »
(Bats 2019, p.376)

Dès lors pour accéder à cette pratique, il est important de se questionner sur les modalités de participation et le type de pouvoir donné aux usagers. Il convient alors d'être conscient des degrés de participation et du pouvoir et des libertés qui en découlent. Comme le souligne Raphaëlle Bats,

« Un des écueils majeurs de la participation réside souvent dans son incapacité à offrir des modalités et des espaces de décision collective qui engageraient véritablement les politiques publiques. »
(Bats 2019 p.17)

D'une part parce que le terme de participation en bibliothèque n'a pas une seule forme. La participation est plurielle et peut être associée à différents types de pouvoir que les personnes peuvent acquérir. Sherry Arnstein a ainsi proposé une échelle permettant alors de prendre conscience que la participation comporte différentes modalités de pouvoir et que tout type de projet participatif ne se vaut pas. La manière d'inclure les publics et de penser leur interaction avec, ici, la bibliothèque et l'équipe de la bibliothèque va varier selon ce que l'on souhaite développer et quel pouvoir on souhaite donner à ses usagers. En effet celles-ci n'ont pas la même valeur de participation si la personne est invitée à définir ce qu'elle souhaite faire et est accompagnée dans ce processus ou si simplement elle est invitée à participer à une activité menée par la bibliothèque dans le but de mettre en valeur un thème de la collection par exemple. Le pouvoir n'est pas le même, la posture de l'utilisateur est différente ainsi que la posture du bibliothécaire. Sans s'attarder sur cette échelle, il est important de visualiser que la participation peut comporter différents degrés de pouvoir allant de la non-participation au pouvoir citoyen. La typologie de la participation développée par Sherry R. Arnstein ci-dessous aide à visualiser ces différents paliers.

Figure 2 : Echelle de participation de Sherry Arnstein



Arnstein's Ladder (1969)
Degrees of Citizen Participation

(Arnstein 1969)

Cela signifie également qu'une bibliothèque qui développe des activités participatives ne développe pas pour autant le pouvoir d'agir de ses usagers.

Par ailleurs, la participation ne se crée pas de manière uniforme et nécessite un terrain favorable pour se construire et développer avec les usagers une relation de confiance suffisante.

« Pour que la participation puisse se construire, il faut avant tout considérer la communication sous l'angle de l'échange, de la mise en relation, de la confiance. [...] Une partie importante de la communication à la bibliothèque passe par la discussion directe, de personne à personne. [...] D'une façon générale, les projets participatifs se mettent en place au fil d'une relation qui se tisse avec les usagers. C'est parce que l'on discute régulièrement avec certains lecteurs, parce que l'on connaît les gens, que certains projets prennent forme. De même, c'est parce que les lecteurs connaissent assez les bibliothécaires, parce qu'ils se sont familiarisés avec le lieu et son fonctionnement, parce qu'ils se sentent à l'aise et en confiance, qu'ils oseront prendre une initiative, franchir le pas pour proposer une animation. »

(Certain 2015, p.118-119)

Ici, les conditions d'accueil et de communication et la relation de confiance qui se tisse est l'un des prérequis permettant à la participation de s'instaurer. Les conditions d'*empowerment* sont alors fortement dépendantes de cette qualité d'accueil. Nous allons maintenant aborder les bibliothèques sous l'angle du positionnement politique.

2.2.4.4 La dimension politique

Afin de faire des liens avec l'*empowerment* dans le sens d'un pouvoir amenant à un changement social, nous allons aborder la bibliothèque dans sa dimension politique. C'est-à-dire, quelles seraient ses implications théorisées dans « l'action d'organiser la vie en société » (Balazard 2015, p. 150).

2.2.4.4.1 La bibliothèque en tant que service public ou l'enjeu du service public

En tant que service public, la bibliothèque se doit de répondre à 3 grands principes généraux (Vie publique 2018) :

- La continuité du service public : *« Il repose sur la nécessité de répondre aux besoins d'intérêt général sans interruption. »* (Vie publique 2018)
- L'égalité devant le service public : *« Il signifie que toute personne a un droit égal à l'accès au service, participe de manière égale aux charges financières résultant du service (égalité tarifaire sauf pour les services facultatifs, tels que les écoles de musique, par exemple), et enfin doit être traitée de la même façon que tout autre usager du service. Ainsi, le défaut de neutralité – principe qui est un prolongement du principe d'égalité – d'un agent du service public, par exemple une manifestation de racisme à l'encontre d'un usager, constitue une faute déontologique grave. »* (Vie publique 2018)
- L'adaptabilité ou mutabilité : *« le service public ne doit pas demeurer immobile face aux évolutions de la société ; il doit suivre les besoins des usagers ainsi que les évolutions techniques »* (Vie publique 2018)

Ces principes régissent un socle commun des règles garantes du cadre des bibliothèques. A cela s'ajoute les chartes éthiques régissant missions et valeurs des bibliothèques. A ce titre on peut citer la charte du droit fondamental des citoyens à accéder à l'information et aux savoirs par les bibliothèques (Association des bibliothécaires de France 2019) la déclaration de l'Unesco (Manifeste de l'UNESCO sur la bibliothèque publique 1994) ou encore la déclaration de Fribourg sur les droits culturels (Les droits culturels, Déclaration de Fribourg 2007).

Ces documents fondent les bases permettant la création de politique d'établissement, de politique documentaire ou encore des valeurs qui régissent le fonctionnement et les implications du lieu.

2.2.4.4.2 Bibliothèque, citoyenneté et espace démocratique

Nous parlerons succinctement dans ce chapitre de la fonction politique des bibliothèques. Nous avons par ailleurs abordé ce point dans la dimension de la participation qui lui fait écho. Comme présenté plus haut, la bibliothèque Tiers-Lieux intègre une dimension de citoyenneté. En effet, Les troisièmes lieux, selon Oldenburg, *« encouragent l'épanouissement de l'esprit démocratique en offrant un cadre propice à l'échange et au débat publics. [...] Les troisièmes lieux peuvent contribuer à restaurer l'engagement politique en favorisant l'association. »* (Servet, 2010)

En revanche Mathilde Servet soulevait l'application de cette spécificité aux bibliothèques : *« on peut s'interroger sur la portée du rôle politique des bibliothèques troisième lieu. En effet, si les individus se croisent ou échangent juste quelques mots, la bibliothèque ne constitue peut-être pas un véritable lieu de débats démocratiques »*. A cela, elle répond en citant Magnus

Torstensson qui « plaide pour l'apport démocratique décisif des bibliothèques. Lieux de rencontre et d'échange, d'expérience de vie avec et à travers les autres, elles constituent un service gratuit et permettent l'assimilation des bases de la participation à la vie publique ».

Par sa première fonction, celle de l'information, la bibliothèque déploie un vaste champ de connaissance accessible et grâce auquel il est possible de développer son savoir. « La culture et l'éducation stimulent à la fois l'épanouissement, l'émancipation, la curiosité et élargissent nos libertés comme nos espaces démocratiques. » (Blandin et al. 2017). Cependant, l'accessibilité à une somme de connaissance ne garantit pas son utilisation par le public. Comme le relèvent Derbas Thibodeau et Poirier, « pour plusieurs acteurs institutionnels rencontrés, l'accessibilité de la bibliothèque ne suffit pas et devrait tendre vers son appropriation effective par les citoyens. » (Derbas Thibodeau et Poirier 2019). En effet, il est parfois relevé que l'image élitiste de la connaissance que renvoie la bibliothèque freine son usage et les personnes ne se reconnaissent pas comme légitimes pour faire l'usage de ces lieux. C'est d'ailleurs l'un des écueils auquel les bibliothèques troisième lieu cherchent à contourner en offrant un cadre qu'on peut facilement reconnaître avec des espaces confortables, moins de livres, des jeux, une diversification des services dans lesquels l'utilisateur peut s'identifier.

« Ces différents lieux culturels ont en commun de sortir d'une vision élitiste et diffusionniste de la culture et des savoirs, pour s'intéresser aux acteurs informels et aux espaces de la vie quotidienne. En ce sens, ils font écho à la notion de « droits culturels », qui « renvoie aux publics la question de leur implication dans la vie culturelle, non plus en tant que « consommateur » ou spectateur mais en tant qu'acteur, qu'il soit décideur politique, créateur, spectateur éclairé » (Blandin et al., 2017) »

(Besson 2018)

La bibliothèque revêt alors une seconde fonction, celle de l'accueil des publics pour créer du lien social. Par-là elles développent un large panel d'offres allant du service à l'animation pour mettre en valeur des ressources permettant au citoyen d'interagir socialement au travers d'un lieu culturel vivant. Comme dit plus haut dans le chapitre sur la dimension de la participation, si le citoyen passe de la posture de consommateur à celui d'acteur pour reprendre la citation de Besson, alors le développement de pratiques participatives en bibliothèques est l'un des bras de levier de ce changement de posture. La notion de responsabilité octroyée aux bibliothèques dans ce sens implique la conscience derrière les enjeux de pouvoir de la bibliothèque et le pouvoir qu'elle peut offrir aux habitants en tant qu'institution publique.

« Les pratiques participatives associées à une responsabilité assumée réaffirment combien la bibliothèque peut accompagner les transformations sociales et politiques, rester légitime et confirmer sa vocation démocratique. » (Bats 2019, p.376)

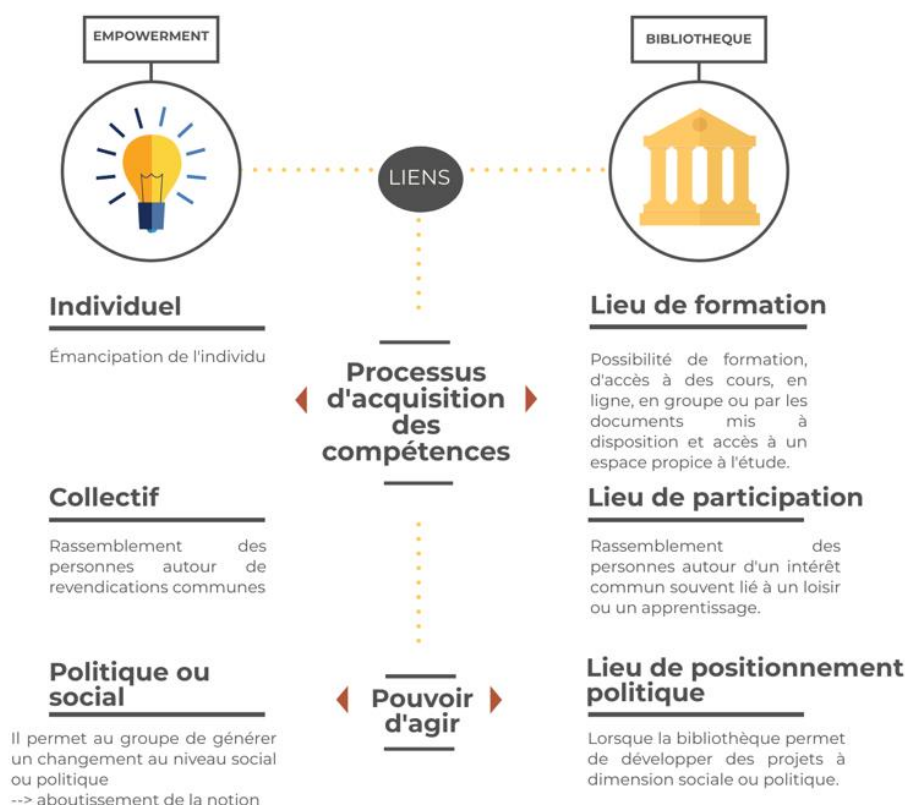
Par-là, la bibliothèque va prendre une posture de canalisateur de lien et de transformation en lien avec son territoire et les besoins des usagers comme le souligne Poissenot (2015, p. 56) :

« Les bibliothèques troisième lieu ne proposent pas un programme clé en main d'action culturelle. Elles établissent des relations avec leur usagers et avec des associations à partir desquelles elles construisent un programme d'actions qui prend un contour aussi singulier que la commune dans laquelle il s'inscrit. »

En ce sens, la bibliothèque est un des éléments composant l'un des cœurs de l'organisation de la vie en société. En effet, elle offre des lieux de rassemblements où les citoyens sont invités à modeler, à leur image et selon leur besoins, ces lieux afin de s'approprier ces espaces et participer à leur manière à la vie en société.

Pour terminer, nous allons illustrer le développement théorique présenté précédemment par un schéma récapitulatif des processus à l'œuvre entre *empowerment* et bibliothèque. La dimension de la reconnaissance n'est pas représentée ici dans ce schéma car elle n'appartient pas à une section particulière. En effet, la notion de reconnaissance est pensée à chaque stade comme un élément fondamental de la construction de l'*empowerment*.

Figure 3 : Schématisation des liens entre *empowerment* et bibliothèque



(Courtin, 2020)

Ce schéma montre les enjeux à l'œuvre dans la définition de l'*empowerment* c'est-à-dire, l'émancipation individuelle, collective et politique ou sociale. Cette dernière permet de parvenir à, ce qui est nommé « l'aboutissement de la notion » puisque, au sens de Bacqué et Biewener, l'*empowerment* est à la fois le processus d'acquisition des compétences en vue d'accéder à un pouvoir et l'état d'être dans une posture de pouvoir. Ce dernier stade s'illustre en bibliothèque quand celle-ci porte des projets qui ont un impact au-delà de ses murs, c'est-à-dire dans l'espace public s'inscrivant dans une dimension sociale ou politique.

Nous allons voir maintenant dans les interviews de professionnels dans les chapitres suivant comment les habitants s'approprient les bibliothèques, quelles formes de participation sont proposées et enfin si ces formes répondent ou non à un accroissement du pouvoir d'agir des individus ou des groupes dans la société.

3. Méthodologie

Dans cette partie, je vais présenter la méthodologie qui a permis de mener cette recherche avec le fil conducteur de la problématique suivante : Comment inclure les citoyens par l'*empowerment* en bibliothèque ?

3.1 Objectifs de recherche initiaux et question de recherche

Initialement, La Bulle, mandataire de ce travail a défini la question de recherche suivante : Comment inclure les citoyens par l'*empowerment* en bibliothèque ? 3 objectifs étaient proposés pour articuler cette question. L'objectif principal étant de mener une enquête auprès des habitants du quartier de La Bulle.

- Déterminer les leviers de motivation pour impliquer les citoyens notamment les habitants du quartier
- Imaginer des modalités de participation adaptées de manière à garantir la représentativité des publics dans les prises de décision
- Définir des indicateurs d'évaluation permettant de quantifier/qualifier l'atteinte de l'objectif d'inclusion sous toutes ses formes : mixité sociale, de genre, générationnelle, culturelle...

Ces objectifs ont été remaniés à la suite de l'abandon du terrain de recherche à cause de la situation sanitaire qui a touché le monde depuis mars 2020. La question de recherche est restée la suivante : Comment inclure le citoyen par l'*empowerment* en bibliothèque ? En accord avec la direction de la HEG et ma directrice de mémoire, Raphaëlle Bats, la partie théorique de cette recherche est plus importante que la partie terrain du fait de l'épidémie de COVID19.

3.2 Type de recherche

Ce travail relève de la recherche appliquée car il a pour but de donner des pistes de réflexion et des indicateurs concernant plusieurs questions pratiques, énoncés dans les objectifs lus précédemment. Son approche générale est d'ordre qualitative car il se base sur la perception et le vécu des acteurs de terrain interrogés, sélectionnés selon des critères présentés ci-après. Pour se faire, je ferai appel à deux méthodes d'investigation : la récolte de données textuelle et l'entretien.

3.3 Type de méthode

La première concerne le travail de récolte de données partir des informations contenues sur les sites internet et réseaux sociaux des bibliothèques. Comme Fortin et Gagnon le soulignent, « les textes existants peuvent se révéler utiles dans la recherche sur le terrain, constituant une source additionnelle d'information. Ils permettent au chercheur de se familiariser avec l'histoire d'un groupe social, avec sa culture, avec l'organisation ou les événements importants liés à la recherche » (Fortin et Gagnon 2016, p.202). Cette première observation va permettre de récolter des données sur le projet de l'établissement, son intentionnalité par rapport à ses usagers et ses modes de communication visibles. Les communications non visibles, c'est-à-

dire par des partenaires, des réseaux extérieurs et par d'autres systèmes de communication que l'écrit seront étudiées grâce à la seconde méthode présentée ci-après.

La seconde méthode consistera à réaliser des entrevues semi-dirigées à partir d'un guide d'entretien. « *Souvent non dirigée ou semi-dirigée, l'entrevue est utilisée pour recueillir de l'information en vue de comprendre la signification d'un événement ou d'un phénomène vécu par les participants* » (Fortin et Gagnon 2016, p. 201). La méthode semi-dirigée a été sélectionnée afin de laisser libre cours à des associations d'idées et remarques de la part des personnes interviewées sur des thématiques que j'aurais pu omettre en me basant uniquement sur une structure entièrement préétablie par mes soins. Le guide est là pour donner une structure générale permettant d'affiner certaines thématiques si nécessaire ou rediriger l'entretien au besoin. Le guide est également important pour donner des points de comparaisons similaires entre les bibliothèques, permettant alors une analyse cohérente des discours dans la partie analyse des résultats.

3.4 Choix du terrain et public cible

Les critères de sélection concernant les bibliothèques à étudier dans mon travail ont été établis en lien avec l'identité de La Bulle, tiers lieu culturel mandataire de ce travail. En effet, La Bulle est un tiers lieu dont l'ouverture récente (mars 2020) ne permet pas d'avoir le recul nécessaire pour observer les interactions entre les usagers, l'équipe du tiers lieu et le lieu. Au départ, je souhaitais mener une enquête de terrain et venir observer les débuts de La Bulle afin d'étudier les différentes modalités de participation qui y auraient été menées. L'épidémie de COVID19 et la situation sanitaire de grande ampleur qui a suivi n'a pas permis ce type de recherche-action sur le terrain. Dans ce contexte, La Bulle a fermé ses portes en mars 2020 une semaine après sa première ouverture au public. Elle a ensuite réouvert le 13 mai sous la forme du dispositif « *clic and collect* » pour permettre aux habitants d'emprunter des documents sans pour autant accéder au lieu, selon les recommandations en vigueur préconisées par l'état français concernant les bibliothèques. La Bulle réouvrira avec une plus grande envergure en termes d'accueil à partir du 8 juin 2020.

A partir de ces faits, j'ai dû remanier le projet de recherche de départ. Pour évaluer les modalités de participation et les leviers de motivation deux options se sont profilées. D'une part, mener une enquête auprès des publics, les habitants du quartier afin de les interroger et récolter leurs besoins, leur perception du tiers lieu et leurs attentes par rapport à une telle infrastructure. D'autre part, mener une enquête auprès des bibliothécaires travaillant dans des structures similaires à La Bulle et ayant un recul nécessaire en termes de temps d'ouverture afin de pouvoir récolter, à partir d'un guide d'entretien, un récit d'expérience autour de la participation en bibliothèque, la perception de la notion d'*empowerment* et le lien avec les usagers. Pour des raisons de faisabilité, c'est cette dernière option qui a été choisie. En effet, la situation actuelle me permet difficilement d'atteindre les publics cibles de la première option, c'est-à-dire les habitants du quartier du Perrier où est implantée La Bulle à Annemasse en France. Compte tenu de ces observations, j'ai donc décidé de traiter mon sujet sous l'angle de l'expérience des bibliothécaires et de questionner leurs visions et leurs ressentis.

Les bibliothèques sélectionnées se situent sur le territoire français et cela me semble un point important pour la cohérence de l'analyse. En effet, j'ai décidé de ne pas aller sur le terrain Suisse pour minimiser les biais liés à la différence de politique culturelle entre la France et la

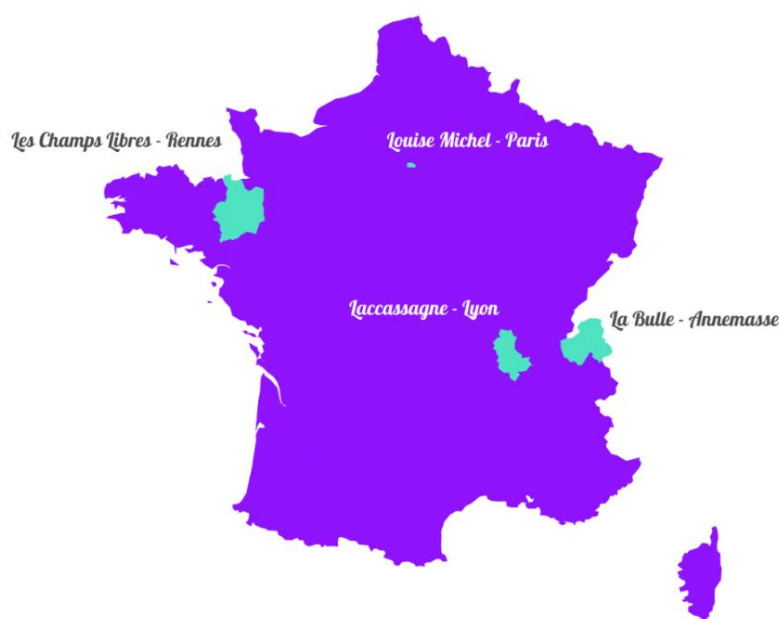
Suisse. Pour des soucis d'application concernant les politiques publiques et la comparaison du terrain lié aux recommandations spécifiques des quartiers « politiques de la ville » il m'a semblé plus judicieux de confronter des terrains qui trouvent leur assise sur le même système politique national et qui ont des fonctionnements socio-politiques locaux proches. Il en est de même pour la partie théorique qui appuie sa réflexion au regard de l'*empowerment* appliqué au contexte français. Toutefois, bien que le terrain se trouve sur le territoire français, les résultats et conclusions de ce travail seront tout à fait transposables au contexte des bibliothèques suisses moyennant des adaptations éventuelles selon les conditions.

Cette enquête va donc se concentrer sur trois bibliothèques, situées en France et répondant à la définition de « tiers lieu culturel ». En effet, notre cœur de cible répond à trois exigences :

- Une bibliothèque sur le territoire français
- Une bibliothèque répondant à la définition de tiers lieu culturel
- Une bibliothèque axée sur la participation des publics

La Bulle, tiers lieu culturel mandataire de cette recherche, la bibliothèque Louise-Michel à Paris, la bibliothèque Lacassagne à Lyon et Les Champs Libres à Rennes sont quatre bibliothèques répondant à ces critères et qui composeront le terrain de cette recherche.

Figure 4 : Visualisation géographique des bibliothèques dans lesquels travaillent les professionnels interviewés.



(Courtin, 2020)

Le choix des participants s'est fait par le réseau. En effet, au fil des discussions avec ma directrice de mémoire et d'autres professionnels des sciences de l'information, j'ai pu récolter des adresses email de bibliothécaires travaillant dans ces différentes bibliothèques répondant à mes critères de recherche comme mentionné au chapitre précédent. Le premier concerne le travail réalisé autour de la participation. Les bibliothèques Louise-Michel et Les champs

Libres sont connus pour leurs actions participatives novatrices. La bibliothèque Lacassagne quant à elle réalise aussi des actions participatives et dispose d'une infrastructure inspirée des recommandations pour les Tiers-Lieux tout comme La Bulle, Louise-Michel ou Les Champs Libres, c'est pourquoi mon choix s'est porté sur ces structures.

Après avoir défini le public cible, j'ai construit un guide d'entretien selon les 4 axes tirés de la partie théorique de ce travail. Il consiste en une série de questions classées sous les différents rôles que la bibliothèque endosserait dans le croisement entre *empowerment* et bibliothèque. Ces 4 axes sont le fruit de l'élaboration de l'approche théorique et l'articulation des différents concepts d'*empowerment* et de la bibliothèque. Il s'agit donc de récolter des informations concernant la bibliothèque comme :

- Lieu de formation
- Lieu de reconnaissance
- Lieu de participation
- Lieu permettant un positionnement politique

Au préalable, une question concernant les Tiers-Lieux et/ou troisième lieu est posée, laissant librement le ou la bibliothécaire exprimer sa définition de ces termes et confirmer que la bibliothèque dans laquelle il ou elle travaille répond à ce critère ou non. Le questionnaire a été validé par la directrice du mémoire et les entretiens ont ensuite pu commencer.

Les participants ont ensuite été contactés par email. Les entretiens ont été menés en visioconférence au courant du mois de juin et juillet 2020. Les entretiens ont une durée allant de 60 à 90 minutes. Tous les participants ont donné leur accord pour l'utilisation du contenu de ces entretiens sous forme de citation et n'ont pas fait le choix de l'anonymat. Ils ont par ailleurs été informés de la destruction des enregistrements à la fin de ce travail.

Quentin Le Guevel est bibliothécaire à Louise-Michel. Bibliothèque située dans le 10^e arrondissement de Paris, elle a ouvert ses portes en 2011. C'est une bibliothèque troisième lieu emblématique du courant, cité en exemple de nombreuses fois au travers de reportages, d'articles etc.

La bibliothèque Lacassagne de Lyon a ouvert ses portes en octobre 2017. Elle possède un FabLab et est axée sur le numérique. Elle s'inscrit dans le concept « troisième lieu » comme on peut le voir dans le dossier de presse qui la présente (Bibliothèque municipale de Lyon 2017). J'ai interviewé sa directrice, Virginie Eck pour ce travail.

On m'a recommandé la bibliothèque des Champs Libres à Rennes pour leurs ateliers participatifs novateurs. J'ai donc d'abord découvert ces ateliers grâce à une conférence donnée au 64^e congrès de l'ABF de juin 2018 « L'utilisateur moteur des activités culturelles de la bibliothèque ». Angélique Robert y fait une présentation sur « Quelles actions pour favoriser l'égalité ? » et présente les ateliers 4C. J'ai donc souhaité la contacter et en savoir plus sur ces rendez-vous. Angélique Robert est facilitatrice de l'engagement des publics aux Champs Libres. Ce lieu est particulier car c'est un équipement culturel rassemblant une bibliothèque, le musée de Bretagne et l'espace des sciences. Je me suis intéressée plus particulièrement à l'initiative nommée Les Champs Libres en mode 4C (écrit plus communément #RDV4C). Les 4C signifient : Créativité - Collaboration - Connaissances – Citoyenneté et s'inscrit non pas à la bibliothèque mais dans l'espace de vie du citoyen situé au cœur de la structure. Ce lieu a ouvert ses portes en 2006.

Enfin, j'ai interviewé Audrey Beucher, bibliothécaire à La Bulle. La Bulle n'avait que quelques semaines de réouverture lors que nous avons eu cette entrevue. Du fait de la création récente de la bibliothèque (mars 2020), les réponses données sont parfois partielles car les actions n'avaient pas encore été menées dans un cadre d'ouverture classique. De plus, il y a pour l'heure peu de recul sur les activités et le fonctionnement classique du lieu du fait de la jeunesse du lieu.

4. Analyse

Dans cette partie, nous allons présenter et analyser les données récoltées lors des entretiens semi-dirigés.

L'analyse se fera au travers du découpage proposé dans la partie théorique. Ce découpage reflète les grands axes de croisement entre bibliothèque et *empowerment*, axes qui ont servi à la construction du guide d'entretien. Nous allons voir quel est le périmètre d'action des bibliothèques au travers de ces questions et quel rôle les bibliothécaires et autres professionnels jouent-ils.

En préambule de cette analyse, il est important de mentionner que les réponses récoltées se basent sur la question de l'inclusion des publics. Parfois, les questions sont clairement dirigées sur les démarches et expériences avec des publics en situation d'exclusion sociale et parfois plus sur les démarches globales de la bibliothèque et son rapport au public en général ou aux habitants du quartier. Je préciserai cela au long de l'analyse pour ne pas créer de confusion.

4.1 La bibliothèque comme lieu de formation

On a vu dans la partie théorique que l'*empowerment* est synonyme d'émancipation en permettant l'accès au savoir, à l'information et au processus d'apprentissage d'un nouveau savoir. Les bibliothèques proposent une offre de formation pouvant aller dans le sens de l'émancipation de l'individu. Nous allons ici observer les pratiques en lien avec la formation et l'émancipation en bibliothèque.

La bibliothèque comporte plusieurs types de ressources dont les fonds documentaires, les services et les animations. Nous allons voir de quelle manière elles font l'objet d'une offre de formation dans les bibliothèques. On peut déceler plusieurs niveaux dans les réponses :

4.1.1 Les collections

La première se situe au niveau de l'offre de collection, « *toutes les collections de livres peuvent faire l'objet d'aide à la formation* »⁵. Prenons La Bulle⁶, elle dispose de méthodes de langue ou de documents pour apprendre à faire une lettre de motivation par exemple. Dans les domaines des langues et de l'emploi, il y a des partenariats qui vont se créer avec d'autres institutions de la ville comme le pôle emploi ou un organisme qui prodigue des cours de FLE dans un bâtiment proche de la bibliothèque. Ici, il s'agit donc de mettre en lien les compétences proposées dans les différents services publics « *l'idée c'est de faire des choses qui soient complémentaires* »⁷. En ce qui concerne la collection, Audrey Beucher relève que

« *Normalement en bibliothèque, on est censé se reposer sur le manifeste de l'Unesco qui parle par exemple d'universalité des collections. Nous en tant que tiers lieu, on ne dépend pas tellement de ce manifeste-là, on va plutôt se reposer sur la charte des droits*

⁵ Entretien téléphonique avec Audrey Beucher, bibliothécaire à La Bulle, Annemasse, 15 juillet 2020.

⁶ Pour rappel, lors de notre entretien avec Audrey Beucher, La Bulle n'avait que quelques mois d'existence (avec la fermeture liée au COVID en plein milieu) ce qui explique que des réponses expriment parfois le processus de réflexion des projets à venir qui n'ont pas encore pu être réalisés.

⁷ Entretien téléphonique avec Audrey Beucher, bibliothécaire à La Bulle, Annemasse, 15 juillet 2020.

culturels, la déclaration de fribourg. [...] Si on a des domaines de la culture qu'on ne couvre pas en termes de collection, ben en fait ce n'est pas grave. L'idée c'est vraiment de s'adapter aux gens et de leur proposer ce dont ils ont besoin. »⁸

La bibliothèque Tiers-Lieux s'incarne ici comme étant malléable et se met au service des usagers pour leur fournir ce dont ils ont besoin. Cela soulève quelques points de questionnement concernant le pouvoir de décision quant à l'acquisition finale des documents et comment les professionnels décident des besoins des usagers. On peut alors se questionner sur la manière dont les usagers font les demandes relatives à la collection.

4.1.2 Les formations proposées par la bibliothèque et ses partenaires

La bibliothèque couvre une offre de formation et d'aide dans les démarches administratives, la recherche d'emploi, (par exemple aide administrative, aide à la rédaction de cv etc.). Elle permet d'accéder à des cours d'alphabétisation ou des cours langue FLE (français langue étrangère), des cours d'informatique et une offre d'autoformation très large.

« Alors pour les actions concrètes il y a [...] les gens qui viennent se former à l'informatique à la bibliothèque. Ce sont des gens derrière qui vont avoir des possibilités d'emploi sur de la formation concrète.

Nos petits grand parents qui viennent juste apprendre à répondre à leurs mail ça en est aussi mais différemment. »⁹

Ces formations sont organisées par les bibliothécaires qui proposent différentes formations selon les besoins des usagers.

4.1.3 L'équipe de la bibliothèque

Cela nous amène à une autre des ressources évoquées pour la formation : l'équipe de la bibliothèque. Cette réponse n'est pas donnée en ces termes par toutes les bibliothèques interrogées. On remarque néanmoins que l'accueil, considéré comme primordial, est mentionné à de nombreuses reprises. L'accueil s'incarne dans les capacités relationnelles des professionnels de la bibliothèque qui développent d'importantes compétences. Par leur comportement, ils favorisent ou non la participation de certains publics. Dans ce sens, nous parlerons de l'accueil personnalisé, sur lequel nous reviendrons au chapitre 4.2. L'accueil ici est un prérequis parfois invisible à l'accès à l'offre de formation de la bibliothèque. En effet, Le bibliothécaire accompagne dans l'utilisation des différents supports de formation et informe sur les offres que la bibliothèque propose. Mais pas seulement, comme on a pu le voir avec l'exemple précédent, les partenariats développés participent à la richesse des informations qu'on va trouver à la bibliothèque. Ici le bibliothécaire peut être l'interlocuteur privilégié pour connaître une information, par exemple un cours de FLE¹⁰ qui aurait lieu dans les locaux d'une institution partenaire. La valeur des informations recueillies par le biais de partenariats et de réseau est très importante, elle renferme aussi un certain pouvoir détenu par les bibliothécaires dans le sens où ils possèdent une information et ont la mission de la véhiculer. Cette mission est régie par des chartes mais on peut constater aussi une certaine marge d'action sur la manière dont les informations vont être retransmises aux habitants ou aux usagers. On peut voir ici l'importance de cette complémentarité avec la réponse de Quentin Le Guevel :

⁸ Entretien téléphonique avec Audrey Beucher, bibliothécaire à La Bulle, Annemasse, 15 juillet 2020.

⁹ Entretien téléphonique avec Quentin Le Guevel, bibliothécaire à Louise-Michel, Paris, 16 juin 2020.

¹⁰ Français langue étrangère

« Les collègues. C'est un peu absurde et provoque comme réponse mais je ne pense pas que quelqu'un en situation d'exclusion sociale trouve la réponse dans un livre en vrai, ou si ça arrive c'est génial. Par contre si il trouve à la bibliothèque un public qui va lui permettre de rédiger ce courrier qui fait qu'il va pouvoir obtenir sa demande d'asile, si il peut trouver quelqu'un qui lui témoigne de l'intérêt et qui lui donne le sentiment que c'est un être humain, si il rencontre une autre personne qui est dans la même situation que lui avec lequel il obtient de l'entraide, là je pense qu'on a des trucs concrets d'inclusion. »¹¹

Cela souligne la qualité relationnelle dont le professionnel doit faire preuve car il incarne une réelle ressource à la bibliothèque.

« On doit essayer de faire en sorte que les gens repartent avec une certaine ouverture d'esprit. [...] La bibliothèque elle a aussi un rôle éducatif mais on ne remplace pas l'école. [...] La Bulle n'a pas vocation à recevoir des accueil de classe par exemple, la vocation est beaucoup plus sociale. La culture est un prétexte en fait pour essayer de créer du lien et que ça se passe bien dans ce quartier. Et puis ensuite, j'imagine que pour mes collègues c'est pareil aussi, que l'ouverture d'esprit aussi des personnes qui habitent ici, que ça suive. »¹²

4.1.4 Le prêt de salle

Enfin, l'une des ressource en termes de formation est le prêt de salle. De nombreuses bibliothèques soulignent l'importance d'avoir des espaces disponibles que les personnes peuvent emprunter pour se réunir. Cette offre donne alors un espace de liberté et d'expression qui permet l'organisation d'un groupe autour d'un intérêt commun.

« On organise par mois des espaces de formation en non-mixité pour des personnes Queer, LGBT ou juste en fait des femmes qui ont voulu se former à l'informatique et qui sont passées par des écoles d'ingénieur avec tout ce que ça a pu impliquer en termes de harcèlement divers et variés. Et donc vraiment des cours en non-mixité pour public LGBT ou féminin et ou d'ailleurs ou les deux, dans nos bureaux [notre bibliothèque] on fait du prêt de salle. »¹³

Ce service de prêt de salle offert par les bibliothèques rejoint alors ce qui dans le *community organizing* est souligné comme étant un élément fondamental à l'accès au pouvoir : l'organisation. Le fait de permettre à des groupes de se réunir au sien d'un espace à la fois gratuit, encadré et protégé constitue l'un des outils nécessaires à la constitution de communautés et au développement du pouvoir d'agir.

Ce chapitre rassemble une idée centrale qui est la suivante : quel pouvoir les équipes détiennent-elles par rapport à l'information et à la transmission de celle-ci au plus grand nombre ? C'est-à-dire, quelle est leur capacité à inclure les publics dans cette démarche ? En effet, la posture d'accueil, les renseignements et informations données aux usagers, les partenariats avec d'autres institutions et la documentation mise à disposition sont des éléments constitutifs de l'émancipation des individus. Or ceux-ci reposent sur les initiatives des bibliothécaires et leur capacité à offrir un accès à l'information ou à un service. Tout cela va favoriser ou non l'émancipation des usagers.

¹¹ Entretien téléphonique avec Quentin Le Guevel, bibliothécaire à Louise-Michel, Paris, 16 juin 2020.

¹² Entretien téléphonique avec Audrey Beucher, bibliothécaire à La Bulle, Annemasse, 15 juillet 2020.

¹³ Ibid.

4.2 La bibliothèque comme lieu de reconnaissance

Cet axe pose l'hypothèse de la bibliothèque comme lieu de reconnaissance, notion qu'on retrouve dans la définition de l'*empowerment* dans le fait que les luttes sociales résultent de problèmes vécus et partagés par un groupe considéré comme marginal ou minoritaire sans pouvoir d'action pour communiquer et être reconnues par les élites politiques. Dès lors, la bibliothèque se doit alors de porter attention à la reconnaissance pour ne pas recréer d'inégalité dans sa structure.

4.2.1 Inclusion des publics et partenariats

Plusieurs professionnels relèvent, dans les entretiens, l'importance de l'accueil en bibliothèque qui fait écho à la notion de lien social dans le troisième lieu. Ce climat d'accueil est primordial pour permettre aux personnes qui entrent dans la bibliothèque de se sentir les bienvenues. La perception de l'espace de la bibliothèque et les éléments qui le composent formeraient alors la première potentielle barrière d'entrée dans la bibliothèque et donc barrière de reconnaissance sociale.

4.2.1.1 Le livre comme barrière symbolique

Il est intéressant de partager ici l'expérience de la bibliothèque Louise-Michel qui apporte plusieurs pistes de réflexion concernant l'accueil :

« Parfois je pense qu'il faut moins se poser la question des documents que l'utilisateur pourrait trouver que de ce qu'il pourrait voir et lui faire comprendre instantanément qu'il n'est pas le bienvenu. [...] Si je suis une personne qui n'a pas du tout de lien avec le milieu du livre admettons, soit parce que je viens d'une famille où il n'y a jamais eu un bouquin, soit parce que je suis un traumatisé scolaire, soit parce que j'ai un contact avec le monde du livre mais qui n'est pas francophone admettons. Si je rentre dans une bibliothèque et je ne vois que des rayonnages partout et que c'est un labyrinthe de livres, il y a très peu de chances en fait pour que réussisse à franchir le pas car automatiquement le message qui est intériorisé est : « ce lieu n'est pas fait pour moi ». Et je pense que là-dessus, typiquement, nous, le gros de notre politique qu'on va avoir autour du jeu de société par exemple c'est aussi au-delà de dire que c'est un médium culturel comme les autres mais c'est aussi quand la personne dans la bibliothèque si elle voit une table d'échec, admettons, juste une table d'échec posée quelque part, ça c'est un repère culturel commun. Il y a déjà le sentiment d'avoir les mêmes codes qui se met en place. »¹⁴

Les rangées d'étagères sont identifiées ici comme un facteur pouvant exclure des publics par le fait que le livre ne soit pas un « repère culturel commun » à tous. Le livre en lui-même peut être un facteur excluant pour certaines personnes. Dès lors, il est important d'évaluer les éléments pouvant générer un langage commun et une reconnaissance mutuelle de l'autre dans sa diversité et ses références propres. Pour cela, ce qui ressort des entretiens comme étant l'un des éléments le plus universel permettant cette identification commune est le jeu, la nourriture et les boissons (café, thé). En somme, les moments conviviaux autour d'intérêt communs simples et vecteurs de joie et de bien-être.

« A Louise-Michel, il y a un truc auquel on tient beaucoup c'est la notion d'accueil individualisé. C'est-à-dire de questionner vraiment les besoins individuels de la personne, [...] ce qui va passer par le bonjour mais aussi par le fait d'aller au-devant des

¹⁴ Entretien téléphonique avec Quentin Le Guevel, bibliothécaire à Louise-Michel, Paris, 16 juin 2020.

personnes, de se renseigner sur les besoins etc. Il y a un autre truc que je trouve complètement universel là-dessus c'est la boisson. Offrir un café, offrir un thé aux gens. Nous on a un budget à la bibliothèque qui est quasiment équivalent à notre budget d'action culturel, c'est-à-dire la programmation culturelle et qui est simplement dédié à acheter du café ou du thé. Et on ne reviendrait jamais dessus. Donc évidemment ça a un coût de faire ça mais si on rentre vraiment dans les pratiques concrètes d'accueil c'est précieux. Il y a un truc auquel on tient c'est vraiment d'offrir un truc, une référence comme à la maison en sachant qu'il y a évidemment des limitations derrière qui vont être celles de la bibliothèque bien sûr mais en tout cas sur des questions de convivialité, d'accueil, on peut essayer de s'en rapprocher le plus possible. »¹⁵

L'accueil personnalisé est important. Cette démarche permet ici de connaître les personnes qui viennent à la bibliothèque, de permettre à ces personnes de rencontrer les bibliothécaires présents et de développer une synergie entre les usagers. L'importance d'offrir une boisson permet de renforcer ce vecteur de confiance et de partager une expérience commune. C'est un facteur extrêmement important de la relation sociale. Il est intéressant de voir qu'une bibliothèque comme Louise-Michel l'intègre dans son budget. Bien évidemment toutes les bibliothèques n'ont pas un budget alloué à ces dépenses. Cependant, il est intéressant de se questionner sur l'importance d'envisager un tel type d'investissement. Cela montre que cette pratique participe à la valeur de la bibliothèque car elle développe de la convivialité, de la reconnaissance des publics et par là, du capital social. Cette création de lien de confiance est propice au développement de la participation, que nous verrons plus en détail dans le chapitre 4.4.

Pour développer ce capital social, l'accueil et la manière dont sont disposés les éléments visibles à l'entrée de la bibliothèque doivent être, autant que possible, conscientisés et intentionnels. Pour accueillir il faut alors penser ce qui peut faire langage commun et ce qui peut potentiellement exclure comme nous l'avons vu par exemple avec le livre. La compétence des bibliothèques va être la manière dont on présente le lieu pour une personne qui n'est jamais entrée. Ici, on entre vraiment dans une réflexion et une attention à l'intersubjectivité de la part du bibliothécaire, c'est à dire reconnaître ce qui se joue chez soi et chez l'autre afin de créer un climat d'accueil favorable.

« Quand on a eu une 17e Une sur « Ces femmes voilées qui saccagent la France » [...] ça devenait compliqué d'assumer à la fois d'être un lieu d'inclusion pour les publics qui ont le plus besoin de la bibliothèque et d'avoir affiché en frontal, un journal français de fort tirage qui dit que ces gens ne sont au final, pas les bienvenus »¹⁶

On voit ici que la bibliothèque se pose des questions concernant à la fois l'inclusion des publics et la pluralité des collections. Lorsqu'elle agit sur ces questions, il est difficile de développer un double langage à la fois d'inclusion tout en proposant des titres de journaux qui discriminent les populations qu'elle veut inclure. Pour reconnaître la légitimité de chacun à entrer dans la bibliothèque, un travail sur les documents mis en avant est important car cela peut générer d'emblée un sentiment d'exclusion ce qui rejoint la compétence des bibliothèques nommées plus haut. Elles ont un réel potentiel d'action dans l'agencement des lieux avec des éléments non excluants mais doivent aussi se positionner face à ces doubles langages présents dans la société et dans les documents qu'elles acquièrent.

¹⁵ Entretien téléphonique avec Quentin Le Guevel, bibliothécaire à Louise-Michel, Paris, 16 juin 2020.

¹⁶ Ibid.

Nous allons revenir ici sur les partenariats évoqués dans la première partie concernant l'offre de formation. On a vu que plusieurs bibliothèques développent des partenariats avec des institutions extérieures afin de ne pas recréer des services existant déjà dans un périmètre proche de la bibliothèque.

4.2.1.2 Bibliothèque vecteur de lien social

Prenons l'exemple de la bibliothèque Lacassagne dans le 3^e arrondissement de Lyon, lors de sa création, une étude des partenaires du territoire a été réalisée par les bibliothécaires : « *On a regardé la configuration du quartier et on a cherché quelle structure existait dans différents axes, ça va être les axes santé, médical, précarité, handicap. On a repéré des associations avec qui on a pris contact. [...] Il y a un centre d'accueil avec des adultes en situation de handicap dans le quartier, eux ils sont venus à la bibliothèque et quand on les a vu arriver avec un petit groupe, on est allé les voir pour leur dire qu'on peut leur proposer des choses.* »¹⁷ Dans le cas de la bibliothèque Lacassagne, c'est la médiatrice qui rencontre ensuite les groupes ou les partenaires pour « *identifier leurs besoins et leur faire des propositions. Elle peut aussi aller faire des interventions sur les lieux.* » Dans ce cadre il est intéressant de relever qu'elle va dans les salles d'attentes de la PMI (protection médicale infantile) avec des jeux et des livres et dans différents centres de santé ou de la petite enfance.

Cette initiative rend la bibliothèque présente dans d'autres lieux. L'intérêt de ce type de démarche est de pouvoir élargir la salle de la bibliothèque à d'autres espaces pas forcément identifiés comme des espaces de jeu, de lecture ou d'animation. Le fait que certaines actions soient organisées hors de la bibliothèque permet de diversifier les actions de la bibliothèque sur le territoire et de se faire connaître du public. Cela peut créer de la surprise, du lien social, un moment convivial, mais pas seulement. Cette initiative peut donner envie de venir visiter la bibliothèque et permettre à des personnes d'identifier un nouveau lieu d'usage qui n'était jusqu'ici pas envisagé. C'est un moyen d'aller chercher des publics. Il est peut-être alors possible d'affirmer que l'action décentrée est utile dans les échanges d'information concernant les activités de la bibliothèque et peuvent être l'un des leviers fédérateurs de lien autour de celle-ci.

La bibliothèque Lacassagne n'est pas la seule à avoir affirmé développer les démarches de partenariat et cela se reflète également dans les pratiques des autres bibliothèques interrogées.

4.2.2 Le rôle de la bibliothèque en termes de reconnaissance

4.2.2.1 Reconnaître c'est rendre visible

Il y a des actions de sensibilisation qui mettent en avant la diversité des publics. On peut le voir par exemple dans cette activité proposée à la bibliothèque Louise-Michel :

« *Ça va être des petites actions de sensibilisation par exemple on va avoir fait des bingos de la diversité. (...) Le bingo de la diversité où on note des trucs par exemple « personnage principal non blanc » ou alors « héroïne lesbienne » des choses comme ça et faut que l'enfant lise un livre de chaque et quand il a fait une ligne, il a gagné.* »¹⁸

¹⁷ Entretien en visioconférence avec Virginie Eck, directrice de la bibliothèque Lacassagne, Lyon, 30 juin 2020.

¹⁸ Entretien téléphonique avec Quentin Le Guevel, bibliothécaire à Louise-Michel, Paris, 16 juin 2020.

Sur un autre niveau, la question de la reconnaissance peut aussi résider dans le fait d'offrir un lieu sécurisé et protégé. La bibliothèque permettrait l'accès à un lieu protégé par le fait qu'elle garantisse un cadre qui favorise le respect de chacun :

« Mais par exemple, ça va être [...] des actions sur des publics qui ont vraiment besoin d'un espace safe typiquement. Et le problème avec toute la notion de safe space c'est qu'on a tendance à dire que c'est un espace où tout le monde est le bienvenu mais ce n'est pas vrai. Un espace safe c'est un espace où les gens sont en sécurité et le sentiment de sécurité peut aussi venir du fait qu'on est en comité restreint avec des gens de confiance »¹⁹

4.2.2.2 Reconnaître c'est sonder les besoins

L'attention portée au territoire et aux habitants est souvent revenu dans les entretiens. Par exemple, Quentin Le Guevel dit :

« Nous on est un quartier de Paris dans le Sud-est qui est limitrophe entre un quartier [...] qui s'est gentrifié très vite, un quartier d'ancienne population du Maghreb qui est en train de se faire chasser en dehors de la ville par la gentrification et les abords de Paris, on a beaucoup de foyers de primo-arrivants principalement du Mali et du Sénégal. C'est trois populations qui cohabitent à la bibliothèque et principalement, pour les gens qui sont primo-arrivants, [...] il y a vraiment des gens qui ont des besoins lourds [...], accès à l'informatique, accès à un écrivain public, à des points d'accès au droit, de l'aide juridique etc. Derrière on va avoir des besoins en alphabétisation, des cafés discussion, d'apprentissage du français. [...] Et derrière on va avoir [...] des besoins plus sociaux, c'est des gens qui sont parfois terriblement isolés dans leurs foyers et qui ont un besoin juste un moment de se réunir pour discuter sans être dans la rue où ils se font contrôler à longueur de temps. »²⁰

Ici, la bibliothèque est façonnée par son contexte et les services qui s'y créent dépendent de la qualité d'écoute des bibliothécaires avec le territoire. On le voit également à La Bulle qui va mettre en place une manière de récolter les besoins des habitants :

« On a pour projet d'aller dans une école où Aurélie a proposé de faire des ateliers de design thinking. Elle était partie de cette idée pour que les enfants proposent une programmation pour la bibliothèque. On va s'orienter peut-être vers une programmation trimestrielle donc cet atelier c'était pour que les enfants proposent des choses pour que nous, on ait une programmation qui colle à leurs envies. L'idée c'est de tourner, ici c'est une école, ensuite c'est une maison de retraite et ensuite ce sera autre chose. »²¹

Dans les entrevues, on observe une grande attention à la connaissance des publics et habitants à proximité de la bibliothèque. Il est clair que les bibliothèques font un travail important pour connaître leurs publics mais aussi les institutions et partenaires avec lesquels elles peuvent travailler. Ces partenariats permettent à la fois de fédérer le tissu associatif, social, culturel et public dans un réseau mais aussi d'offrir différentes portes d'entrée aux habitants vers la bibliothèque ou d'autres institutions et associations présentes sur un même territoire.

Cela va même plus loin comme pour l'exemple de La Bulle puisque cette initiative rejoint complètement la notion d'*empowerment* par le fait que c'est la population elle-même qui va choisir ce qu'elle souhaite avoir à la bibliothèque. Ici le professionnel met en place une

¹⁹ Entretien téléphonique avec Quentin Le Guevel, bibliothécaire à Louise-Michel, Paris, 16 juin 2020.

²⁰ Ibid.

²¹ Entretien téléphonique avec Audrey Beucher, bibliothécaire à La Bulle, Annemasse, 15 juillet 2020.

proposition de processus réel pour accéder à ce pouvoir par l'atelier de *design thinking*. Ce cadre est grandement fondateur du pouvoir d'agir des habitants car le professionnel se place comme facilitateur de l'échange, de l'émergence et la récolte des besoins.

Si les bibliothèques veulent développer l'*empowerment*, il faut alors qu'elles aillent sonder les besoins de la population et communiquer sur le cadre que peut offrir la bibliothèque. De plus, elle doit mettre en place des processus permettant de questionner le public et de lui donner la parole, de différentes manières. Il est nécessaire alors qu'elle prenne une place de facilitateur pour accompagner le processus auprès des populations.

4.3 La bibliothèque comme lieu de participation

En bibliothèque de lecture publique, la participation est un élément central si l'on considère que « la bibliothèque est d'abord celle des habitants » (Certain 2015, p.113). La participation n'est pas uniforme et on peut observer des processus différents selon les bibliothèques.

Dans les entretiens menés, il est apparu que les processus de participation mis en place se font autour de deux axes : la participation qui s'organise autour de la proposition du personnel de la bibliothèque (bibliothécaire, médiateur culturel, bénévole etc.) et la participation qui s'appuie sur les compétences et connaissances des usagers.

Pour illustrer ces deux tendances nous allons examiner les 4 bibliothèques au travers des entretiens menés.

4.3.1 La bibliothèque Lacassagne

La bibliothèque Lacassagne est identifiée comme bibliothèque de lecture publique spécialisée dans la culture numérique, les objets connectés et est dotée d'un Fablab. De ce fait, la participation s'organise autour de cet aspect mais pas uniquement. La participation se fait dans le cadre d'ateliers préétablis par la bibliothèque. Par exemple, l'atelier « c'est moi qui l'ai fait » met en valeur les compétences des usagers et leur rôle d'apprenant en leur proposant de partager un savoir-faire. Le FabLab et les ateliers numériques permettent également de croiser les compétences des participants et de développer une certaine autonomie dans les projets qui sont gérés en amont par l'animateur du FabLab. Par ailleurs, les ateliers et animations sont incarnés par la médiatrice culturelle et les bibliothécaires.

On remarque qu'il y a des espaces d'autonomie pour les publics ou en tout cas identifiés comme tels mais que ces espaces sont très cadrés. Par exemple, il y a un espace jeu-vidéos et un groupe s'occupe de la sélection des jeux toutes les 3 semaines. Des adolescents se réunissent avec un(e) bibliothécaire qui leur propose des jeux et une série de critères pour faire la sélection. *« Il faut qu'il y ait nécessairement un jeu tout seul, vous ne pouvez pas mettre trois jeux de sport, il faut qu'il y ait une diversité de jeu etc. Et la bibliothécaire qui anime est présente toute la soirée. Après c'est eux qui font la sélection finale tout en respectant les contraintes. »*²². On observe ici de nombreuses contraintes qui viennent péjorer l'aspect participatif en restreignant les choix possibles. Les contraintes sont énoncées par les bibliothécaires et les usagers ont une marge restreinte de décision.

²² Entretien en visioconférence avec Virginie Eck, directrice de la bibliothèque Lacassagne, Lyon, 30 juin 2020.

La bibliothèque a fait intervenir l'année dernière le dispositif Biblio Remix²³ pour récolter des propositions des usagers avec l'aboutissement de 4 propositions de projets. Ce qui interroge c'est que par la suite ce sont les bibliothécaires qui vont décider de ce qui se fera ou pas et comment ces projets seront menés. Le pouvoir de décision du public s'arrête donc au moment où l'atelier de récolte des idées et de constitution des projets se termine.

Par ailleurs, la fréquence de l'atelier participatif « c'est moi qui l'ai fait » n'a lieu qu'une fois tous les deux mois ce qui pose question quant à l'appropriation de l'espace par les usagers et la dynamique des propositions qui peuvent y être faites. Ici le pouvoir d'agir des participants est restreint et il ressort de l'entretien que la posture des bibliothécaires se situe dans une dynamique de « faire pour » les usagers.

4.3.2 La bibliothèque Louise-Michel

A la bibliothèque Louise-Michel, les actions participatives menées au sein de la bibliothèque sont axées sur les savoir-faire des participants. Les bibliothécaires ont un pouvoir de décision directe concernant la mise en place d'initiatives proposés par les usagers. Il est alors possible de déclencher le processus d'action rapidement lorsqu'une personne souhaite faire une proposition sans passer par une discussion en équipe ou sans en référer à la direction. « *La bibliothèque a un rôle logistique, où elle achète le matériel mais c'est elle [la personne] qui a les compétences, qui fait l'organisation de l'atelier et qui gère l'animation. [...] C'est vraiment de la capacitation. On va prendre quelqu'un et on va lui montrer qu'il est légitime dans les savoirs qu'il peut transmettre* »²⁴. Concrètement, la bibliothèque a mis en place des outils de pilotage, des groupes spécifiques outillant les usagers pour participer et mener ce type d'atelier, enfant comme adulte. C'est un processus formalisé qui passe par différentes étapes pour accéder à la capacité de proposer son atelier en autonomie. Le bibliothécaire est là pour guider et aider si besoin « *L'idée c'est de ne pas faire pour les usagers mais avec* »²⁵.

4.3.3 Les Champs Libres

Aux Champs Libres à Rennes, les rendez-vous 4C sont initiés par les participants eux-mêmes, les personnes encadrant ont le statut de facilitateur et d'accompagnateur dans la mise en place de ces rendez-vous.

*« On a réfléchi à un projet pour modifier la relation avec les publics et "faire avec". Moi ce qui m'avait impressionnée quand je suis arrivée dans cet énorme équipement [Les Champs Libres] c'est le débit de personnes qui entrent dans l'établissement. On en fait rien en fait, ces gens ils rentrent dans l'établissement, ils viennent consommer des choses mais nous en tant qu'établissement culturel, qu'est-ce qu'on met en place pour profiter aussi des savoirs et des connaissances de ces personnes-là. »*²⁶

Les rendez-vous 4C ont mis en place ce dispositif par plusieurs moyens. La forme des rendez-vous interpelle car les facilitateurs n'ont pas besoin d'être présents afin que les groupes se

²³ « Biblio Remix est un dispositif d'expérimentation, d'invention et de création participatives, autour des services en bibliothèque. L'idée est de réunir des participants aux compétences diverses (bibliothécaires, lecteurs, bidouilleurs, designers, architectes, usagers ou non des bibliothèques...), et de leur proposer d'esquisser leur vision de la bibliothèque idéale, à travers des questions, des problèmes concrets et des projets à réaliser. » (Biblio Remix 2013)

²⁴ Entretien téléphonique avec Quentin Le Guevel, bibliothécaire à Louise-Michel, Paris, 16 juin 2020.

²⁵ Ibid.

²⁶ Entretien en visioconférence avec Angélique Robert, facilitatrice de l'engagement des publics aux Champs Libres, Rennes, 13 juillet 2020.

rencontrent. Une procédure est proposée pour organiser un rendez-vous. L'un des premiers facteur de constitution du groupe est le décentrage.

« Quand il y a une personne qui vient proposer un projet on la sollicite en disant "est ce que vous connaissez d'autres personnes qui pourraient lancer le projet avec vous ?" On évite qu'il y ait une personne toute seule. Donc cette personne, elle va en parler à son entourage, elle va trouver une autre personne. Et du coup, elle revient à deux ou à trois et déjà le projet il est lancé [...] donc ça c'est l'initiateur. Il y a un autre rôle que nous on appelle le rôle de correspondant. Ce sont des personnes qui font le lien entre le groupe et Les Champs Libres, et nous, coordinateurs. Et pour ce rendez-vous tricot, les correspondantes s'en allaient donc ça a été "qui veut être correspondant ?", ce n'est pas quelqu'un qui a un rôle de leader dans le groupe, c'est quelqu'un qui fait le lien entre le groupe et l'institution. »²⁷

En effet, à chaque proposition d'une thématique pour créer un atelier, la facilitatrice demande à la personne initiatrice du projet de rechercher une ou deux autres personnes pour créer le projet avec elle. S'associer permet alors que le rendez-vous ne dépende pas d'une seule personne. Les participants peuvent ainsi se distribuer différents rôles afin que lorsque quelqu'un part du groupe, il puisse transmettre son rôle à un autre. Les rendez-vous ont lieu dans l'espace de vie du citoyen qui est situé dans la structure des Champs Libres mais hors de la bibliothèque. Ces rendez-vous sont donc visibles par toutes les personnes qui entrent dans Les Champs Libres (musée, planétarium etc.). L'initiation d'autres rendez-vous se fait beaucoup par imitation, c'est-à-dire que les personnes qui passent dans la structure repèrent qu'il se passe des rendez-vous et petit à petit s'y intègrent et proposent à leurs tour des rendez-vous. La posture de facilitatrice est d'ailleurs primordiale dans cette organisation et vient contraster avec la posture d'animation.

« C'est vraiment la nuance. C'est vraiment quelque chose que j'ai dû beaucoup [...] déconstruire cette posture d'animateur dans les bibliothèques [...], et ça part d'une très bonne volonté, on veut que tout se passe bien, que les gens soient bien, donc du coup, on se met en 4 pour qu'ils soient bien accueillis. Alors que si l'accueil on le confie aux participants, le pouvoir d'agir il est beaucoup plus fort en fait, on active quelque chose qui facilite, en fait notre rôle est de faciliter la capacité des gens à accueillir les autres, faciliter la capacité des gens à animer un débat, faciliter la capacité des gens à se réunir. C'est notre seul rôle. »²⁸

C'est donc en décentrant les actions grâce à la posture de facilitateur que les personnes sont impliquées et les plus à même de développer réellement les projets pour lesquelles elles souhaitent mettre de l'énergie. Cela participe au développement du pouvoir d'agir des citoyens.

4.3.4 La Bulle

Pour finir sur la présentation des processus de participation observés, La Bulle, tiers lieux culturel composé d'une bibliothèque et d'une ludothèque comporte 3 pôles décisionnels égalitaires composé par les habitants, les bibliothécaires / ludothécaires et la mairie pour mener des projets. La réalisation du projet se fait si 2 pôles minimum valident le projet. Grâce à ce dispositif, il apparaît que les habitants ont l'opportunité de participer activement avec un réel pouvoir de décision. La Bulle a un positionnement novateur concernant la gouvernance de sa structure.

²⁷ Entretien en visioconférence avec Angélique Robert, facilitatrice de l'engagement des publics aux Champs Libres, Rennes, 13 juillet 2020.

²⁸ Ibid.

« La spécificité c'est que les projets sont soumis au vote et que les citoyens ont vraiment leur mot à dire. S'ils rejettent un projet, on ne va pas le faire. On sait qu'on est dans un quartier un peu particulier, ou de toute façon, si on n'a pas les habitants avec nous, on sait que ça ne sert à rien de mettre un projet sur pieds, on sait que ça ne marchera pas. C'est hyper important ici. Et donc sauf erreur de ma part, je ne pense pas que ça fonctionne. »²⁹

Ici, il n'a pas été possible d'étudier les effets pour les raisons que nous avons exposé précédemment (ouverture très récente et fermeture pour cause de COVID19). Cependant, on voit que l'interaction avec le public est très importante et La Bulle a déployé dès sa réouverture plusieurs dispositifs permettant d'aller chercher des informations et récolter les besoins des habitants.

En effet, pour préparer l'inauguration de La Bulle par exemple,

« On a proposé aux gens s'ils ont des idées pour participer avec nous. On les a sollicités de différentes manières, on demande directement, il y a quelqu'un [un professionnel de la bibliothèque] qui se met à l'entrée du supermarché qui est à côté et qui demande. Alors les gens répondent toujours ce qui est assez chouette. On peut profiter aussi du marché qui est là, donc voilà on les questionne tout simplement. C'est sympa d'avoir un outil papier déjà. Soit on leur donne un support papier qu'ils remplissent ou qu'on remplit avec eux soit c'est un support qu'ils peuvent retrouver sur internet. Ou alors il y a une boîte pour mettre des suggestions à l'entrée. Pour l'instant on ne hiérarchise pas trop entre si c'est un enfant ou si c'est un adulte qui propose quelque chose. »³⁰

Ces modalités de contact direct avec les publics sont mises à l'œuvre régulièrement. Pour la réouverture, les publics ont été sollicités pour établir les horaires d'ouverture ou pour savoir s'ils voulaient participer à des animations par exemple.

Pour conclure sur cette partie, un des éléments qui amène à penser qu'il y a plus de pouvoir d'agir ici c'est la décentralisation du pouvoir. Les bibliothèques agissant vers une initiative de « faire avec » le public montrent comment le cadre proposé est important. Plus le pouvoir est décentré et plus les équipes disposent d'une liberté d'action favorable au développement du pouvoir d'agir des usagers. Cela donne aux équipes une plus grande autonomie dans les prises de décision dans la bibliothèque.

4.4 La bibliothèque dans le positionnement politique

Cette dernière hypothèse questionne la bibliothèque dans son positionnement politique. Nous allons dans cette partie observer et analyser de quelle manière les bibliothécaires et professionnels interviewés répondent à la question du positionnement politique en bibliothèque. Nous questionnons ici la dimension politique de l'*empowerment* par rapport à la capacité d'un groupe à se rassembler autour d'une revendication commune et œuvrer ensemble dans le but d'acquérir un pouvoir permettant un changement social.

Pour se faire une série de questions concernant la place du positionnement politique en bibliothèque a été posée. Nous avons abordé les types de ressources se faisant relais des questions de société, la question de la place du débat politique, et le positionnement de la

²⁹ Entretien téléphonique avec Audrey Beucher, bibliothécaire à La Bulle, Annemasse, 15 juillet 2020.

³⁰ Entretien téléphonique avec Audrey Beucher, bibliothécaire à La Bulle, Annemasse, 15 juillet 2020.

bibliothèque face à des enjeux de reconnaissance sociale (ici cette thématique peut à la fois être traitée dans la partie reconnaissance mais aussi dans celle du positionnement politique comme valeur défendue par la bibliothèque et soutenue par l'Etat).

4.4.1 La bibliothèque, relais des débats de société ?

A cette question, la réponse des interviewés s'est majoritairement tournée vers la notion de pluralisme des collections et la présence en bibliothèque d'un espace presse et actualités rassemblant les titres de la presse écrite. La mention du débat est souvent écartée dans la discussion

« Ce n'est pas exactement l'orientation de cette bibliothèque, non pas parce que c'est une bibliothèque de quartier, de proximité car d'autres bibliothèques sont axées sur les questions de société et vont proposer des débats, des projections etc. Nous on a beaucoup axé notre proposition culturelle sur tout ce qui est jeu, numérique et savoir-faire. »³¹

« On a un espace actualité où on a toute la presse écrite [...] après on ne fait pas forcément plus de mise en avant que ça. »³²

Le lieu du débat est controversé mais pas remis en question car les professionnels n'affirment pas que la bibliothèque n'est pas le lieu du débat. Ils ne nient pas ce rôle mais ont de la peine à donner des exemples d'application ou des situations où le débat a pris une place légitime.

Par ailleurs, cela dépend du type de bibliothèque et de sa spécificité. Selon le territoire sur lequel elle se trouve, elle aura des fonctions différentes. *« Je ne pense pas qu'une bibliothèque qui soit dans une démarche d'inclusion avec des gens qui ne sont pas là pour vivre un débat mais qui sont là pour s'armer justement face à des injustices [...] ce n'est pas tellement que ce n'est pas le rôle des bibliothèques mais on en est tellement loin. »³³*

Il a été relevé que la bibliothèque pouvait relayer des informations d'actualité par l'organisation de conférence. Il est apparu alors que les conférences ne sont pas vraiment le lieu du débat pour plusieurs raisons : *« On remarque souvent que le temps du débat en fin de conférence ne peut pas être extensible »³⁴, « ce n'est pas évident de s'exprimer à la fin d'une conférence »³⁵, « quand t'as deux personnes qui ne sont pas d'accord, au final, c'est juste celle qui a le plus d'aisance d'expression, ou qui a le plus de légitimité face à la foule qui va gagner »³⁶.*

Est-ce que si ces variables sont prises en compte alors la bibliothèque serait-elle le lieu du débat si elle avait :

- Un temps dédié

³¹ Entretien en visioconférence avec Virginie Eck, directrice de la bibliothèque Lacassagne à Lyon, 30 juin 2020.

³² Ibid.

³³ Entretien téléphonique avec Quentin Le Guevel, bibliothécaire à Louise-Michel, Paris, 16 juin 2020.

³⁴ Entretien en visioconférence avec Angélique Robert, facilitatrice de l'engagement des publics aux Champs Libres, Rennes, 13 juillet 2020.

³⁵ Ibid.

³⁶ Entretien téléphonique avec Quentin Le Guevel, bibliothécaire à Louise-Michel, Paris, 16 juin 2020.

- Une proposition d'atelier d'apprentissages d'articulation de la pensée, de prise de parole en public
- Un dispositif visant à faciliter l'expression de chacun par des techniques de *design thinking* par exemple et par des canaux de communication diversifiés permettant l'expression du plus grand nombre de personnes

Dans cet objectif, il est intéressant de se pencher sur le projet des rendez-vous 4C mené aux Champs Libres à Rennes : « *Le projet des rendez-vous 4C c'est se retrouver ensemble autour d'un intérêt commun de façon régulière. Donc en fait les personnes définissent ensemble autour de quoi elles veulent se réunir et le débat peut se faire autour de ça.* »³⁷

*« On voit là depuis deux ans, sont apparu des rencontres de personnes qui étaient plus sur des notions politiques. Par exemple, il y a un club de lecture féministe, il y a un café collapse, il y a des gens qui s'entraident sur des notions de comment vivre mieux dans notre société aujourd'hui. [...] Et là clairement, si on prend le café collapse, on est dans le débat, on est vraiment dans un rendez-vous qui permet ça. Le club de lecture féministe pareil. Les gens qui viennent dans ce club de lecture n'en sont pas au même point forcément de leur réflexion ou on juste pas les même courants, et le débat est possible à cet endroit-là. »*³⁸

Les rendez-vous organisés par les participants comme nous les avons déjà évoqués dans les chapitres précédents sont menés en autonomie. Il est intéressant ici de voir que ces espaces sont saisis pour créer du débat dans des groupes organisés dans ce but par les participants. Angélique Robert ajoute dans l'entretien que « *Le rôle de la bibliothèque est de permettre l'espace de débat entre les personnes. Il n'est pas de l'animer ni de l'organiser, et c'est ce qui fait la différence avec l'action culturelle.* »³⁹

Relevons ici que nous rejoignons l'axe 1 présenté en début d'analyse : la bibliothèque comme lieu de formation. On relevait alors que les interviewés indiquaient le prêt de salle comme élément permettant la formation des personnes. Elle souligne que le groupe n'a pas besoin d'avoir un médiateur ou une personne présente dans le rendez-vous. Il convient de leur laisser l'espace de faire par eux-mêmes. Ce qui rejoint l'idée d'émancipation et d'auto-organisation des groupes.

« Le rôle de la bibliothèque là dans le débat, c'est de permettre la rencontre entre les personnes qui s'intéressent à la même chose, et après apporter de la ressource, la ressource elle est de plusieurs nature, c'est le lieu déjà, un endroit pour se réunir avec un mobilier qui le permet. Qui permet des configurations différentes. Des personnes qui sont là pour faciliter la connexion entre les gens. Et aussi des ressources documentaires, comment le club de lecture féministe ou café collapse ont fait le lien entre les collections et le groupe ? Ce qu'aux Champs Libres on a vraiment du mal à faire, on n'a pas réussi encore à modéliser complètement ça. »

Ici, Angélique Robert relève qu'il y a encore des éléments sur lesquels il est possible d'enrichir ces rendez-vous notamment grâce au rôle du bibliothécaire comme personne ressource pour faire une veille concernant les thématiques abordées, sélectionner des documents pertinents, être garant de la qualité des informations et des sources. Ceci servirait à la fois la qualité des rendez-vous et répondrait à la recherche d'information dont les groupes pourraient avoir

³⁷ Entretien en visioconférence avec Angélique Robert, facilitatrice de l'engagement des publics aux Champs Libres, Rennes, 13 juillet 2020.

³⁸ Ibid.

³⁹ Ibid.

besoin. Cela permettrait aussi au bibliothécaire de mettre en valeur les collections et d'exercer l'une des missions pour lequel il est formé.

Cette approche concernant le débat en bibliothèque est relevée dans ce travail car elle illustre une des manières de créer du débat en bibliothèque (bien que ces rendez-vous n'aient pas été créés dans ce but). Le débat en bibliothèque n'est pas encore une action assumée et développée pleinement. Cette question, lors des entretiens, a d'ailleurs généré pas mal de doutes concernant la place du débat dans les bibliothèques en avançant les arguments énoncés en début de chapitre. Il est important ici de resituer que le ressenti des bibliothécaires face à cette question n'est pas claire et génère des inquiétudes concernant l'aspect sécuritaire que la bibliothèque essaye de garantir. Il semble alors que le débat puisse déranger cet aspect sécuritaire et protégé, où le climat intérieur se dédie plus à l'inclusion et l'accueil qu'au développement de positionnements pouvant générer des conflits. Cela semble être une menace au climat de confiance que la bibliothèque prend soin de maintenir. Pourtant, une de ses missions est de développer le regard critique et l'ouverture d'esprit.

4.4.2 Des espaces pour prendre une part plus active dans la cité ?

Lorsqu'on a évoqué la question de ce qu'un lieu comme La Bulle peut apporter aux usagers pour faire valoir leur rôle de citoyen :

« C'est pour les enfants, ils vont comprendre ce que c'est que de passer quelque chose au vote. On est vraiment le seul endroit où ça se passe comme ça. Pour eux, c'est un début d'initiation à la vie collective. On n'impose pas, on décide ensemble, on vote ensemble. [...] Tout le monde est sur un pied d'égalité, un bibliothécaire a la même voix qu'un ludothécaire, que la mamie du quartier, ou qu'un enfant qui passe par là. Que ce soit aussi même des gens qui viennent très régulièrement ou des gens qui viennent moins souvent, tout le monde a la même voix. »⁴⁰

« De manière plus large, [...] avoir des ressources pour former son esprit critique, c'est pour faire comme on dit, le citoyen de demain, mais ça c'est le vraiment le côté bibliothèque qui parle là, pas le côté Tiers-lieux ou ludothèque. »⁴¹

Ici on peut imaginer que le dispositif de vote permet réellement une expérimentation citoyenne du pouvoir qui permet aussi de pratiquer cette démocratie dans un cadre connu propice à l'initiation à la vie collective.

Aux Champs Libres, il est intéressant de voir que les rendez-vous ne sont pas pensés en termes de compétence à acquérir. *« Notre entrée n'est pas d'acquérir des compétences. Notre travail à nous en tant que coordinateur c'est comment on permet un espace de rencontre entre les gens, ou les gens vont pouvoir en faire ce dont ils ont besoin. »⁴²*

Ce qui est frappant c'est de voir que l'organisateur est décentré et prend une posture d'accompagnateur. Les rendez-vous 4C fonctionnent selon un schéma très distancé par rapport au public avec une posture particulière des organisateurs. Il n'y a pas de proposition autour des thématiques et des groupes qui se constituent et les participants n'ont pas besoin de la présence des facilitateurs pour se réunir. Ici, il semblerait que plusieurs facteurs soient

⁴⁰ Entretien téléphonique avec Audrey Beucher, bibliothécaire à La Bulle, Annemasse, 15 juillet 2020.

⁴¹ Entretien téléphonique avec Audrey Beucher, bibliothécaire à La Bulle, Annemasse, 15 juillet 2020.

⁴² Entretien en visioconférence avec Angélique Robert, facilitatrice de l'engagement des publics aux Champs Libres, Rennes, 13 juillet 2020.

constitutifs de cette émancipation individuelle et collective qui utilise le cadre comme un facteur facilitateur de l'organisation.

Sur le blog des ateliers 4C, on peut lire les annonces de rendez-vous qui y ont lieu. Parmi eux, l'atelier scrabble en allemand, broderie créations textiles ou encore « *le Russe c'est klass !* ». Outre des rendez-vous classiques autour de jeu, de l'apprentissage des langues ou encore de loisirs créatifs, on peut repérer des ateliers dirigés sur des thématiques d'actualité comme *Héroic'Life*, « *« Devenir le Héros de sa vie » venez aborder l'héroïsme sur différents sujets du quotidien : santé, projets, relations ... par des jeux, partages d'outils et expériences.* » (Les rendez-vous 4C 2020) ou un café Collapse. On trouve des ateliers qui sont eux axés sur des actions concrètes qu'on pourrait apparenter ici à une pratique citoyenne active. C'est le cas pour l'atelier « Capteurs citoyens et environnement » dont la description est « *s'équiper et collecter ensemble des données sur la qualité de l'air et les comprendre.* » (Les rendez-vous 4C 2019a). Ce rendez-vous a lieu une fois par mois aux Champs Libres et possède un compte Twitter régulièrement mis à jour ainsi qu'un espace wiki qui permet de voir l'avancée de leur travail et de découvrir comment en tant que citoyen, il est possible de monter soi-même un capteur et participer à la récolte de données sur la qualité de l'air. La page est présente sur le site wiki-rennes.fr dans l'onglet qualité de l'air à Rennes.

« En lien avec le projet initié il y a trois ans (Projet de captation citoyenne de données environnementales - Rennes), et la dynamique Ambasad'Air de la ville de Rennes, un groupe de citoyens s'organise lors des RDV4C "Capteurs citoyens et Qualité de l'air". Ces rencontres ont lieu le premier jeudi du mois aux Champs Libres, depuis janvier 2019. Nous échangeons et agissons principalement autour du capteur Luftdaten, qui est un projet ouvert, bien documenté et avec une forte communauté internationale. » (Présentation Capteurs citoyens et Qualité de l'air 2019)

Ici on voit qu'il y a une collaboration entre la ville de Rennes et la constitution du groupe d'initiative citoyenne, se réunissant aux Champs Libres pour pouvoir exercer leur activité qui contribue d'une certaine manière, à l'amélioration des connaissances concernant la qualité de l'air et qui contribue peut-être à créer un groupe de consultation lié à ces questions avec la ville de Rennes.

Une autre initiative a été relevée venant montrer un autre type de projet qui s'est développé aux rendez-vous 4C dans une optique d'amélioration des conditions de circulation des personnes en situation en handicap. Un groupe de citoyens a utilisé l'opportunité des rendez-vous 4C pour développer le projet *Accessibilizh*, un projet créé par « *des citoyens soucieux de maintenir l'information sur l'accessibilité la plus actualisée possible.* » (Les rendez-vous 4C 2017).

Ce projet propose une initiative de recensement participatif pour mesurer les trottoirs, les marches permettant d'accéder aux magasins, aux hôtels ou encore aux toilettes publiques dans la ville de Rennes. Ces données sont ensuite entrées dans *Open Street Map* afin d'offrir une base d'information sur l'accessibilité réutilisable par des applications mobiles destinées à aider à la mobilité des personnes en situation de handicap moteur ou visuel. (Les rendez-vous 4C 2017).

Ces deux initiatives questionnent le lien entre les pouvoirs publics et les initiatives citoyennes. On peut imaginer que le manque de prise en compte de ces questions par les pouvoirs publics a provoqué des mobilisations citoyennes afin de pallier ce manque dans le but d'une meilleure qualité de vie. C'est donc un processus que l'on peut apparenter à de l'*empowerment*. Les

rendez-vous proposés dans le cadre des Champs Libres peuvent être une des réponses pour créer l'impulsion de cet *empowerment*, porté ici de toute pièce par les individus qui se sont constitués en groupe et ont agi en fonction d'un but, en réponse à un manque, par exemple ici, le manque d'information concernant les accès en ville de Rennes pour les publics en situation de handicap.

Nous allons maintenant reprendre les axes de l'analyse afin d'établir une vision d'ensemble pour conclure cette partie. Nous avons pu voir au travers des entretiens que la bibliothèque répond aux dimensions de l'*empowerment* de plusieurs façons.

L'émancipation des usagers va être favorisée par les ressources de formation que la bibliothèque propose. Le pouvoir d'action des bibliothécaires va fortement orienter cette émancipation en fonction des ressources qu'ils mettent à disposition et la manière dont ils médiatisent et transmettent ces ressources à leurs publics. Elles peuvent être de diverses natures en commençant par l'équipe de la bibliothèque elle-même, qui a un rôle d'accueil, de renseignement et d'accompagnement au travers de la bibliothèque. On retrouve aussi les partenariats et les réseaux, le prêt de salle, les cours et ateliers de différentes natures et les ressources documentaires de la bibliothèque.

La reconnaissance des publics par la connaissance du territoire et l'attention portée à la présentation de la bibliothèque est un facteur de développement de l'émancipation individuelle et collective. Par cette reconnaissance elle participe à développer un lien social de proximité et participe au développement du capital social du quartier en sondant les besoins et en rendant visible la diversité des publics dans un lieu public.

Ces deux axes montrent alors en quoi la bibliothèque possède des outils d'émancipation et comment elle en fait usage. Nous allons ensuite voir que les deux axes suivant s'inscrivent dans le développement du processus permettant d'accéder au pouvoir d'agir. Cela pour deux raisons : 1) La bibliothèque comme lieu de participation apporte une occasion d'expérimenter la pratique citoyenne et d'exercer ses compétences de participation sociale. 2) La bibliothèque permet d'accéder à un certain pouvoir d'agir selon les conditions dans lesquelles elle se place.

La participation en bibliothèque peut-être une occasion d'expérimenter ses capacités et son pouvoir d'agir. On a pu voir que cette opportunité n'existait pas dans toutes les bibliothèques et que certaines ont développé une posture particulière, celle de facilitatrice et d'accompagnatrice des publics. Cette posture montre que plus le pouvoir est décentré plus les participants accroissent leur pouvoir d'agir. Pour cela, il faut un cadre et des conditions qui favorisent cette posture permettant aux groupes de s'auto-organiser.

Enfin, la bibliothèque permet de développer des compétences pour prendre des décisions de groupe dans le cadre d'un type de gouvernance comme La Bulle par exemple avec le vote tripartite. Par ailleurs, la question du débat reste ouverte puisque nous avons vu que sous certaines conditions, le débat peut avoir lieu, néanmoins il génère des doutes concernant la garantie d'un cadre bienveillant en bibliothèque. Nous pouvons relier ici la question du conflit avec la notion d'*empowerment* qui passe par le conflit pour accéder au pouvoir d'agir. Dès lors où est la place du conflit en bibliothèque ? Cette question reste en suspens.

4.5 Recommandations

Dans cette analyse, on a pu relever plusieurs points cruciaux permettant l'*empowerment* des habitants par la bibliothèque.

Un premier point à relever concerne l'espace de la bibliothèque, qui se joue sur plusieurs plans. Tout d'abord, nous avons relevé l'aspect excluant que peut dégager la présentation de la bibliothèque dans sa structure et la présentation qu'elle offre de ses collections. Cette mise en scène se voudra la moins excluante possible et sélectionnée avec soin. Par ailleurs, on a relevé l'importance de ne pas présenter uniquement des documents mais aussi de donner à regarder des objets, des jeux, des espaces conviviaux etc. Cette attention est particulièrement importante pour créer du commun, du lien, de la communauté d'intérêt et partager des éléments connus dans d'autres sphères que la bibliothèque. Ceci permet de désamorcer l'image parfois poussiéreuse et élitiste que la bibliothèque a pu dégager dans sa forme traditionnelle. Bien que ces recommandations en lien avec l'espace soient déjà bien connues du milieu des bibliothèques troisième lieu, cette dimension reste importante notamment dans l'engagement de la bibliothèque à aller vers plus d'inclusion des publics.

L'espace doit être alors pensé en parallèle des habitants et communautés fréquentant la bibliothèque. On a vu que la création de partenariats avec les structures environnantes est importante car elle permet de créer une synergie autour de la bibliothèque. En créant des liens, elle peut alors mieux cartographier les services de proximité et les interactions entre les habitants. Ainsi elle peut mieux cibler les populations du quartier et identifier leurs besoins. Un référentiel particulièrement utile dans la reconnaissance et le développement du travail auprès des habitants et des communautés est la trousse à outils du projet *Working Together*, élaborée au Canada (Campbell, Defaveri, O'Donnell, Singh et Smith 2009).

Il est alors nécessaire d'enrichir la réflexion autour de la posture des bibliothécaires. Dans le but de mieux accueillir les personnes vulnérables, il est important de développer la bienveillance et l'empathie envers les usagers de la bibliothèque. Pour cela, nous pouvons explorer les démarches de conception collaborative en bibliothèque proposées par Marie Martel, enseignante à l'université de Montréal. Elle propose une approche nommée *Design du care* qui met en avant notamment l'attention à la communauté, l'empathie, l'accueil individualisé (sous-entendant qu'il n'y a pas d'utilisateur type et que chacun est unique) et finalement la notion de responsabilité à l'égard des personnes vulnérables (avec l'importance d'impliquer les personnes et les organismes dans le processus de conception de la participation et la planification des projets de la bibliothèque). Il serait alors intéressant d'observer ces axes au travers de nos bibliothèques afin d'enrichir les pratiques d'accueil des publics.

Cependant, développer la bienveillance et l'empathie doit s'accompagner d'un travail sur le pouvoir d'agir des bibliothécaires. En effet, il est important de prendre soin des équipes et dans l'objectif d'une mobilisation professionnelle adéquate, il faut veiller à donner les moyens d'action directement aux personnes concernées. Ceci afin d'éviter les situations de vécu d'impuissance au travail qui a pour effet d'être à la fois néfaste pour le professionnel mais aussi pour le fonctionnement de la structure. Pour cela, une proposition de supervision d'équipe par un professionnel extérieur de la bibliothèque permettrait d'offrir aux équipes un temps pour penser ensemble les situations difficiles rencontrées, croiser les pratiques et s'enrichir mutuellement des ressources des uns et des autres. Les supervisions permettent également d'offrir des soupapes régulières permettant de libérer des tensions et réguler les situations problématiques.

Par ailleurs, la posture des bibliothécaires est l'un des points fondamentaux de l'inclusion des publics et de l'impulsion de l'*empowerment*. On a pu voir que le professionnel peut véhiculer

le pouvoir d'agir si lui-même en est doté par son institution. C'est pourquoi adopter une forme de management qui décentre le pouvoir est l'une des clés du développement du pouvoir d'agir des habitants. En effet, le mode de gouvernance est un élément important qui semble devoir être relevé. Les bibliothèques qui permettent à leurs employés de décider des actions qui seront menées dans le cadre de la participation des publics ont plus de facilité à créer un cadre qui favorise l'*empowerment*. Par ailleurs, on remarque que le professionnel a le pouvoir à ce moment-là de se diriger vers une logique de « faire avec » le public puisqu'il va pouvoir suivre les impulsions des habitants. A l'inverse, les logiques de « faire pour » qui s'apparentent plus au travail d'animation sont tout aussi légitime en bibliothèque mais ne développent pas le même rapport aux habitants et usagers. Cette posture ne met pas les publics dans une posture de pouvoir et place le pouvoir de décision chez les bibliothécaires. Malgré des initiatives engagées pour récolter les besoins, il convient d'être conscient que si l'on ne laisse pas le public aller jusqu'au bout du processus participatif (c'est-à-dire aboutir à un choix conscient et à sa réalisation) alors il n'y a pas de pouvoir d'agir. Ce pouvoir reste détenu par les bibliothécaires à qui reviendra le choix final d'appliquer les suggestions ou non. Afin d'aller plus loin dans la logique de décentralisation du pouvoir, il est possible de s'inspirer de différents référentiels existants tels que les organisations apprenantes, le management participatif ou encore la collectivité libérée.

5. Limites

On a beaucoup parlé de l'accueil dans ce travail ce qui nous amène à la posture du bibliothécaire et aux qualités relationnelles auxquelles il doit faire face. Pour cela trois axes de réflexion peuvent être proposés afin d'affiner la posture relationnelle. La relation à soi, à l'autre et à l'environnement qui forment une bonne base de questionnement et de travail pour développer son attention à la relation entre professionnel et public en bibliothèque. En effet, sur le plan de la relation, pour pouvoir être dans l'intersubjectivité, le professionnel doit d'abord être attentif à ses propres mouvements internes c'est à dire sa relation à soi, sa subjectivité, ses influences, son histoire, ses positionnements politiques, ses préjugés etc. Porter une attention à soi est alors primordial pour pouvoir se tourner vers l'autre et développer une relation à l'autre en ayant conscience de ses propres mouvements. Cela demande par ailleurs d'être assez disponible pour accueillir l'autre et lui porter attention. Dès lors, la relation à l'autre permettra de développer la finesse de l'intersubjectivité et mieux déceler ce qui peut être accueillant ou excluant dans la bibliothèque pour les habitants du quartier à la fois en termes de présentation de l'espace et en termes de posture. Pour finir, la relation à l'environnement suppose que l'humain est en interrelation avec son environnement et que cette interaction influence son comportement. Ici, nous parlons de la bibliothèque qui est un espace public, il est alors essentiel d'être attentif aux sentiments et mouvements que peuvent générer cet espace. Ce point est amené dans les limites car on a montré à quel point la posture du bibliothécaire est centrale.

Ces trois points d'attention permettraient alors peut-être de désamorcer certains biais liés à l'accueil que nous n'avons pas évoqué dans ce travail de mémoire mais qui sont ressortis dans des lectures et des entretiens. Prenons par exemple l'accueil des personnes sans-abris en bibliothèque. On peut observer dans plusieurs ouvrages de la littérature que ce public est souvent cité en exemple parce que son accueil est difficile. Certains témoignages de

personnes concernées affirment qu'elles ne se sentent pas bienvenue à la bibliothèque. Par ailleurs, certains employés de la bibliothèques ne se sentent pas confortables dans cet accueil et renvoient directement ou indirectement, un sentiment de malaise à la personne qui, de fait, subit un sentiment d'exclusion. Il serait alors maladroit d'avancer que le bibliothécaire est formé à étudier ses mouvements internes et ce qu'il renvoie en termes de relation à l'autre car ces mouvements ne sont pas toujours conscients. Nous avons vu que l'accueil est une des premières barrières d'entrée à la bibliothèque. Dès lors, de quelle manière faudrait-il développer plus finement la posture du bibliothécaire dans l'accueil afin de favoriser un meilleur accueil des personnes vulnérables ?

Dans cette optique, il est important de relever que dans ce travail j'évoque les publics en marge, les inégalités sociales comme un tout unique sans entrer dans le détail de ce que ces inégalités renferment. Je parle de généralités sans nommer de groupe précis car tout dépend du public présent sur le territoire sur lequel est implanté la bibliothèque. La généralité ne permet pas d'identifier les problématiques propres à chacun. Il faut donc adapter l'étude des besoins à chacun de ceux-ci. Une grande part de contexte dans lequel l'individu évolue caractérise le degré de marginalisation subie. Il convient alors d'être attentif à ne pas reproduire en bibliothèque les discriminations présentes dans la société.

Ce qui amène à un troisième point, celui des publics. Ce travail avait pour objet, au départ, l'inclusion des publics par l'*empowerment* en bibliothèque et devait avoir pour terrain La Bulle, tiers lieu culturel mandataire de ce travail. L'objectif de départ était de travailler directement avec les habitants du quartier où est implantée La Bulle. L'une des limites de ce travail est que l'avis des principaux intéressés, les habitants du quartier, n'a pas pu être recueilli. Il aurait été très intéressant de recueillir l'opinion et le vécu des habitants et d'observer la construction de leur rapport avec La Bulle, qui vient d'être créée.

6. Conclusion

Reprenons la définition de l'*empowerment*. Il articule deux dimensions, « celle du pouvoir, qui constitue la racine du mot, et celle du processus d'apprentissage pour y accéder. Il peut désigner autant un état qu'un processus [...] à la fois individuels, collectifs et sociaux ou politiques [...] impliquant une démarche d'autoréalisation et d'émancipation des individus, de reconnaissance de groupes ou de communautés et de transformation sociale » (Bacqué, Biewener 2015, p. 6).

Pour cela, les autrices livrent trois axes sur lesquels agir pour développer de l'*empowerment*.

- Reconnaissance et prise en compte de l'*agency* et des subjectivités
- Articulation entre émancipation individuelle, collective et projet politique
- Réflexion sur la nature et les différentes formes du pouvoir, pour en dégager les apports

L'analyse a montré que les bibliothèques interrogées étaient pour la plupart sensibles aux axes retrouvés dans l'*empowerment*, mais à des degrés différents. Par ailleurs, ce n'est pas une tendance qui se développe en ces termes en bibliothèque. Les professionnels interrogés ne situent pas leur mission première de bibliothécaire dans l'*empowerment* de la population.

Cependant, les missions que les bibliothèques remplissent quotidiennement auprès de leurs publics se rapprochent des trois axes de l'*empowerment* et peuvent même parfois s'articuler pour réaliser un véritable *empowerment*.

En ce qui concerne la prise en compte de l'*agency* des publics et des subjectivités, l'accueil personnalisé et la qualité relationnelle des professionnels essayent d'œuvrer à l'accueil des subjectivités de chacun. L'invitation à participer à l'organisation de la bibliothèque et à la création d'atelier autour d'intérêts individuels et collectifs met l'utilisateur au cœur du processus. Il est donc à la fois reconnu pour son individualité, sa capacité à être apprenant, sa posture de transmetteur d'un savoir et la bibliothèque l'aide à organiser cette transmission autour d'un groupe manifestant de l'intérêt pour ce savoir.

On a vu que les savoirs peuvent être à la fois très simples comme développer des activités de loisir créatif et plus complexe comme développer des projets dont le but est l'amélioration de la vie des citoyens au-delà du cadre de la bibliothèque (ex : *accessiblezh*). Ici l'articulation entre émancipation individuelle, collective et sociale peut être identifiée. Cependant, il faut nuancer la tendance en indiquant que cela ne s'observe pas dans toutes les bibliothèques interrogées et que cette situation ne reflète pas l'activité classique des bibliothèques. Il conviendrait alors de réaliser une recherche de plus grande envergure afin de récolter des données permettant de quantifier les initiatives d'*empowerment* en bibliothèque. Il serait par ailleurs intéressant d'aller étudier les chaînes d'équivalences de l'*empowerment* vues dans la partie théorique et de les adapter aux bibliothèques afin d'apporter un autre facteur de comparaison.

Concernant les formes du pouvoir exercés en bibliothèque, on a pu voir que les professionnels ne sont pas toujours conscients des différents degrés du pouvoir dans leur posture et avec les usagers. Les professionnels avertis de ces enjeux ont développé des interventions allant vers la décentralisation du pouvoir. Cette redistribution s'opère dans des initiatives d'accompagnement des usagers qui s'incarne par la posture de facilitateur et le « faire avec » plutôt que « faire pour ».

La délégation du pouvoir demande alors une articulation fine entre plusieurs dimensions qui comprennent les pouvoirs publics, la gouvernance interne à la bibliothèque entre les employés et le décentrage de ce pouvoir vers les usagers. Plus le pouvoir d'agir est donné aux bibliothécaires et plus ils peuvent transmettre ce pouvoir d'agir aux habitants. C'est-à-dire que plus le pouvoir décentralisé et plus le pouvoir d'agir est grand pour les usagers.

Pour terminer, la bibliothèque a des outils pour permettre un *empowerment* mais n'a pas forcément l'intention de les développer dans ce sens. Pour aller plus loin, il serait intéressant d'identifier les barrières empêchant de dépasser la logique de la posture d'animation. Bien que celle-ci ait pleinement sa place en bibliothèque, si l'on souhaite développer l'*empowerment* il faut que les bibliothécaires puissent changer de posture.

Bibliographie

ALINSKY, Saul, 2012. *Être radical : manuel pragmatique pour radicaux réalistes*. Bruxelles : Aden éditions. ISBN 978-2-8059-0064-8

ANDISSAC, Marie-Noëlle, 2017. Fonder une bibliothèque inclusive. In : FONTAINE-MARTINELLI, Françoise (dir.). *Accessibilité universelle et inclusion en bibliothèque*. Paris : ABF. Médiathèmes, pp. 11-14. ISBN 978-2-900177-50-1

ARNSTEIN, Sherry R., 1969. A Ladder Of Citizen Participation. *Journal of the American Institute of Planners* [en ligne]. 1 juillet 1969. Vol. 35, n° 4, p. 216-224. [Consulté le 11 mai 2020]. Disponible à l'adresse : <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/01944366908977225> [accès par abonnement]

ASSOCIATION DES BIBLIOTHÉCAIRES DE FRANCE, 2019. Charte Bib'lib. *Association des Bibliothécaires de France* [en ligne]. 26 novembre 2019. [Consulté le 8 août 2020]. Disponible à l'adresse : <http://www.abf.asso.fr/4/152/533/ABF/charte-bib-lib>

BACQUÉ, Marie-Hélène et BIEWENER, Carole, 2013. L'empowerment, un nouveau vocabulaire pour parler de participation ? *Idées économiques et sociales* [en ligne]. 2013. Vol. 173, n° 3, p. 25-32. [Consulté le 09.05.2020]. Disponible à l'adresse : <http://doi.org/10.3917/idee.173.0025>

BACQUÉ, Marie-Hélène et BIEWENER, Carole, 2015. *L'Empowerment, une pratique émancipatrice ?* Ed. La Découverte. Paris. Poche. 175p. ISBN 978-2-7071-6733-0

BACQUÉ, Marie-Hélène, MECHMACHE, Mohamed et MINISTÈRE DE LA VILLE, 2013. *Pour une réforme radicale de la politique de la ville | Vie publique.fr* [en ligne]. Rapport officiel. Ministère de la ville. [Consulté le 30 mai 2020]. Disponible à l'adresse : <https://www.vie-publique.fr/rapport/33298-pour-une-reforme-radicale-de-la-politique-de-la-ville>

BALAZARD, Hélène, 2015. *Agir en démocratie*. Ivry-sur-Seine : les Éditions de l'Atelier-les Éditions ouvrières. ISBN 978-2-7082-4315-6

BALAZARD, Hélène, 2017. Pourquoi accepter d'animer un atelier sur l'empowerment dans une maison d'arrêt ? *Club de Mediapart* [en ligne]. Février 2017. [Consulté le 6 juillet 2020]. Disponible à l'adresse : <https://blogs.mediapart.fr/bibliotheque-municipale-de-lyon/blog/150217/pourquoi-accepter-d-animer-un-atelier-sur-l-empowerment-dans-une-maison-d-arret>.

BATS, Raphaëlle (dir.), 2015. *Construire des pratiques participatives dans les bibliothèques*. Villeurbanne : Presses De L'Enssib. Boîte à outils, 33. ISBN 979-10-91284-59-2

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 28 avril 2020]. Disponible à l'adresse : <https://hal.archives-ouvertes.fr/tel-02465951>

BESSON, Raphaël, 2018. Les tiers-lieux culturels : chronique d'un échec annoncé. *L'Observatoire, la revue des politiques culturelles* [en ligne]. 2018. n° 52, p. 17-21. [Consulté le 16 juillet 2020]. Disponible à l'adresse : <https://www.cairn.info/revue-l-observatoire-2018-2-page-17.htm?contenu=resume#>

BIBLIO REMIX, 2013. Le projet. *Biblio Remix* [en ligne]. 26 avril 2013. [Consulté le 11 août 2020]. Disponible à l'adresse : <https://biblioremix.wordpress.com/le-projet/>

BIBLIOTHEQUE DES CHAMPS LIBRES, 2020. Bibliothèque des Champs Libres. *Bibliothèque des Champs Libres* [en ligne]. 2020. [Consulté le 28 juillet 2020]. Disponible à l'adresse : <https://www.bibliotheque.leschampslibres.fr/>

BIBLIOTHEQUE INTERMEDE, 2019. Annemasse - La Bulle, Perrier. *Bibliothèque intermède* [en ligne]. 2019. [Consulté le 19 avril 2020]. Disponible à l'adresse : <https://www.bibliotheques-intermede.fr/mes-bibliotheques/annemasse-la-bulle>

BIBLIOTHÈQUE MUNICIPALE DE LYON, 2017. Nouvelle bibliothèque du 3e Lacassagne Marguerite Yourcenar. *Bibliothèque municipale de Lyon* [en ligne]. [Consulté le 11 août 2020] Disponible à l'adresse : <https://www.bm-lyon.fr/espaces-dedies-aux-professionnels/journalistes-imprimeurs/article/espace-presse-journaliste>

BIBLIOTHEQUE MUNICIPALE DE LYON, 2020. Bibliothèque du 3e Lacassagne. *Bibliothèque municipale de Lyon* [en ligne]. [Consulté le 28 juillet 2020]. Disponible à l'adresse : <https://www.bm-lyon.fr/16-bibliotheques-et-un-bibliobus/bibliotheque-lacassagne/>

BLANDIN, Marie-Christine, MORIN-DESAILLY, Catherine, ROBERT, Sylvie, TASCA, Catherine, PIGNOT, Lisa et SAEZ, Jean-Pierre, 2017. Les droits culturels consacrés par la loi : et après ? *L'Observatoire* [en ligne]. 22 mars 2017. Vol. 49, n° 1, pp. 9-14. [Consulté le 28 juillet 2020]. Disponible à l'adresse : <https://www.cairn.info/revue-l-observatoire-2017-1-page-9.htm>

BRASSAT, Emmanuel, 2013. Les incertitudes de l'émancipation. *Le Télémaque* [en ligne]. 20 juin 2013. Vol. 43, n° 1, pp. 45-58. [Consulté le 15 juin 2020]. Disponible à l'adresse : <https://www.cairn.info/revue-le-telemaque-2013-1-page-45.htm>

BURRET, Antoine, 2017. *Etude de la configuration en Tiers-Lieu : la repolitisation par le service* [en ligne]. Lyon : Université de Lyon. Thèse. [Consulté le 13 juillet 2020]. Disponible à l'adresse : <https://tel.archives-ouvertes.fr/tel-01587759>

BURRET, Antoine, 2018. Recherche et pratique des tiers-lieux [enregistrement vidéo]. *Service de Streaming Vidéo - Académie de Lyon* [en ligne]. 28 novembre 2018. [Consulté le 13 juillet 2020]. Disponible à l'adresse : <https://tube.ac-lyon.fr/videos/watch/100e3714-c981-418f-83c3-fdcb07145c62?start=1m26s>

CAMPBELL, Brian, DEFAVERI, Annette, O'DONNELL, Jennifer, SINGH, Sandra et SMITH, Eric, *Trousse d'outils pour des bibliothèques à l'écoute de la communauté, Working Together Toolkit* [document PDF] [en ligne]. 2009. [Consulté le 4 septembre 2020]. Disponible à l'adresse : http://bv.cdeacf.ca/RA_PDF/140109.pdf

CERTAIN, Hélène, 2015, « Participation toi-même ! » ou comment les usagers s'engagent à la bibliothèque Louise-Michel, in : BATS, Raphaëlle (dir.). *Construire des pratiques participatives dans les bibliothèques*. Villeurbanne : Presses De L'Enssib. Boîte à outils, 33. ISBN 979-10-91284-59-2

Citoyenneté. *Wikipédia : l'encyclopédie libre* [en ligne]. Dernière modification de la page le 15 juin 2020 à 19:41. [Consulté le 1 juillet 2020]. Disponible à l'adresse : <https://fr.wikipedia.org/w/index.php?title=Citoyennet%C3%A9&oldid=172036629>

CHAIMBAULT-PETITJEAN, Thomas et ANDISSAC, Marie-Noëlle, 2015. Des bibliothèques inclusives. *Bibliothèque(s)*. Octobre 2015. N°80, pp. 10-12.

Comment transformer les individus en véritable puissance d'action ? la notion d'empowerment, avec Marie-Hélène Bacqué [Émission radio] Questions d'éthique | 13-14 [en ligne]. 21 février 2013. [Consulté le 13.05.2020]. Disponible à l'adresse : <https://www.franceculture.fr/emissions/questions-dethique-13-14/comment-transformer-les-individus-en-veritable-puissance-daction>

Définition des Tiers-Lieux. *Movilab* [en ligne]. 21 avril 2020. [Consulté le 13 juillet 2020]. Disponible à l'adresse : https://movilab.org/wiki/D%C3%A9finition_des_Tiers-Lieux#Tiers-Lieux_vs_Troisi.C3.A8mes_Lieux

DERBAS THIBODEAU, François R. et POIRIER, Christian, 2019. Bibliothèques publiques et virage citoyen : enjeux institutionnels et communicationnels. *Communiquer. Revue de communication sociale et publique* [en ligne]. 31 octobre 2019. N° 26, pp. 47-66. [Consulté le 4 avril 2020]. Disponible à l'adresse : <https://www.erudit.org/fr/revues/communiquer/2019-n26-communiquer04934/1065379ar/> [accès par abonnement]

ENSSIB, 2015. Bibliothèque troisième lieu. *Enssib le dictionnaire* [en ligne]. 19 août 2015. [Consulté le 14 août 2020]. Disponible à l'adresse : <https://www.enssib.fr/le-dictionnaire/bibliotheque-troisieme-lieu>

FERREOL, Gilles. Intégration, sociologie. *Encyclopædia Universalis* [en ligne]. [Consulté le 1 juin 2020]. Disponible à l'adresse : <http://www.universalis-edu.com/encyclopedie/integration-sociologie/> [accès par abonnement]

FRANCOU, Lionel, 2014. Luc Boltanski, Nancy Fraser, Philippe Corcuff, Domination et émancipation. Pour un renouveau de la critique sociale. *Lectures* [en ligne]. 11 décembre 2014. [Consulté le 12 juin 2020]. Disponible à l'adresse : <http://journals.openedition.org/lectures/16421>

FRASER, Nancy, 2012. Égalité, identités et justice sociale. In : *Le Monde diplomatique* [en ligne]. 1 juin 2012. [Consulté le 11 août 2020]. Disponible à l'adresse : <https://www.monde-diplomatique.fr/2012/06/FRASER/47885>

GARDOU, Charles, 2012. *La société inclusive, parlons-en !* [en ligne]. ERES. [Consulté le 1 juin 2020]. ISBN 978-2-7492-3425-0. Disponible à l'adresse : <https://www.cairn.info/la-societe-inclusive-parlons-en--9782749234250.htm> [accès par abonnement]

HAEPEREN, Béatrice Van, 2012. Que sont les principes du New Public Management devenus ? *Reflets et perspectives de la vie économique* [en ligne]. 20 août 2012. Vol. Tome LI, n° 2, pp. 83-99. [Consulté le 30 juillet 2020]. Disponible à l'adresse : <https://www.cairn.info/revue-reflets-et-perspectives-de-la-vie-economique-2012-2-page-83.htm?contenu=article>

FORTIN, Marie-Fabienne, GAGNON, Johanne, 2016. *Fondements et étapes du processus de recherche : méthodes quantitatives et qualitatives*. 3e éd.. Montréal : Chenelière Education. ISBN 978-2-7650-5006-3

JACQUET, Amandine (dir.), 2015. *Bibliothèques troisième lieu*. Paris : Association des Bibliothécaires de France. Médiathèmes, 200 p. ISBN 978-2-900177-41-9

L'empowerment, une pédagogie innovante ? [Émission radio] Rue des écoles [en ligne]. 6 mai 2015. [Consulté le 13 mai 2020]. Disponible à l'adresse : <https://www.franceculture.fr/emissions/rue-des-ecoles/l-empowerment-une-pedagogie-innovante>

LE BOSSÉ, Yann, 2008. *L'empowerment : de quel pouvoir s'agit-il ? Changer le monde (le petit et le grand) au quotidien. Nouvelles pratiques sociales* [en ligne]. Vol. 21, n°1, pp. 137–149. [Consulté le 9 mai 2020]. Disponible à l'adresse : <https://doi.org/10.7202/019363ar>

LE GRAND ROBERT - VERSION NUMÉRIQUE (éd.), 2017. *Emancipation* [en ligne]. Le Grand Robert-Version numérique. [Consulté le 12 juin 2020]. Disponible à l'adresse : <https://grandrobert.lerobert.com/robert.asp> [accès par abonnement]

Les droits culturels, Déclaration de Fribourg, 2007. *Observatoire de la diversité et des droits culturels* [en ligne]. 1993. Mise à jour le 7 mai 2007 [Consulté le 8 août 2020]. Disponible à l'adresse : <https://droitsculturels.org/observatoire/la-declaration-de-fribourg/>

LES RENDEZ-VOUS 4C, 2017. Accessibilizh Ta Ville ! *Les rendez-vous 4C* [en ligne]. 24 février 2017. [Consulté le 11 août 2020]. Disponible à l'adresse : <https://lesrdv4c.tumblr.com/post/157653315524/accessibilizh-ta-ville>

LES RENDEZ-VOUS 4C, 2019a. Accueillir les nouveaux. *Les rendez-vous 4C* [en ligne]. 24 janvier 2019. [Consulté le 29 juillet 2020]. Disponible à l'adresse : <https://lesrdv4c.tumblr.com/post/182000705614/capteurs-citoyens-et-environnement>

LES RENDEZ-VOUS 4C, 2019b. Accueillir les nouveaux. *Les rendez-vous 4C* [en ligne]. 18 septembre 2019. [Consulté le 29 juillet 2020]. Disponible à l'adresse : <https://lesrdv4c.tumblr.com/post/187795641029/accueillir-les-nouveaux>.

LES RENDEZ-VOUS 4C, 2020. Accueillir les nouveaux. *Les rendez-vous 4C* [en ligne]. 1 avril 2020. [Consulté le 29 juillet 2020]. Disponible à l'adresse : <https://lesrdv4c.tumblr.com/post/614188585305964544/h%C3%A9ro%C3%AFclife>

MARTEL, Marie, 2015. Trois générations de tiers lieux en Amérique du Nord. In : JACQUET, Amandine (dir.). *Bibliothèques troisième lieu*. Paris, France : Association des Bibliothécaires de France, Médiathèmes, pp. 99-112. ISBN 978-2-900177-41-9

OLDENBURG, Ray, 1989. *The Great Good Place : Cafés, Coffee Shops, Community Centers, Beauty Parlors, General Stores, Bars, Hangouts, and how They Get You Through the Day*. Paragon House. ISBN 978-1-55778-110-9

PARIS, 2020. Bibliothèque Louise-Michel. *Paris* [en ligne]. 28 juillet 2020. [Consulté le 28 juillet 2020]. Disponible à l'adresse : <https://www.paris.fr/equipements/bibliotheque-louise-michel-6320>

POISSENOT, Claude, 2015. L'individu au fondement de la bibliothèque troisième lieu. In : JACQUET, Amandine (dir.). *Bibliothèques troisième lieu*. Paris, France : Association des Bibliothécaires de France, pp. 53-57. ISBN 978-2-900177-41-9

Politique de la ville. *Wikipedia : l'encyclopédie libre* [en ligne]. Dernière modification de la page le 17 avril 2020 à 08:23 [Consulté le 9 juin 2020]. Disponible à l'adresse : https://fr.wikipedia.org/w/index.php?title=Politique_de_la_ville&oldid=169657602

Présentation Capteurs citoyens et Qualité de l'air. *LabFab* [en ligne]. 2019 [Consulté le 11 août 2020]. Disponible à l'adresse : <http://discourse.labfab.fr/t/presentation-capteurs-citoyens-et-qualite-de-lair/360>

PUTNAM, Robert, FELDSTEIN, Lewis et COHEN, Donald, 2003. Better Together: Restoring the American Community. *Simon & Schuster*. 2003. p. 50

Qu'est-ce que l'empowerment ? [Émission radio] La grande table [en ligne]. 4 mars 2013. [Consulté le 8 mai 2020]. Disponible à l'adresse : <https://www.franceculture.fr/emissions/la-grande-table-1ere-partie/quest-ce-que-lempowerment>

RENARD, Karine, 2019. *De la participation à l'empowerment : quel pouvoir de la société civile dans la fabrique urbaine ?* Genève : Université de Genève. Travail de master.

ROBERGE, Jonathan, 2000. *Culture, tragédie et conflit [microforme] : la socio-philosophie de Georg Simmel*. Université Laval. Thèse. ISBN 978-0-612-56770-2

SERVET, Mathilde, 2010. Les Bibliothèques troisième lieu. *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)* [en ligne]. 1 janvier 2010. N° 4, p. 57-63 [consulté le 25 avril 2020]. Disponible à l'adresse : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2010-04-0057-001>. ISSN 1292-8399

SERVET, Mathilde, 2015. La bibliothèque troisième lieu loin des clichés : l'humain au cœur de la bibliothèque. In : JACQUET, Amandine (dir.). *Bibliothèques troisième lieu*. Paris, France : Association des Bibliothécaires de France, pp. 21-43. ISBN 978-2-900177-41-9

TIRONI, Yuri et SANCHEZ-MAZAS, Margarita, 2008. Le Conseil delémontain des jeunes : espace d'expérimentation ludique de la citoyenneté. In Christen Jakob, M. & Reichmuth J. (Eds.). *Community development local and global challenges*, Lucerne, Interact Verlag, pp. 153-159. ISBN 978-3-906413-55-6

Manifeste de l'UNESCO sur la bibliothèque publique. *Unesdoc UNESCO* [en ligne]. 1994. [Consulté le 8 août 2020]. Disponible à l'adresse : https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf000112122_fre

VIE PUBLIQUE, 2018. La notion de service public. *Vie publique* [en ligne]. 30 juin 2018. [Consulté le 8 août 2020]. Disponible à l'adresse : <https://www.vie-publique.fr/fiches/20223-la-notion-de-service-public>

Annexe 1 : Guide d'entretien

Objectifs

Récolter des informations sur les pratiques des bibliothécaires sous l'angle de l'*empowerment*. D'après mes observations, lectures et discussions, 4 grands axes se dessinent pour interroger ces pratiques sur le terrain concernant l'inclusion des citoyens par l'*empowerment* en bibliothèque.

Introduction de l'entretien

Remercier - Me présenter

Annoncer la durée de l'entretien : 60 minutes environ

Dire que l'entretien sera enregistré puis détruit à l'issue de ce travail

Question préalable

Considérez-vous votre bibliothèque comme un troisième lieu ou un tiers-lieu ? Si oui, pourquoi et comment ? si non, pourquoi ?

Questions

1. La bibliothèque en tant que lieu de formation (*empowerment* = émancipation)

- Quelles sont les ressources (fonds, services, animations) de la bibliothèque qui sont pour vous les plus utiles à vos publics ? Pourquoi ?
- Quelles sont les ressources (fonds, services, animations) de la bibliothèque les plus utilisées par vos publics ? Qu'est-ce que les personnes retirent selon vous de ces ressources ?
- Comment vous définiriez le terme d'émancipation ? Selon vous quels sont les besoins d'émancipation de vos usagers ? et des habitants du quartier ? Quel est pour vous le rôle de la bibliothèque en termes d'émancipation ?
- Comment vous assurez-vous que la bibliothèque soit un lieu d'émancipation pour le plus grand nombre d'usagers ? d'habitants ?

2. La bibliothèque en tant que lieu de reconnaissance (*empowerment* = justice sociale)

- Comment pensez-vous l'accueil et l'image que renvoie la bibliothèque au public lors de sa première visite ?
- Quelles sont les ressources (fonds, services, animations) de la bibliothèque qui sont pour vous les plus propices à apporter de la reconnaissance à vos publics ? Pourquoi et comment ?
- Parmi ces ressources (fonds, services, animations) lesquelles sont les plus utilisées par vos usagers ? Quel type de reconnaissance en retirent-ils ?
- Comment définiriez-vous la reconnaissance ? Quels besoins de reconnaissance ont vos usagers ? les habitants du quartier ? Quel est pour vous le rôle de la bibliothèque en termes de reconnaissance ?
- Comment vous assurez-vous que la bibliothèque soit un lieu de reconnaissance pour le plus grand nombre d'usagers ? d'habitants ?

3. La bibliothèque en tant que lieu de participation (*empowerment* = expérimentation de la pratique citoyenne / encapacitation)

- Sur quels types de ressources (fonds, services, animations) portent les propositions de participation de votre bibliothèque ?

- Parmi ces propositions lesquelles sont les plus populaires auprès de vos usagers ? Quelles compétences acquièrent vos usagers dans ces pratiques participatives ?
- Comment définiriez-vous l'encapacitation ou l'accroissement des pratiques citoyennes ? Quels besoins d'encapacitation ont vos usagers ? les habitants du quartier ? Quel est pour vous le rôle de la bibliothèque en terme d'encapacitation ?
- Comment vous assurez-vous que la bibliothèque soit un lieu d'accroissement des compétences citoyennes pour le plus grand nombre d'usagers ? d'habitants ?
- A quel pouvoir de décision dans la participation les usagers ont-ils accès ?

4. La bibliothèque dans le positionnement politique (*empowerment* = action politique en situation de conflit)

- Comment et par quels types de ressources (fonds, services, animations) la bibliothèque se fait elle le relais des débats de sociétés ? Et quels débats ?
- Avez-vous des demandes de la part des usagers pour comprendre les débats de société ?
- Est-ce que les usagers sont en attente d'une valorisation des ressources utiles pour comprendre les débats actuels ? Comment le percevez-vous ? et sur quels types de débats ?
- Pensez-vous que l'accès à ces débats leur donne des compétences et connaissances utiles pour prendre une part plus active dans la cité ?
- Comment définiriez-vous l'*empowerment* ? Pensez-vous que la bibliothèque a un rôle à jouer dans les conflits de société ? Comment la bibliothèque approche-t-elle les conflits qui se jouent dans la société ? Comment la bibliothèque se situe par rapport aux conflits de quartier ?
- Comment vous assurez-vous que la bibliothèque soit un lieu d'*empowerment* pour le plus grand nombre ?

Clôture de l'entretien

Seriez-vous d'accord d'être recontacté en vue de l'approfondissement d'un sujet si besoin ?
 Souhaitez-vous être informé de la mise en ligne de ce travail de mémoire s'il est publié ?
 Remerciements.