

Mars 2019



Comment apprécier les effets de l'action des bibliothèques publiques ?

Pierre Le Quéau

Olivier Zerbib

Avec la collaboration d'Élise Butel et Cécile Martin



Ministère de la Culture
Direction générale des médias
et des industries culturelles



Comment apprécier les effets de l'action des bibliothèques publiques ?

Mission d'accompagnement
de la Direction générale des médias
et des industries culturelles,
Service du livre et de la lecture,
Ministère de la Culture

Pierre Le Quéau, Olivier Zerbib,
avec la collaboration d'Élise Butel et Cécile Martin

Rapport d'étude – 2018

Comment apprécier les effets de l'action des bibliothèques publiques ?

Pilotage de l'étude

Observatoire des politiques
culturelles

Commanditaire

Ministère de la Culture

Directeur

Jean-Pierre Saez

Directrice des études

Cécile Martin

Chargé de recherche

Samuel Périgois

Responsable des publications

Lisa Pignot

Réalisation

Pierre Le Quéau,
maître de conférences en sociologie
à l'Université Grenoble Alpes

Olivier Zerbib,
maître de conférences en sociologie
à l'Université Grenoble Alpes

Élise Butel,
chargée de mission,
Observatoire des politiques culturelles

Cécile Martin,
directrice des études,
Observatoire des politiques culturelles

Rapport finalisé
en septembre 2018



Remerciements

L'Observatoire des politiques culturelles tient à remercier le Service du livre et de la lecture, Direction générale des médias et des industries culturelles du ministère de la Culture, en particulier Thierry Claerr et Cécile Queffélec, ainsi que l'Association des bibliothécaires de France, en particulier Anne Verneuil, et tous les membres du comité de pilotage et les professionnels des bibliothèques rencontrés dans le cadre des entretiens.

Observatoire des politiques culturelles

1, rue du Vieux Temple

38000 Grenoble

Tel : 33 (0)4 76 44 33 26

Site Internet : www.observatoire-culture.net

Sommaire

| | |
|--|----|
| Préface | 5 |
| Avant-propos | 7 |
| Introduction | 10 |
| Méthodologie | 11 |
| Cadre d'analyse | 11 |
| Chapitre 1 | |
| Méthode de repérage des impacts | 15 |
| 1. Les missions des bibliothèques : enjeux, objectifs et actions | 15 |
| 2. Effets et impacts : précisions terminologiques | 16 |
| 3. L'identification des impacts des bibliothèques | 20 |
| Chapitre 2 | |
| Penser l'évaluation dans une « démarche d'<i>advocacy</i> » | 25 |
| 1. Les différents « mondes » mobilisés par les actions des bibliothèques et leur évaluation | 26 |
| 2. Diversité des mises à l'épreuve et des attitudes valorisées | 29 |
| 3. Identifier et choisir les partenaires de l'évaluation | 31 |
| Chapitre 3 | |
| Fiches techniques des impacts | 33 |
| 1. Facultés cognitives | 33 |
| 2. Littératies (ou littéracies) | 41 |
| 3. Construction de soi | 48 |
| 4. Civilité | 54 |
| 5. Encapacitation | 62 |
| 6. Pratiques culturelles et numériques | 69 |
| 7. Densification des réseaux et partenariats | 73 |
| 8. Démocratisation culturelle, égalité des chances | 79 |
| 9. Réussite éducative | 84 |

| | |
|--|-----|
| 10. Employabilité | 90 |
| 11. Amélioration de la tranquillité publique | 97 |
| 12. Attractivité du territoire | 102 |

Annexe

| | |
|--|------------|
| Liste des membres du comité de pilotage et des personnes interrogées dans le cadre de l'étude | 109 |
|--|------------|

Préface

Dans son roman *Petit Pays*, Gaël Faye écrivait qu'il vivait dans un pays où « chaque ville possède tant de bibliothèques que plus personne ne les remarque ». Face à cette évidente mais discrète présence, rendre visibles leurs actions, donner à voir leurs missions et les enjeux auxquels elles répondent constitue un enjeu de taille pour les professionnels de la lecture publique, comme en témoigne l'existence de la commission *advocacy* de l'Association des bibliothécaires de France. Cette question de la visibilité des bibliothèques pose, en creux, celle de leur contribution à la société : quels sont les effets des bibliothèques de lecture publique sur les individus et les territoires ? Ces effets peuvent-ils être mesurés, ou tout du moins objectivés ? Selon quel référentiel juger de la valeur des bibliothèques ?

La volonté de mieux répondre à ces interrogations a conduit le ministère de la Culture à confier à François Rouet, économiste de la culture, la tâche préalable de tracer les grandes orientations et de définir les fondements scientifiques d'une étude sur ce sujet. Trois axes de travail ont alors été identifiés : répertorier les impacts et faire le point sur leur appréciation, étudier le rapport des non-usagers aux bibliothèques et éclairer la notion de valeur économique des bibliothèques. C'est dans le cadre du premier d'entre eux que la Direction générale des médias et des industries culturelles (DGMIC), en lien avec l'ABF, a confié à l'Observatoire des politiques culturelles une mission de réflexion sur les impacts des bibliothèques de lecture publique au niveau national.

Grâce à la réflexion originale menée par Pierre Le Quéau et Olivier Zerbib, cette étude permet d'appréhender la multiplicité du rôle des bibliothèques dans la société et la diversité de leurs contributions afin de construire un cadre partagé à partir duquel les professionnels seront en mesure de mettre en place une déclinaison opérationnelle.

Cette étude a également le mérite de pousser la réflexion plus loin et de poser, dans un nouveau cadre, la question qui anime chaque décideur : les bibliothèques publiques sont-elles aujourd'hui indispensables ? Et pour quelles raisons ? Cette étude y répond dans le détail en présentant la gamme des contributions des bibliothèques, de l'individu au territoire. Elle invite aussi l'ensemble des professionnels à communiquer sur ces contributions, à les valoriser auprès de tous.

Lieux de culture et lieux de vie, les bibliothèques sont indispensables à l'ensemble de la population. Les ouvrir plus, les ouvrir mieux est un défi quotidien, un engagement constant. Il nous faut travailler ensemble pour que cette conviction soit continuellement défendue et partagée, par

les collectivités, par les publics et même par celles et ceux qui n'ont pas l'usage régulier de ce lieu mais qui en apprécient la présence, comme une possibilité qui leur sera toujours ouverte.

Je forme le vœu que la contribution qu'apportent ainsi le ministère de la Culture et l'ABF aidera élus et professionnels à fonder leurs projets plus solidement encore et à mieux en faire comprendre la nécessité à la population.

Martin Ajdari

Directeur général des médias
et des industries culturelles

Avant-propos

Ce qu'on éprouve lorsqu'on pénètre dans une bibliothèque, c'est en premier lieu une atmosphère. Toute bibliothèque nous introduit dans un univers, une ambiance. Avant d'avoir lu le premier des livres qui tapissent ses hautes étagères, on est transporté dans leur imaginaire. On sait qu'ils sont prêts à nous raconter des histoires. Mieux, il suffit de les contempler pour qu'ils nous les racontent ou, plutôt, qu'on se les raconte à l'avance, comme on salive devant une gourmandise. Certes, dans les bibliothèques, les livres ne sont plus seuls à occuper la place. Espaces plurifonctionnels, écrans d'ordinateurs, tablettes, imprimantes 3D et même smartphones y ont gagné droit de cité. Une bibliothèque, c'est aussi la promesse de comprendre, côte à côte, le monde et les êtres humains, de comprendre ce que nous vivons ensemble, comment nous vivons ensemble, pour tenter, peut-être, de répondre à l'angoissante question que posait Alain Touraine il y a plus de vingt ans : « Pourrons-nous vivre ensemble ? », une interrogation somme toute récurrente dans l'histoire mais toujours plus cruciale. Quoique le verbe fût au commencement, accorderait-on au livre plus de pouvoir qu'il n'en a ? Alberto Manguel, qui plus que tout autre a dû arpenter les couloirs de bon nombre de bibliothèques de par le monde, se méfiait de ses illusions d'amoureux du livre. À la question « Pourquoi sommes-nous ensemble ? », il ne formulait pas de réponse déterminée. Il espérait juste que les histoires, celles que racontent les livres, nous transforment. « Dans certains cas, les histoires peuvent nous venir en aide. Elles peuvent parfois nous guérir, nous illuminer ou nous montrer le chemin¹. » Or ces histoires, les bibliothèques ont justement pour tâche de nous les transmettre. Ces gardiennes de notre mémoire collective éclairent non seulement notre lien avec le passé et le présent mais il arrive, « dans certains cas » comme dirait Alberto Manguel, et souvent par la grâce du poète, qu'elles soient visionnaires. Les bibliothèques sont des passerelles entre le passé et le futur. Encore faut-il pouvoir les emprunter. Et les ayant empruntées, les utiliser à bon escient. Sans doute est-ce parce qu'on leur reconnaît cette mission essentielle de transmission que les bibliothèques apparaissent comme l'institution qui a le plus sûrement traversé les siècles, de l'Antiquité à nos jours. Dans la période de grande transformation, de virtualisation et de dématérialisation qui est la nôtre, l'histoire des bibliothèques toucherait-elle à sa fin ? Pourraient-elles à leur tour être frappées par la prophétie de Victor Hugo annonçant que le livre s'imposerait un jour à la place des cathédrales par cette formule : « Ceci

1. Alberto Manguel, *La Cité des mots*, Arles, Actes Sud Babel, 2009, p. 23.

tuera un jour cela » ? Autrement dit, le numérique sonne-t-il le glas du livre et de l'imprimé ?

Si l'on considère les politiques culturelles locales à travers les 50 ou 60 dernières années, force est de constater que les bibliothèques sont leur premier et plus sûr pilier. Tandis que la révolution numérique commence à faire son œuvre dans les années 1990 et s'accélère dans les années 2000, on poursuit l'édification de bibliothèques. Aujourd'hui, elles demeurent toujours plébiscitées par les pouvoirs locaux. Avant cela, les bibliothèques avaient déjà subi une première métamorphose en se transformant en médiathèques. Et quoique la transition numérique questionne l'avenir de l'imprimé, les bibliothèques ont encore su ouvrir une nouvelle voie en s'instituant comme bien plus que des maisons du livre, comme de véritables lieux de vie. La bibliothèque demeure certes un espace de lecture, mais ce n'est là qu'une de ses fonctions désormais. La voici en concomitance, espace de sociabilité, lieu de débat, de formation, d'éducation artistique et culturelle, d'exposition, de concert, de projets participatifs, de lutte contre l'illettrisme ou l'illectronisme. Sans compter que des bibliothécaires sont aussi capables de la faire sortir de ses murs, d'aller à la recherche d'usagers potentiels, d'usagers qui s'ignorent encore et que l'on rencontre dans les centres sociaux, les équipements de quartier. Pas étonnant alors que l'on charge les bibliothèques de tant d'espérance : elles se doivent d'être citoyennes, accueillantes, ouvertes, reliées, identifiées, repérées. Pour des élus, construire une bibliothèque, c'est élever un phare dans la ville, c'est une occasion unique de refaire la ville, d'associer le geste architectural, la programmation urbaine et la mise en œuvre d'un ensemble de services à la population dans une visée démocratique. Avec autant à faire, les bibliothèques ne seraient-elles pas en train de fabriquer le concept de maison de la culture de demain, ou plus précisément celui de maison des droits culturels ? Ainsi, de plus en plus de bibliothèques se réinventent en laboratoires d'innovation pour mieux répondre aux défis de la culture contemporaine.

D'où vient cette faculté des bibliothèques à relever autant de défis que notre époque changeante leur impose ? Il se trouve que le monde des bibliothèques s'est, plus que tout autre dans le champ culturel, emparé de la notion d'évaluation, au point d'en faire une pratique courante depuis trois ou quatre décennies. Cet exercice de réflexivité collective a permis – malgré des résistances régulièrement dépassées avec le temps – de mieux appréhender les pratiques culturelles liées au livre, les ressorts de la fréquentation mais aussi ses freins, d'adapter les manières de faire – par le travail en réseau sur leur territoire de vie notamment –, d'interroger les attentes des usagers avec plus d'acuité, de se donner les moyens d'intéresser une population plus diverse en élargissant, par exemple, les

langues représentées dans les rayonnages, de répondre à des utilisateurs toujours plus exigeants en étendant les plages d'ouverture, de remettre constamment sur le métier les inégalités d'accès...

À force d'évoluer, la bibliothèque est devenue un objet toujours plus complexe. Ce qui complexifie aussi les questions qu'elle pose en matière d'évaluation. La présente étude a justement pour objet d'identifier et de problématiser les multiples effets d'une bibliothèque sur ses publics, un territoire, une population, dans une perspective qualitative en dernier ressort, même si celle-ci peut recourir à des éléments quantitatifs. Cette « collection » d'impacts a vocation à nourrir un référentiel commun, qui ne peut être qu'un chantier ouvert en permanence. Si un tel inventaire mérite d'être enrichi, il se veut aussi un outil dont les bibliothécaires pourraient s'emparer en vue de conduire, à partir de chacun de leur terrain, une réflexion sur les effets que produit leur action. Au bout du compte, cette recherche appliquée peut également être utilisée comme une formidable ressource pédagogique pour dialoguer avec les pouvoirs locaux sur la façon d'apprécier le travail de fond engagé par les bibliothèques, ses réussites et ses limites, sur les nouveaux objectifs à poursuivre et les moyens qu'ils exigent. Avec cette recherche, il s'agissait d'aboutir à un référentiel d'évaluation opérationnel. En définitive, elle pourrait aussi se lire comme un plaidoyer en faveur de la bibliothèque de demain, à destination des professionnels du secteur, des décideurs publics et même des citoyens. On peut aussi la concevoir comme une invitation à maintenir le monde des bibliothèques en éveil face aux mutations accélérées qui traversent la culture et les sociétés contemporaines.

Conduite à la demande de la Direction générale des médias et des industries culturelles du ministère de la Culture, accompagnée par l'Association des bibliothécaires de France, la présente étude a été pilotée par l'Observatoire des politiques culturelles. Fruit d'un travail mené dans un bel esprit coopératif, elle a été réalisée par une équipe de recherche qui a su investir son objet avec curiosité, imagination et rigueur. L'Observatoire des politiques culturelles tient à adresser ici ses remerciements les plus chaleureux à chacune et chacun pour sa contribution et particulièrement aux auteurs, Pierre Le Quéau, Olivier Zerbib, accompagnés d'Élise Butel et Cécile Martin.

Jean-Pierre Saez

Directeur de l'Observatoire
des politiques culturelles

Introduction

Depuis les années 1990, l'évaluation s'est progressivement imposée aux divers champs de l'intervention publique en lien avec un certain affaiblissement des ressources financières et un intérêt accru pour la prise en considération des effets des politiques publiques. Le secteur culturel n'échappe pas à ce mouvement qui tend à faire de l'évaluation un élément constitutif de l'action publique. L'évaluation répond ainsi à des enjeux de production de connaissances pour alimenter une stratégie, ou encore de visibilité, de légitimité et de défense d'un secteur professionnel.

Le domaine de la lecture publique s'est saisi de ces questions depuis de nombreuses années. En témoignent les travaux menés ces dernières décennies sur les usages, les effets et la valeur des bibliothèques, qui abordent la diversité des effets et impacts produits par les bibliothèques – en lien notamment avec la pluralité de leurs missions – ayant trait à des dimensions culturelle, sociale, économique, éducative, citoyenne, etc. La problématique de l'évaluation est réinterrogée aujourd'hui avec les mutations en cours (modification des pratiques culturelles et des pratiques professionnelles, dématérialisation et essor du numérique qui impacte fortement les pratiques des individus, démarches innovantes, participatives et développement d'équipements « troisième lieu », etc.) et les débats actuels sur les nouveaux services proposés aux usagers par les bibliothèques, sur leurs horaires d'ouverture, par exemple.

Dans ce contexte, la Direction générale des médias et des industries culturelles du ministère de la Culture, en lien avec la commission *advocacy* de l'Association des bibliothécaires de France (ABF), a confié à l'Observatoire des politiques culturelles¹ (OPC) une mission de réflexion sur les impacts des bibliothèques de lecture publique au niveau national.

L'objectif du chantier ouvert par le ministère de la Culture et l'ABF est de produire un référentiel commun proposant une vision d'ensemble de la diversité des impacts des bibliothèques territoriales françaises (municipales, intercommunales, départementales). Il s'agit également de proposer aux bibliothèques une méthode d'identification, de qualification et de mesure de ces impacts, en les mettant en regard des enjeux et des objectifs que se donnent ces équipements.

1. L'Observatoire des politiques culturelles est une structure nationale qui accompagne la réflexion de l'État, des collectivités et des professionnels sur l'aménagement culturel du territoire, les dynamiques culturelles, et qui développe depuis de nombreuses années un programme de travail sur l'observation et l'évaluation des politiques culturelles territoriales. Voir www.observatoire-culture.net.

Méthodologie

La mission réalisée par l'OPC a pris pour point de départ le travail préalable, confié par le ministère de la Culture à François Rouet, qui visait à clarifier un certain nombre de notions afin d'établir des principes méthodologiques pour la réalisation d'une étude sur les impacts économiques et sociaux des bibliothèques publiques françaises². La réflexion de l'OPC s'est également appuyée sur le *Livre blanc*³ de la commission nationale de l'Association française de normalisation (AFNOR) qui reprend en français les préconisations de la norme ISO 16439 sur les méthodes et procédures d'évaluation de l'impact des bibliothèques⁴.

Plusieurs étapes de travail ont été mises en œuvre de janvier à mai 2018 :

- une revue de la littérature permettant de sélectionner et de qualifier les enjeux, objectifs, actions, partenaires, publics, bénéficiaires, effets et impacts des bibliothèques ;
- l'élaboration de tableaux et cartes conceptuelles à partir des grands domaines d'actions de la lecture publique ;
- la réalisation d'entretiens auprès de personnes-ressources et des responsables de quatre établissements territoriaux pour tester les premiers résultats de la démarche⁵ ;
- l'écriture de fiches présentant différents impacts et la façon dont ils peuvent être mesurés et valorisés dans le cadre de plaidoyers ;
- la rédaction d'un rapport présentant l'ensemble de la démarche.

Cadre d'analyse

Évaluation et principes de justification

Pour fonctionner au quotidien, une bibliothèque doit faire l'objet d'échanges, de coopérations et d'actions coordonnées entre une multitude d'acteurs. Par exemple, offrir un service de prêt de livres suppose que l'ensemble de la chaîne du livre, depuis les auteurs jusqu'aux bibliothécaires en passant par les éditeurs et les libraires, se soit entendu

2. François Rouet, *Mission de définition méthodologique d'une étude sur les impacts économiques et sociaux des bibliothèques publiques françaises*, Ministère de la Culture, 2017.

3. AFNOR/CN46-8, Qualité - Statistiques et évaluation des résultats, *Livre blanc. Qu'est-ce qui fait la valeur des bibliothèques ?*, 2016.

4. ISO 16439, *Information and documentation – Methods and procedures for assessing the impact of libraries*, ISO copyright office, 2014.

5. Sauf mention contraire, les citations du rapport sont issues des entretiens avec les personnes rencontrées durant l'étude (voir annexe 1).

sur les formes juridiques, marchandes et publiques des offres faites aux usagers. Au fil du temps, ces échanges ont pu s'institutionnaliser, se routiniser au point de ne plus devoir être justifiés par des débats ou des disputes. Chaque acteur agit alors en fonction de ce qui lui semble juste de faire, en vertu d'accords stabilisés antérieurement. Mais lorsque les conditions changent (par exemple parce que les livres devant être empruntés deviennent numériques), les acteurs rentrent à nouveau dans des séries d'ajustements, dans ce que les sociologues pragmatiques nomment des « épreuves de justification⁶ ». Ils se réfèrent alors à des principes, à des définitions du bien commun, bref à des « principes supérieurs communs », valables dans leurs mondes socioprofessionnels respectifs. Leurs actions communes ne pourront être stabilisées que lorsqu'un nouveau « bien commun » aura été trouvé, que chacun de ces mondes aura trouvé une façon « juste » de coopérer avec les autres, de nouveaux « principes de justification ».

Chercher à mener une évaluation revient, de la même façon, à s'interroger sur le sens et la portée des actions qui ont été conduites par une institution en relation avec son environnement. Ces actions sont-elles justes ? Est-il possible de déterminer une forme d'accord sur les fins poursuivies et sur les moyens employés ? Dès lors qu'il est entendu qu'aucune institution n'est en mesure de cadrer ses activités par le biais de normes s'appliquant à tous de la même façon, il convient de s'interroger sur les principes de justification convoqués par les acteurs qui en permettent le fonctionnement. Comment ces derniers parviennent-ils à dépasser la défense de leurs intérêts particuliers pour soutenir des arguments plus généraux ? Aux yeux de quels groupes la poursuite de tel ou tel enjeu paraît-elle légitime ? Comment s'opère l'évaluation, pour les acteurs concernés, de ce qui fait la réussite ou l'échec des actions qui en découlent ?

On mesure ici qu'un processus d'évaluation en matière de lecture publique est inséparable d'une identification des jeux de définition qui cadrent les activités des bibliothécaires et de leurs partenaires. Faute de pouvoir revenir sur ce que cherchent à faire les équipes d'une bibliothèque, mais aussi sur ce que leur environnement leur permet d'envisager, il serait vain de chercher à identifier les effets et les impacts de leurs activités.

Il n'existe donc pas un modèle d'évaluation en soi, susceptible de rendre compte de façon surplombante des réussites et des échecs des acteurs quelles que soient les bibliothèques étudiées. Au contraire, il

6. Luc Boltanski, Laurent Thévenot, *De la justification. Les économies de la grandeur*, Paris, Gallimard, collection « NRF Essais », 1991.

s'agit ici de dessiner les contours d'un processus d'évaluation cherchant à rendre compte des motivations et des actions des différentes parties prenantes, à commencer par celles de l'évaluateur lui-même.

Territoire et périmètre d'évaluation

Le territoire d'action d'une bibliothèque, et donc le cadre dans lequel elle est supposée produire des effets et des impacts, peut être construit (par l'institution, par la collectivité, par le processus d'évaluation lui-même), mais aussi, et peut-être surtout, vécu et représenté. Le plus souvent, une démarche d'évaluation a toutes les chances d'intervenir en réponse aux demandes d'une collectivité. Il sera alors d'autant plus tentant de borner la mesure des effets des impacts aux limites du territoire de cette dernière que les données émanant de ses services seront plus aisément accessibles (au regard de celles de territoires voisins, dépendant d'autres entités administratives).

Pourtant, les équipes d'une bibliothèque peuvent se donner un périmètre d'action plus large que celui de la commune, de la communauté de communes, du département, de la région voire du pays dont elle dépend. Qu'il s'agisse de contribuer aux réflexions de l'ensemble de la communauté professionnelle voire de la chaîne du livre sur un problème d'intérêt général ou particulier (dialogue avec les auteurs ou les éditeurs par exemple), de proposer une offre ou un service (numérique, patrimonial, etc.) intéressant des usagers distants géographiquement, ou plus simplement de concevoir une manifestation culturelle en imaginant pouvoir aussi attirer les publics de la commune voisine, il est fréquent que l'échelle du territoire envisagé pour les actions ne se superpose pas aux limites administratives.

Surtout, les spécificités sociales et géographiques du territoire de la bibliothèque affectent régulièrement le périmètre d'action de cette dernière : les flux économiques, le relief, les distances, les modes de transports, les rythmes de vie interviennent pour attirer ou repousser des catégories de publics, augmenter ou atténuer des effets, déplacer des impacts. Au-delà de ce qu'imaginent faire ou de ce que font les bibliothèques, les publics peuvent se sentir liés ou non à une bibliothèque d'un territoire auquel ils peuvent vouloir ou imaginer appartenir ou ne pas appartenir.

On comprend dès lors qu'il est important, lors du processus d'évaluation, d'interroger cette notion de territoire en fonction des enjeux que se fixent la bibliothèque, mais aussi ses tutelles, ses partenaires, ses évaluateurs. Ce cadrage doit cependant permettre de mieux définir ce qu'il est possible et pertinent d'évaluer.

Chapitre 1

Méthode de repérage des impacts

Ce chapitre présente la méthode retenue pour identifier les impacts potentiels des bibliothèques, la façon dont ces impacts sont liés les uns aux autres. Douze fiches détaillant les caractéristiques et les possibilités de mesure de plusieurs catégories d'impacts sont présentées dans le chapitre 3.

1. Les missions des bibliothèques : enjeux, objectifs et actions

À partir d'une large revue de la littérature et d'entretiens conduits auprès de professionnels, nous avons cherché dans un premier temps à définir les grandes missions auxquelles répondent les bibliothèques ainsi que la façon dont ces missions se déclinent (voir tableau 1). En nous appuyant principalement sur les ouvrages de Cécile Touitou¹, d'Anne-Marie Bertrand² et sur le Manifeste de l'UNESCO de 1994 sur la bibliothèque publique³, et afin de formaliser les différents impacts des bibliothèques et leurs registres d'appartenance, nous avons commencé par identifier cinq grands enjeux qui constituent les fondements des

Tableau 1 – Les composantes de l'action en lecture publique et leurs registres d'impacts

| Les grands enjeux | Les objectifs (ou fonctions) | Les actions (et sous-actions) | Les cibles (et bénéficiaires) | Les partenaires | Les effets attendus | Les impacts | Les mesures |
|---|---|--|--|---|---|---|---|
| Culture • Information • Éducation et formation • Sociabilité • Conservation et construction du patrimoine | • Rendre accessible • Accompagner • Élargir | • Sur les collections • Sur les lieux • Sur les publics • Sur les partenaires | • Usagers • Visiteurs • Inscrits • Séjourneurs • Groupes cibles • Bénéficiaires | • Fournisseurs • Acteurs culturels • Acteurs du médico-social • Institutions éducatives • Collectivités locales | • Augmenter • Diversifier • Accroître | • Transformation • Amélioration • Dynamisation, densification • Soutien • Attractivité, rayonnement | • Données publiques • Données internes • Enquêtes <i>ad hoc</i> |

1. Cécile Touitou (dir.), *Évaluer la bibliothèque par les mesures d'impacts*, Villeurbanne, Presses de l'ENSIB, collection « Boîte à outils », 2016. Cécile Touitou (dir.), *La Valeur sociétale des bibliothèques. Construire un plaidoyer pour les décideurs*, Paris, Éditions du Cercle de la Librairie, collection « Bibliothèques », 2017.

2. Anne-Marie Bertrand, *Les Bibliothèques*, Paris, La Découverte, collection « Repères », 2007.

3. https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000112122_fre.

objectifs et actions menés par les établissements de lecture publique. Quatre enjeux principaux ont ainsi été retrouvés dans la littérature : la dynamisation de l'activité culturelle, le développement de l'information et des capacités d'information des habitants, l'augmentation du niveau éducatif, et l'amélioration du tissu social. Nous avons choisi d'ajouter un enjeu de constitution et de conservation du patrimoine, fréquemment présent dans les équipements territoriaux, et qui touche aussi bien le grand public que le monde de la recherche et les multiples partenaires des bibliothèques.

Chacun de ces enjeux renvoie à des objectifs qui visent essentiellement à rendre accessibles les différentes offres des bibliothèques à un large public, à accompagner les usagers dans leurs démarches ainsi qu'à élargir les propositions qui peuvent leur être faites et la capacité de rayonnement des établissements.

Ces objectifs sont eux-mêmes divisés en actions concrètes mises en place et effectuées par le personnel des établissements et leurs partenaires. Enjeux, objectifs et actions forment donc un ensemble cohérent qui repose sur la mobilisation, l'organisation et la formation d'une équipe permettant l'ancrage et l'accomplissement des valeurs du service public.

Une fois ces éléments posés, nous avons cherché à identifier les effets directs et attendus des actions menées par les bibliothèques, puis, à partir de là, les différents types d'impacts.

2. Effets et impacts : précisions terminologiques

Plusieurs référentiels proposent des définitions différentes de ce qui nous intéresse.

Bernard Perret, l'évaluation des politiques publiques

Ingénieur et chercheur, Bernard Perret est l'un des fondateurs de la démarche d'évaluation des politiques publiques en France. Dans le petit ouvrage cité en référence⁴, il propose une synthèse théorique et un guide méthodologique pratique de l'évaluation des politiques publiques qui constitue à cet égard une référence.

Dans son propos général, l'auteur vise l'évaluation d'une « politique » étant entendu que, dans le détail, elle peut aussi concerner une « action » publique (élément d'une politique) dans des termes similaires. Il propose une définition simple et pratique des différents termes de l'évaluation, et en particulier des différents « axes » (ou « angles de vue ») selon lesquels

4. Bernard Perret, *L'Évaluation des politiques publiques*, Paris, La Découverte, collection « Repères », 2001 (dernière édition 2014).

elle peut être mise en œuvre. Pour ce qui nous concerne, il nous permet donc de préciser une nuance entre « effet » (éventuellement « propre ») et « impact » (systémique).

Ainsi, selon Bernard Perret, « pour caractériser l'orientation du questionnement, on distingue habituellement différents "angles de vue", qui correspondent aux principales qualités que l'évaluation peut reconnaître à une politique » (p. 18 et suivantes) :

- **pertinence** : « une politique se justifie par l'identification d'un besoin ou d'un problème de société [...]. Une politique sera dite pertinente si ses objectifs [...] sont adaptés à la nature du (des) problème(s) qu'elle est censée résoudre ou prendre en charge » (p. 18) ;
- **cohérence** : « une politique est constituée d'un ensemble d'objectifs, de dispositifs réglementaires et organisationnels, et enfin de moyens humains et financiers. Dans quelle mesure ces différents éléments forment-ils un système cohérent ? » (p. 18) ;
- **efficacité** : « une politique produit des effets [...]. Évaluer l'efficacité, c'est comparer les effets propres de la politique à ses objectifs » (p. 19) ;
- **efficience** : « toute politique a un coût [...]. L'évaluation de l'efficience renvoie principalement aux analyses coûts-avantages et coûts-efficacité » (p. 19).
- **impact systémique** : « toute action publique produit sur la société des effets plus larges que ceux explicitement visés par les décideurs. L'évaluation peut ou non prendre en compte ces effets collatéraux » (p. 19).

Les référentiels de l'OCDE

Au sein de l'Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE), le comité d'aide au développement propose des critères un peu différents. Par exemple, sont notamment distinguées les cohérences « internes » et « externes », et ajoutés de nouveaux critères (utilité, durabilité, valeur ajoutée institutionnelle, etc.). Ces critères sont manifestement repris dans la littérature grise contemporaine, y compris dans des domaines éloignés de l'aide au développement (voir EVAL : Centre de ressources en évaluation, Société française de l'évaluation), et convergent avec les axes définis par la Commission européenne (critère de valeur ajoutée communautaire, de cohérence/complémentarité).

Le changement qui nous intéresse concerne la disparition de la notion d'effet et l'élargissement de la notion d'impact. Dans un

document « récapitulatif des normes et standards de référence⁵ » (1992), on ne trouve en effet aucune référence explicite à la notion d'effet, du moins en tant que telle... Même si le texte souligne qu'il faut préciser le type d'impacts produit par une action évaluée :

- **impact** : « il s'agit des effets positifs et négatifs, directs ou indirects, intentionnels ou non, induits par une intervention à l'appui du développement. Sont couverts les principaux impacts et effets résultant de l'activité à l'aune des indicateurs sociaux, économiques, environnementaux et autres indicateurs de développement. L'examen doit prendre en considération les résultats souhaités et les résultats involontaires, de même que les impacts positifs et négatifs de facteurs externes, tels que l'évolution des termes de l'échange ou des conditions financières » (p. 14).

Pourtant, dans le glossaire officiel des termes de l'évaluation de l'OCDE (2002)⁶, les deux termes apparaissent à nouveau, bien qu'ils aient changé de sens ; c'est alors la dimension temporelle qui semble les distinguer :

- **effet** : « changement escompté ou non, attribuable directement ou indirectement à une action » (p. 20) ;
- **impacts** : « effets à long terme, positifs et négatifs, primaires et secondaires, induits par une action de développement, directement ou non, intentionnellement ou non » (p. 24).

Dans ce glossaire, sont considérés comme synonymes les termes suivants : effet direct, réalisation, résultat et extrant (*output*).

Les travaux autour de la norme ISO 16439

Auteure de plusieurs ouvrages sur l'évaluation des bibliothèques, Cécile Touitou semble plus favorable à une distinction parmi les impacts, en suivant particulièrement la méthode proposée par Frank Huysmans et Marjolein Oomes⁷. Cette méthode converge par ailleurs avec celle de Nathalie Clot qui met en rapport l'étude des impacts orientés vers l'« utilisateur » (rapport entre mission, objectifs définis et impacts auprès des utilisateurs) et celle de Marie-Christine Jacquinet qui propose de tenir compte du réseau dans lequel la bibliothèque est intégrée et qui

5. Ils sont présentés dans le document suivant : Réseau du Comité d'aide au développement (CAD) sur l'évaluation en matière de développement, *Évaluer la coopération pour le développement*, OCDE, <http://www.oecd.org/dac/evaluation/dcdndep/47832438.pdf>.

6. <http://www.eval.fr/wp-content/uploads/2018/09/glossaire-eval.pdf>.

7. Frank Huysmans, Marjolein Oomes, « Mesurer la valeur sociétale de la bibliothèque publique : définitions, critères et méthodes », dans Cécile Touitou (dir.), *Évaluer la bibliothèque par les mesures d'impacts*, op. cit., p. 65-74.

« co-participe » à une offre de services résolument tournée vers les besoins des « usagers » (p. 12).

Frank Huysmans et Marjolein Oomes introduisent une distinction entre « extrant » (*output*) et « *outcome* » en suivant les recommandations de la norme ISO 16439⁸. Ils distinguent ainsi les termes de :

- mission : ce que nous visons, cherchons à faire ;
- extrant (résultat ou *output*) : produit, service ou activité ;
- *outcome* (changement, effet perceptible).

Ces auteurs identifient six types d'*outcomes* pour les bibliothèques publiques :

1. l'acquisition de nouvelles connaissances et/ou progrès de compréhension ;
2. le développement de compétences (par exemple, savoir candidater à un emploi ou acquérir des savoir-faire numériques) ;
3. un changement dans les attitudes, les normes et les valeurs (par exemple à l'égard des personnes issues d'autres cultures, comme les demandeurs d'asile) ;
4. un effet sur les activités et les comportements ;
5. un changement de statut social et de condition d'existence (lié à un nouvel emploi ou à une meilleure situation financière) ;
6. des effets émotionnels ou intellectuels, la découverte de nouvelles expériences (le plaisir, l'inspiration, la créativité, la confiance en soi).

Ces définitions prennent appui sur celles proposées dans le cadre de la norme ISO 16439, ainsi que le rappelle Cécile Touitou⁹ :

- **impact** : « un changement individuel ou collectif provoqué par les relations avec les services offerts par la bibliothèque » ;
- **valeur** : « la valeur des services d'une bibliothèque peut être conçue comme un changement positif, indépendamment des autres critères » ;
- **bénéfice** : « effet positif, délibéré et réel. Peu importe qu'il soit immédiat ou à long terme, préalablement défini ou non, tangible ou intangible » ;
- **outcome** : « effet immédiat et préalablement défini de l'extrant lié aux objectifs fixés par la programmation de la bibliothèque », qui comprend également les *outcomes* « de l'institution ou de la communauté dont fait partie la bibliothèque ».

8. ISO 16439, *Information and documentation - Methods and procedures for assessing the impact of libraries*, ISO copyright office, 2014.

9. Cécile Touitou (dir.), *Évaluer la bibliothèque par les mesures d'impacts*, op. cit., p. 69.

Usagers/bénéficiaires

Dans le glossaire de l'OCDE, on peut également trouver la définition de trois termes intéressants pour notre étude qui montrent le caractère tout à fait central de la notion de bénéficiaire :

- **publics concernés** (publics atteints) : « bénéficiaires et autres parties prenantes concernés par une action de développement » (p. 32).
- **bénéficiaires** : « individus, groupes ou organisations qui bénéficient de l'action de développement, directement ou non, intentionnellement ou non » (p. 18).
- **groupe cible** (population cible) : « personnes ou organisations au bénéfice desquelles l'action de développement est entreprise » (p. 36).

La notion d'utilisateur est donc absente du référentiel de l'OCDE. Elle est plus importante dans le contexte des politiques publiques françaises. Michel Chauvière¹⁰ propose une longue et précise histoire en soulignant d'ailleurs l'ambiguïté du terme qui peut, selon le contexte, renvoyer à une référence au « client » (conception de l'utilisateur comme un individu-consommateur) ou à une référence au « citoyen » (conception de l'utilisateur co-acteur de l'action publique, éventuellement collectif). De sa définition, on retiendra que c'est l'usage effectif de quelque chose, bien ou service, qui définit cette qualité.

3. L'identification des impacts des bibliothèques

En nous basant sur les données mentionnées ci-dessus, nous avons cherché à adopter une terminologie claire qui puisse être facilement utilisée par les bibliothécaires et personnels en charge des évaluations.

La mesure des effets attendus

Nous avons retenu la notion d'« effet attendu » correspondant à tout effet lié à une action menée par la bibliothèque, répondant à un objectif et pouvant donner lieu à une mesure d'efficacité. À ces effets sont associés des « éléments de mesure » correspondant aux types de données et d'enquêtes qui pourront permettre l'évaluation des résultats des actions que la bibliothèque conduit ainsi que celle des objectifs qu'elle se donne (voir tableau 2).

10. Michel Chauvière, « Que reste-t-il de la ligne jaune entre l'utilisateur et le client ? », *Politiques et management public*, vol. 24, n° 3, 2006 (numéro thématique : « L'action publique au risque du client ? Client-centrisme et citoyenneté », actes du quinzième colloque international organisé les 16 et 17 mars 2006 en collaboration avec Sciences-Po Lille, tome I), p. 93-108.

Tableau 2 – Les objectifs des bibliothèques et leurs effets attendus

| Objectifs Physique, numérique | Effets attendus Inscrits, séjours, visiteurs | Mesure des effets Directs et attendus |
|---|---|--|
| 1 – Rendre accessible | <ul style="list-style-type: none"> • Augmenter et diversifier l'offre • Augmenter et intensifier la fréquentation • Diversifier les publics • Diversifier et intensifier les usages • Augmenter la satisfaction | <ul style="list-style-type: none"> • Service : Moyens humains et financiers, bilans d'activités, performance, qualité des services, tableau de bord. |
| 2 – Accompagner | <ul style="list-style-type: none"> • Accroître les compétences • Autonomiser les publics • Augmenter la satisfaction | <ul style="list-style-type: none"> • Collection et actions : Données de collection, données d'activité, diversité et qualité des partenariats. |
| 3 – Élargir | <ul style="list-style-type: none"> • Augmenter et diversifier l'offre • Augmenter et intensifier la fréquentation • Diversifier les publics • Diversifier et intensifier les usages • Augmenter les pratiques culturelles • Augmenter la satisfaction | <ul style="list-style-type: none"> • Publics : Données de fréquentation, données d'utilisation, données sociales, satisfaction des publics, usagers. |

Partenaires, publics et bénéficiaires

Mais les effets des bibliothèques ne sont pas tous attendus. Afin de dépasser cette première notion au profit de celle d'impact, trois types d'acteurs doivent être inclus dans la réflexion : les partenaires, les publics et les bénéficiaires (voir tableau 1).

Les partenaires¹¹ sont ici entendus comme tout acteur ou institution participant, conjointement aux bibliothèques, à l'exécution de l'action et, par là, à la réalisation de l'objectif donné. Les partenaires sont classés en cinq catégories : les fournisseurs (fournisseurs de documents et prestataires de services) ; les acteurs culturels, socio-culturels et informationnels locaux, nationaux et internationaux (libraires, éditeurs, maisons de presse, cinémas, espaces d'exposition, salles de spectacles, établissements d'enseignement artistique, Maisons des jeunes et de la culture [MJC], etc.) ; les acteurs du secteur médico-social (la caisse d'allocations familiales, Pôle emploi, les associations) ; les institutions éducatives et de petite enfance (établissements scolaires, universités, protection maternelle et infantile, etc.) ; et, enfin, les collectivités locales.

Concernant les publics, nous avons choisi de nous concentrer sur les publics visés par les actions de la bibliothèque. Ce choix est fondé sur la définition que l'OCDE donne des « groupes cibles », c'est-à-dire

11. Dominique Arot, *Les Partenariats des bibliothèques*, Villeurbanne, Presses de l'ENSSIB, 2003.

des publics au profit desquels l'action est mise en œuvre. Pour plus de précisions, nous les avons classifiés selon les catégories suivantes :

- les visiteurs représentent la part des publics, adhérents ou non, bénéficiant de l'action par leur présence physique ;
- les usagers renvoient à la part des publics, adhérents ou non, bénéficiant d'une action par leur présence physique ou par l'utilisation d'un service en ligne ;
- les inscrits sont les publics ayant adhéré à la bibliothèque ;
- les séjourneurs sont les publics présents physiquement dans la bibliothèque sans bénéficier de ses services.

Pour clarifier la notion de bénéficiaire, nous avons également retenu la définition donnée par l'OCDE. Nous avons ajouté la contrainte selon laquelle les bénéficiaires, que ce soit en leurs qualités d'individus, de groupes ou d'organisations, ne devaient pas avoir participé formellement à la mise en œuvre de l'action. De ce fait, ils se distinguent des « partenaires » de la bibliothèque.

La définition des impacts

Enfin, nous avons abordé la définition des impacts comme un produit de la chaîne « enjeux, objectifs, actions », en ajoutant à cette chaîne la contribution intentionnelle ou non des « partenaires », des « publics visés » et des « bénéficiaires ». Pour ce faire, nous nous sommes là encore appuyés sur les définitions proposées par l'OCDE et la norme ISO 16439.

Nous avons vu plus haut que, dans la norme ISO 16439, un impact relève d'« un changement, individuel ou collectif, provoqué par les relations avec les services offerts par la bibliothèque¹² ». Pour l'OCDE, il s'agit d'« effets à long terme, positifs et négatifs, primaires et secondaires, induits par une action de développement, directement ou non, intentionnellement ou non¹³ ». La mise en relation de ces deux définitions nous a permis de dépasser la notion d'effet attendu. D'une part, en ajoutant une dimension temporelle permettant de porter un regard sur les effets à long terme induits par les actions de la bibliothèque sur son territoire. D'autre part, en se détachant de la programmation de la bibliothèque et de la notion d'intention qui lui est associée.

Cette orientation est par ailleurs étayée par la définition que Bernard Perret propose de la notion d'« impact systémique », indiquant que « toute action publique produit sur la société des effets plus larges que

12. Cécile Touitou (dir.), *Évaluer la bibliothèque par les mesures d'impacts*, op. cit., p. 69.

13. <http://www.eval.fr/wp-content/uploads/2018/09/glossaire-eval.pdf>.

ceux explicitement visés par les décideurs [et que] l'évaluation peut ou non prendre en compte ces effets collatéraux¹⁴ ».

En conclusion, afin de définir les impacts des bibliothèques, nous avons retenu :

- le critère d'échelle, renvoyant l'impact à un changement aussi bien individuel que collectif ;
- la dimension temporelle, impliquant la prise d'effet de l'impact sur un temps long ;
- et, enfin, nous avons considéré que l'impact pouvait être directement lié à l'action ou non, intentionnel ou non, mesurable ou non.

Les impacts relèvent ainsi d'un dépassement des effets attendus. Ils sont liés aux actions entreprises par la bibliothèque sans pour autant avoir été formulés comme des objectifs à atteindre (voir tableau 3).

Les articulations entre les objectifs, les actions, les cibles et les bénéficiaires, les partenaires, les effets, les impacts et les éléments de mesure ont été représentées dans des cartes mentales réalisées pour chaque grand enjeu des bibliothèques.

Tableau 3 – Effets et impacts de la dynamisation de l'activité culturelle du territoire

| Objectifs Physique, numérique | Effets attendus Inscrits, séjournateurs, visiteurs | Impacts Individu, territoire |
|---|---|---|
| 1 – Rendre accessible | <ul style="list-style-type: none"> • Augmenter et diversifier l'offre • Augmenter et intensifier la fréquentation • Diversifier les publics • Diversifier et intensifier les usages • Augmenter la satisfaction | <ul style="list-style-type: none"> • Démocratisation • Égalité des chances • Développement de la littératie • Compétences cognitives • Participation à la construction de soi |
| 2 – Accompagner | <ul style="list-style-type: none"> • Accroître les compétences • Autonomiser les publics • Augmenter la satisfaction | <ul style="list-style-type: none"> • Développement de la tolérance intellectuelle • Développement de la citoyenneté • Amélioration de la tranquillité publique |
| 3 – Élargir | <ul style="list-style-type: none"> • Augmenter et diversifier l'offre • Augmenter et intensifier la fréquentation • Diversifier les publics • Diversifier et intensifier les usages • Augmenter les pratiques culturelles • Augmenter la satisfaction | <ul style="list-style-type: none"> • Insertion de la bibliothèque dans les réseaux d'acteurs culturels locaux • Développement de l'activité culturelle locale • Attractivité et rayonnement culturel du territoire |

14. Bernard Perret, *L'Évaluation des politiques publiques*, op. cit., p. 19.

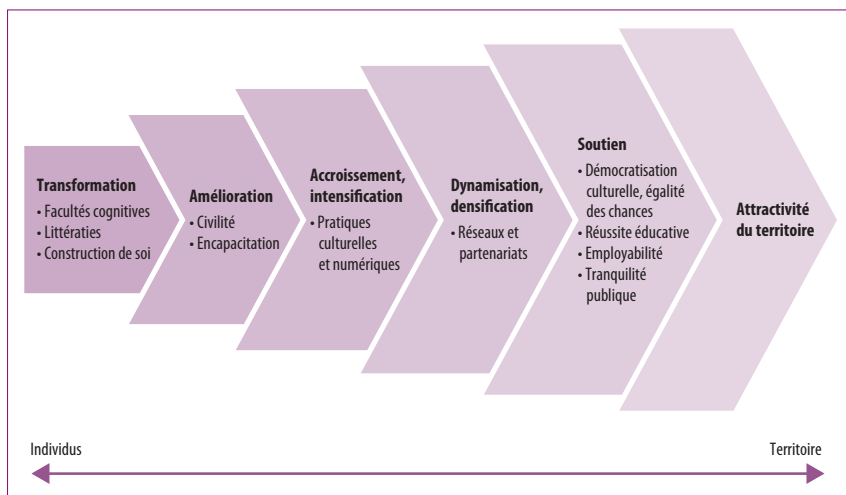
Les registres d'impacts

Les impacts des bibliothèques sont multiples et peuvent être organisés en partant de ceux qui concernent l'individu pour aller vers ceux qui s'étendent au territoire de l'équipement (voir schéma 1).

Nous avons choisi de diviser cette influence croissante en six grands registres d'impacts qui sont :

- la transformation de l'individu ;
- l'amélioration de sa relation à son environnement ;
- l'accroissement et l'intensification de ses pratiques ;
- la dynamisation et la densification des réseaux et partenariats des organisations ;
- le soutien à des enjeux sociétaux ;
- l'attractivité et le rayonnement du territoire (ville, agglomération, pays, département, région...).

Schéma 1 – Les registres d'impacts



Chapitre 2

Penser l'évaluation dans une « démarche d'*advocacy* »

Conduire une évaluation revient à faire preuve de réflexivité, à s'interroger sur le sens de ses actions et sur les façons que l'on a collectivement de les définir. En d'autres termes, il s'agit de revenir à la fois sur la définition des enjeux, sur l'identification des actions mises en œuvre et sur la portée de ces dernières. Pourquoi tel ou tel service a-t-il été mis en place ? Avec quels moyens fonctionne-t-il réellement ? Telle action produit-elle les effets attendus ? Est-il possible d'identifier des impacts sur le territoire au-delà de ces effets ? On peut ainsi vouloir revenir sur des services mis en place il y a longtemps et qui, parfois, ont perdu de leur sens et de leur efficacité. À d'autres moments, on cherchera à mesurer l'efficacité d'un dispositif mis en place de façon expérimentale avant d'en étendre le fonctionnement à d'autres sites ou à d'autres publics. Cette démarche d'évaluation, parfois aiguillonnée par le contrôle des pairs et les demandes des élus, est loin d'être exceptionnelle dans le monde des bibliothèques. Les évolutions qui, au cours des décennies passées, ont transformé les bibliothèques en médiathèques témoignent de ce souci constant de renouveler la nature et parfois le sens des actions de lecture publique.

Cependant, cette démarche d'évaluation interne est fort différente d'une évaluation censée convaincre des acteurs plus distants du monde des bibliothèques, voire des acteurs peu convaincus de l'utilité ou de la performance de ces dernières. Si l'on veut convaincre, il faut certes pouvoir revenir sur le pourquoi et le comment des actions engagées, mais également pouvoir mesurer la distance entre les façons de justifier ces dernières et celles qui sont attendues par les destinataires de l'évaluation. Pour caricaturer, disons que si les élus, les éditeurs de contenus ou les usagers pensaient comme des bibliothécaires, ces derniers éprouveraient très certainement beaucoup moins de difficultés à convaincre...

Puisqu'une démarche d'évaluation a toutes les chances d'être engagée pour convaincre des tutelles ou des partenaires, il convient dans un premier temps de mieux cerner les grands principes de justification qui animent les mondes susceptibles de coopérer avec et d'évaluer les bibliothèques. Ce qui sera évalué devra alors pouvoir être

traduit dans ces mondes, en référence à des formes de mises à l'épreuve et d'attitudes qui y sont attendues et valorisées. Enfin, une évaluation organisée dans une visée stratégique de plaidoyer devrait rechercher les moyens d'associer à sa démarche ceux-là mêmes qui en seront les destinataires.

1. Les différents « mondes » mobilisés par les actions des bibliothèques et leur évaluation

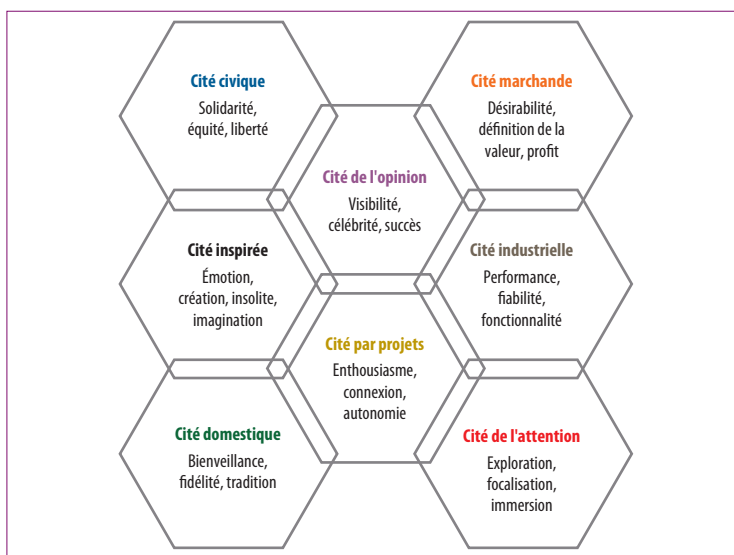
En sociologie pragmatique et en économie des conventions, les principes au moyen desquels les acteurs coordonnent leurs activités et établissent des accords se cristallisent en de vastes systèmes d'équivalence partagés, en grandeurs communes. Ces systèmes d'équivalence sont activés dans des mondes sociaux auxquels ils donnent de la cohérence. Individus et collectifs font appel à divers systèmes d'équivalence pour justifier leurs actions, et voyagent donc d'un monde social à un autre (voir schéma 2).

Ainsi, une entreprise peut inscrire ses activités à la fois dans le « **monde marchand** » (ayant pour valeurs de référence la concurrence et la rivalité) et dans le « **monde industriel** » (efficacité et méthodes scientifiques), mais à condition de trouver les conditions d'accords provisoires. D'un monde à l'autre, les disputes sont fréquentes mais peuvent être résolues localement par une série d'arrangements, ou plus largement sous la forme de compromis, en définissant un « bien commun » à plusieurs mondes distincts.

L'histoire de la lecture publique et les grandes orientations qui guident l'action publique en matière culturelle paraissent inscrire les bibliothèques publiques dans un système de références et de représentations que Luc Boltanski et Laurent Thévenot décrivent comme le « **monde civique** », caractérisé par la recherche du collectif et de la démocratie¹. Dans ce cadre, évaluer les actions d'une bibliothèque revient par exemple à s'interroger sur sa contribution à la démocratisation culturelle. En matière de lecture publique, l'imagination, la création et l'inspiration constituent également des valeurs de référence, permettant de séparer ce qu'il est juste de présenter au public et de conserver au détriment de productions *a priori* dénuées de ces qualités. En ce sens, le « **monde de l'inspiration** » est bien présent dans l'univers des bibliothèques et contribue à fournir de solides principes de justification à certains des bibliothécaires et des partenaires qui le peuplent. L'enjeu

1. Luc Boltanski, Laurent Thévenot, *De la justification*, op. cit., p. 231-241.

Schéma 2 – Valeurs des mondes sociaux



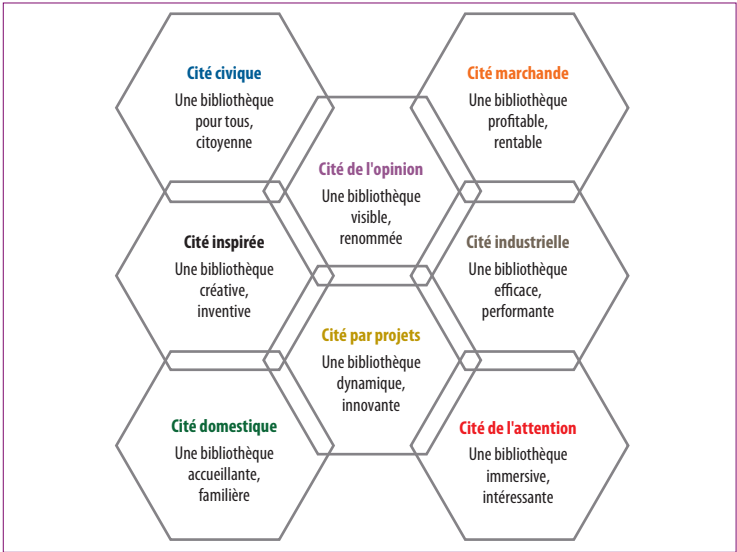
d'élévation culturelle d'un territoire s'inscrit donc pleinement dans ce cadre. On voit ici que les diverses actions relevant de la lecture publique ont été le produit d'un « bien commun », d'un compromis entre les valeurs des **mondes civique et de l'inspiration**, compromis parfois bousculé par les valeurs d'un autre monde, celui de l'« **opinion** » et **des médias**. En effet, les élus notamment, mais également certains artistes ou responsables d'équipements culturels, ont pour système de justification celui qui valorise la renommée, la réputation. Dans ce cadre, une bibliothèque compte aussi par sa capacité à promouvoir un territoire et un projet culturel.

Cependant, les mutations récentes du secteur laissent également penser que certains collectifs ont entrepris de faire entrer de nouvelles valeurs de référence dans l'univers des bibliothèques. En effet, les réflexions de la profession autour de l'accueil des usagers et de la nécessité de développer la convivialité des équipements et la bienveillance des équipes, bref de faire évoluer les bibliothèques vers le « troisième lieu² », introduisent des valeurs (la tradition d'accueil, la

2. Mathilde Servet, *Les Bibliothèques troisième lieu. Mémoire d'études de diplôme de conservateur des bibliothèques*, ENSIB, 2009, www.ensib.fr/bibliotheque-numerique/document-21206.

famille) propres au « **monde domestique** », qui ne peuvent être évaluées en référence aux mondes civique et inspiré (voir schéma 3).

Schéma 3 – Traduction des actions de la bibliothèque dans les différents mondes



Surtout, les évolutions du rapport au travail et le développement de la référence néolibérale au « management par projet » analysés par Luc Boltanski et Ève Chiapello dans *Le Nouvel Esprit du capitalisme*³ ont progressivement fait leur apparition dans les bibliothèques, comme en témoigne la multiplication d'ateliers de *design thinking* organisés pour repenser les services aux usagers dans de nombreuses bibliothèques, ou les échos généralement favorables rencontrés par l'ouvrage *Le Design thinking en bibliothèque*⁴. Ce qui compte dans ce « **monde du projet** » renvoie à la capacité d'une bibliothèque à activer un réseau de partenaires diversifiés, aptes à conduire des projets et à créer du lien sur le territoire.

Notons d'ailleurs que Luc Boltanski et Arnaud Esquerre analysent les évolutions du capitalisme du dernier quart du XX^e siècle comme

3. Luc Boltanski, Ève Chiapello, *Le Nouvel Esprit du capitalisme*, Paris, Gallimard, collection « NRF Essais », 1999 (nouvelle édition 2011).

4. IDEO, *Le Design thinking en bibliothèque. Un kit pratique pour la conception de projets centrés sur les usagers*, 2014, <http://lrf-blog.com/design/>.

étant marquées non plus tant par le projet que par l'exploitation et la valorisation du passé⁵. Les biens d'expériences ayant progressivement remplacé les biens de consommation, il importerait désormais dans la plupart des mondes de faire vivre des « expériences sensibles » aux consommateurs ou aux usagers. D'autres sociologues tels que Dominique Boullier⁶ ou Emmanuel Kessous⁷ traduisent quant à eux ces évolutions sous l'angle de **l'économie de l'attention**, économie au sein de laquelle l'attention accordée par les publics à une proposition, à un dispositif, fonde la valeur d'une activité. Ici encore, ces nouveaux mondes ne sont pas étanches, et il est possible de voir dans des démarches d'innovations participatives telles que les « biblioremix » l'expression de valeurs tirées à la fois du monde du projet et de l'attention.

2. Diversité des mises à l'épreuve et des attitudes valorisées

Au-delà de la diversité des valeurs qu'ils expriment et recherchent, les participants aux différents mondes évoqués ici ne jugent pas les situations selon les mêmes caractéristiques. Ainsi, non seulement ce qu'il est juste d'évaluer peut différer d'un monde à l'autre, mais également les critères qui font la réussite ou l'échec d'une action (voir schéma 4).

Dans le **monde civique**, c'est l'équité, la solidarité et la liberté des acteurs et des actions qui seront recherchées avant tout : un service bénéficie-t-il à tous les citoyens de la même façon ? Est-il en mesure de les rendre plus autonomes et plus solidaires ? Toute évaluation en la matière devrait prendre la forme d'une consultation, si ce n'est d'un vote.

Dans le **monde inspiré**, c'est l'émotion, la passion et l'insolite qui seront recherchés. La bibliothèque est-elle un lieu favorisant ce type d'expression ? Peut-on évaluer les façons dont elle rend ses publics plus créatifs, imaginatifs, spontanés ?

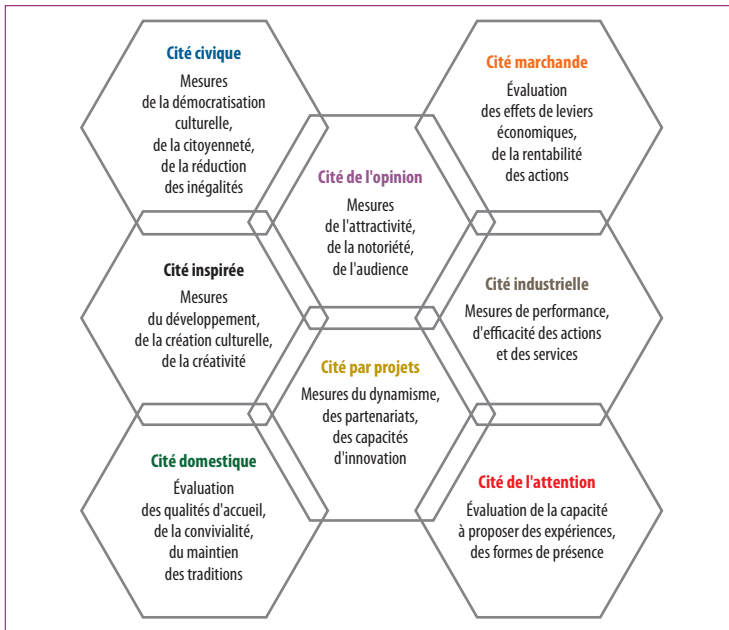
Ces deux mondes s'opposent radicalement, cela est connu, **aux mondes marchands ou industriels** qui valorisent respectivement ce qui est vendable et désirable, ou performant, fonctionnel et fiable. Introduire de tels critères d'évaluation dans le secteur de la lecture publique ne va d'ailleurs pas sans poser problème et faire l'objet de vives controverses.

5. Luc Boltanski, Arnaud Esquerre, *Enrichissement. Une critique de la marchandise*, Paris, Gallimard, collection « NRF Essais », 2017.

6. Dominique Boullier, « Les industries de l'attention : fidélisation, alerte ou immersion », *Réseaux*, vol. 154, n° 2, 2009, p. 231-246.

7. Emmanuel Kessous, *L'Attention au monde. Sociologie des données personnelles à l'ère numérique*, Paris, Armand Colin, collection « Recherches », 2012.

Schéma 4 – Les indicateurs recherchés



S'opposent ici les figures des représentants des citoyens et des artistes aux vendeurs et aux experts.

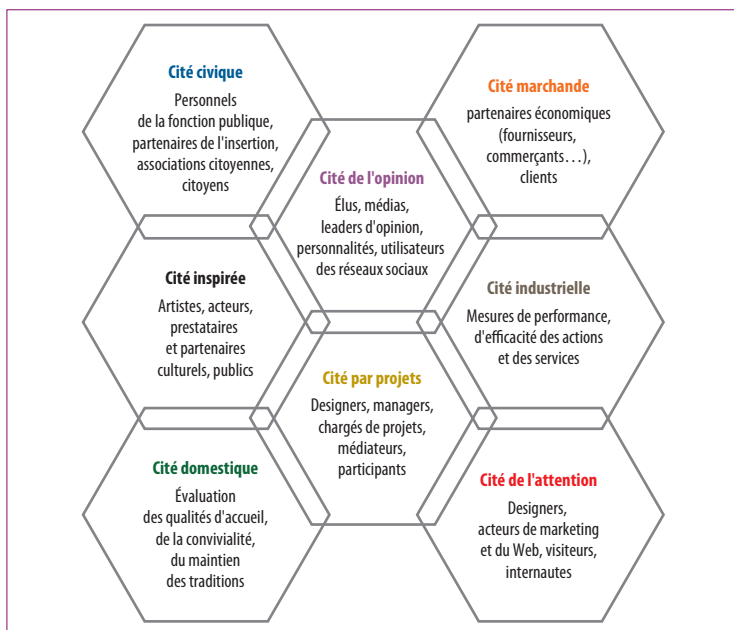
Il est intéressant de noter que le **monde du projet**, s'il est initialement parvenu à concilier les valeurs des mondes inspirés, industriels et marchands (incarnés de manière idéale typique par les figures du designer, de l'ingénieur et du responsable commercial dans les démarches de *design thinking*), semble dans les bibliothèques plutôt être à même de rapprocher les mondes inspirés, civiques et de l'opinion. En proposant à des citoyens de réinventer les services publics au travers d'événements, on trouve localement des formes d'arrangements qui permettent à des acteurs issus de mondes différents de trouver du sens à leur participation. Si ce genre de manifestation débouche rarement sur des prototypes de services ou de dispositifs (au grand dam d'éventuels représentants du monde industriel, pour qui la concrétisation technique constitue l'épreuve de vérité), le passage d'un projet à un autre suffit à en justifier l'organisation. En effet, le fait de pouvoir mobiliser un réseau de partenaires et de l'animer constitue ici un principe supérieur de justification (voir introduction), ce qui donne du sens aux actions et est réputé, au sein de ces mondes, faire le bien commun.

3. Identifier et choisir les partenaires de l'évaluation

Face à la pluralité des mondes concernés par les enjeux des bibliothèques et à l'hétérogénéité des critères mobilisés pour en apprécier les actions, comment espérer conduire une évaluation qui ne soit pas circonscrite à un système de justification ? Faut-il évaluer séparément les actions qui se réfèrent à des enjeux artistiques, civiques, marchands, médiatiques, domestiques, etc. ? On mesure bien le risque d'un tel parti pris, conduisant le plus souvent à ne s'adresser qu'à des acteurs déjà convaincus du sens de l'action, si ce n'est des formes qu'elle peut revêtir.

Une autre option réside dans le choix des partenaires de l'évaluation (voir schéma 5), en tentant d'identifier ceux qui, dans la bibliothèque ou au sein de son réseau, partagent les mêmes principes de justification que les destinataires de l'évaluation. En débattant de ce qu'il est juste ou non d'évaluer, et en tentant d'explicitier les moyens de le faire, les conditions permettant de produire une évaluation partagée tant en interne qu'en externe peuvent davantage être réunies que lorsqu'il s'agit de reprendre des critères maison ou, pire, imposés de l'extérieur (parfois inspirés des valeurs de mondes *a priori* distants).

Schéma 5 – Les partenaires de l'évaluation



Il s'agit dès lors de construire l'évaluation des effets et des impacts d'une bibliothèque sur la base de critères communs aux différents mondes, ou plus exactement sur la base de critères susceptibles d'être traduits dans des mondes différents. Ces critères ainsi que les investigations auxquelles ils sont associés fonctionnent ainsi comme des sortes d'« objets-frontières⁸ » de l'évaluation, des éléments par lesquels une coordination d'acteurs différents est rendue possible. Par exemple, mesurer l'impact d'une bibliothèque sur la créativité d'un territoire ne fera pas l'objet des mêmes attendus dans les mondes inspirés, civiques, marchands, industriels ou du projet, mais discuter de ce que signifie être créatif et rechercher les moyens d'approcher une mesure aura déjà le mérite de souligner que la bibliothèque intervient sans doute dans ce domaine. Que l'on parle de capacités à imaginer, fédérer, entreprendre, concrétiser ou stimuler, et l'on ne cherchera pas nécessairement à qualifier ou mesurer les mêmes phénomènes. Cependant, il est sans doute envisageable de trouver des points communs entre différents mondes et de conduire une évaluation commune.

Entendue en ce sens, l'évaluation est susceptible de participer à la recherche d'un bien commun sur le territoire, d'un compromis entre les acteurs de la lecture publique.

8. Pascale Trompette, Dominique Vinck, « Retour sur la notion d'objet-frontière », *Revue d'anthropologie des connaissances*, vol. 3, n° 1, 2009, p. 5-27.

Chapitre 3

Fiches techniques des impacts

1. Facultés cognitives

1.1. Définition générale

Les fonctions cognitives recouvrent l'ensemble des processus mentaux de traitement d'informations reçues permettant le développement de diverses facultés telles que l'attention, la mémoire, le langage écrit et oral, la représentation spatio-temporelle, la motricité, le raisonnement, les émotions ou encore les capacités à interagir avec autrui. Elles sont une condition de la bonne insertion sociale et professionnelle des individus.

1.2. Variations

Dans le domaine de la lecture

La psychologie cognitive et les sciences de l'éducation tendent à montrer que l'activité de lecture, à travers un enchaînement d'étapes cognitives, conduit au développement des capacités de compréhension¹ et à l'acquisition de connaissances.

D'un point de vue cognitif, l'activité de lecture, outre l'effort de décodage qu'elle requiert, engage le lecteur à effectuer un travail de représentation mentale. Intégrer une information par l'activité de lecture sous-entend par conséquent « mettre en œuvre un traitement cognitif de haut niveau pour rétablir les informations implicites, et ainsi construire une représentation cohérente, en convoquant les connaissances préalables du lecteur (connaissances générales sur l'organisation du monde, sur les relations logiques entre les événements, sur la structure des textes, etc.)² ». C'est donc au terme d'un travail de représentation (c'est-à-dire d'organisation et de hiérarchisation des

1. Daniel Zagar, Christine Jourdain, Bernard Lété, « Le diagnostic cognitif des capacités de lecture : le logiciel ECCLA (Évaluation diagnostic des capacités cognitives du lecteur adulte) », *Revue française de pédagogie*, volume 113, « Lecture-écriture », 1995, p. 19-29.

2. Caroline Golder, Daniel Gaonac'h, *Lire et comprendre. Psychologie de la lecture*, Paris, Hachette Éducation, 2015.

informations dans un tableau d'ensemble) que le lecteur interprète le contenu du texte.

Musique et développement de la mémoire

La psychologie cognitive et les neurosciences cliniques et fondamentales considèrent également la musique comme un outil de stimulation cognitive et cérébrale. Elle tendrait en effet à alimenter les zones cérébrales qui touchent au langage, à la mémoire, mais aussi au plaisir³. Concernant la mémoire, il a été démontré que le souvenir musical pouvait subsister dans certains cas de dégradation cérébrale. Hervé Platel explique par exemple qu'un souvenir musical (une mélodie, une chanson, etc.) peut persister même dans les stades les plus sévères de la maladie d'Alzheimer ou dans des cas d'amnésie grave. Ainsi, si de récentes études s'efforcent de démontrer les apports de la musique pour stimuler la mémoire, elles valorisent également ses bienfaits thérapeutiques en ce qu'elle contribue à améliorer l'humeur ou encore à faire baisser l'anxiété chez les sujets.

Éducation artistique et développement des compétences phonologiques et visuo-spatiales

Les compétences visuelles et motrices développées, exercées par un enseignement artistique, peuvent d'une façon similaire être mobilisées dans d'autres domaines qu'ils soient liés à des activités quotidiennes, scolaires ou bien professionnelles⁴. Le bilan de cette analyse, concernant l'impact de l'éducation artistique sur les compétences scolaires non artistiques des élèves du secondaire, révèle notamment :

- que l'éducation musicale améliore le quotient intellectuel et les compétences phonologiques⁵ ;
- que la pratique du théâtre développe les compétences verbales ;
- que les arts plastiques favorisent les aptitudes au raisonnement géométrique ;
- que la pratique de la danse accroît les compétences visuo-spatiales⁶.

3. Bernard Lechevalier, Hervé Platel, Francis Eustache (dir.), *Le Cerveau musicien. Neuropsychologie et psychologie cognitive de la perception musicale*, Paris, De Boeck Supérieur, collection « Questions de personne », 2010 (2^e édition).

4. Ellen Winner, Thalia R. Goldstein, Stéphan Vincent-Lancrin, *L'Art pour l'art ? Un aperçu*, Paris, Éditions OCDE, 2013.

5. Par compétences phonologiques, on entend la capacité à reconnaître et à exprimer, aussi bien à l'oral qu'à l'écrit, les phonèmes qui constituent les plus petites unités du langage.

6. Les compétences visuo-spatiales concernent l'orientation dans l'espace, la perception des objets de notre environnement organisée en une scène visuelle cohérente, l'imagination d'objets absents, etc.

En d'autres termes, les compétences que l'éducation artistique permet de mettre en œuvre, en termes d'imagerie mentale, d'attention ou encore de développement moteur, renvoient à des capacités pratiques pouvant être réinvesties dans d'autres champs de la vie quotidienne et professionnelle. Signalons à cet égard que dans les mondes du projet, les références à l'histoire de l'art sont monnaie courante pour justifier l'intérêt de stimuler la créativité des employés : définition d'une vision différente et homogène, d'un manifeste au sein d'une organisation à l'image des courants artistiques novateurs, capacités d'imagination et d'idéation en référence à celles dont ont fait preuve de grands artistes visionnaires, etc. À ce titre, les contributions de la bibliothèque au développement des capacités créatives du territoire dépassent largement le strict domaine de la lecture.

1.3. Enjeux, actions et sous-actions qui impulsent le développement des facultés cognitives

Autour de la lecture

Les bibliothèques de lecture publique, par les actions qu'elles mènent autour du livre, que ce soit en termes de politique documentaire, d'accompagnement à la lecture, de valorisation de leurs collections ou encore par le biais de leurs actions de médiations, ont donc un rôle capital non seulement dans le domaine de la lecture mais dans celui de l'éveil et de l'entretien de facultés cognitives plus larges. En proposant un large échantillon d'objets littéraires, les bibliothèques donnent à leurs publics l'opportunité de découvrir différents types de textes, et par là d'affiner leurs capacités de compréhension, de mettre en œuvre leur réflexion, mais aussi d'enrichir leur culture de l'écrit et de l'oral. Ces capacités trouvent une traduction dans une grande diversité de mondes sociaux, puisqu'elles sont à la base des qualités recherchées dans les actions en lien avec le développement du civisme, de l'inspiration, de l'opinion, du projet, de l'économie et de l'industrie, etc.

Autour d'autres pratiques culturelles

Toutes les autres activités proposées par les bibliothèques visant la découverte ou l'exploration de registres d'activités culturelles variées (musique, cinéma, théâtre, danse, etc.) tendent à produire des impacts similaires.

Il est possible qu'un développement des facultés cognitives intervienne de façon diffuse dans la pratique quotidienne en raison du fait qu'il n'est pas la finalité explicitement visée d'une activité qui, incidemment, peut emprunter à différents registres d'expressions culturelles (lecture accompagnée, écoute de musique ou projection de films).

Si les pratiques culturelles sont classiquement interprétées en termes d'effets et d'impacts dans les champs culturels et éducatifs, le développement du travail en mode projet et de l'économie de l'attention conduisent une variété d'acteurs économiques, politiques ou industriels à s'y intéresser pour leurs actions bénéfiques en termes de créativité et d'innovation. À ce titre, la bibliothèque peut intervenir de manière positive pour des publics dits favorisés, en diversifiant leurs pratiques et en stimulant leurs capacités à imaginer, à penser autrement.

Encadré 1

L'accompagnement des lectures

Dans le cadre des activités qu'elle met en place pour des enfants (en maternelle et en primaire), la responsable d'une bibliothèque implantée en milieu rural se dit extrêmement sensible à deux éléments qui lui paraissent fondamentaux : d'une part, elle doit introduire une certaine « coupure » par rapport aux activités scolaires ; d'autre part, elle doit permettre d'établir des liens entre différentes formes culturelles.

Elle insiste ainsi sur la différence qu'on peut établir dans les manières de lire entre le contexte scolaire (expliquer le sens des mots, vérifier la compréhension au fil de la lecture, etc.) et le contexte de la bibliothèque (ne pas répondre immédiatement aux questions, laisser réagir les enfants une fois l'histoire terminée, etc.). Les objectifs de cette seconde approche sont, selon elle, le plaisir de s'évader, d'entrer dans le monde imaginaire de l'auteur, de développer les capacités d'attention. Au cours d'une même animation, elle s'attache aussi à articuler différentes courtes séquences associant une lecture accompagnée par l'animation d'objets et/ou par le visionnage de petits films d'animation, et/ou par l'écoute de musique, etc.

Implicitement, ce genre d'activités permet la réalisation d'un « travail » exerçant, au moins, quelques-unes des fonctions cognitives les plus essentielles : concentrer son attention, être capable d'élaborer un schéma global de compréhension... Et cela en empruntant différentes voies de perception.

Si cette bibliothèque n'a pour l'instant aucune action spécifique en direction des personnes âgées, il est arrivé que, face à une situation particulière, sa responsable soit en situation de proposer une médiation d'un ordre comparable. La lecture constituerait en effet, selon elle, la seule occupation pour nombre de personnes âgées vivant sur le territoire de cette commune. Or, ayant appris la dégradation de la capacité visuelle d'une femme âgée fréquentant régulièrement la bibliothèque, la responsable a initié une démarche consistant à l'accompagner dans un passage vers la lecture audio. Incidemment, l'« entraînement cognitif » de la personne a pu se poursuivre par un substitut perceptif ou sensoriel.

Dans d'autres contextes, en revanche, des activités s'inscrivant dans le projet explicite de « remédiation cognitive » peuvent constituer un objectif en soi.

Encadré 2

La médiation cognitive

La bibliothèque centrale d'une grande agglomération a mis en place un groupe de travail pour engager une réflexion sur l'inclusion sociale dans le but de formuler un nouveau projet de service.

Il s'agit non seulement de favoriser l'accueil et l'accompagnement des publics dits éloignés de la culture mais aussi de viser plus délibérément un certain nombre de publics spécifiques en leur proposant des ateliers de « remédiation cognitive » : les jeunes connaissant des difficultés d'apprentissage, voire en situation de décrochage ; les personnes vivant dans des conditions de précarité ou de vulnérabilité sociales, dont les personnes allophones en particulier ; *a priori* toute personne connaissant, de façon passagère ou définitive, des troubles de la cognition¹, congénitaux ou acquis (à la suite d'un accident ou du vieillissement).

Cette réflexion – qui n'a pas encore abouti à la mise en place d'actions concrètes – se traduit dans un premier temps par la recherche de nouveaux partenariats impliquant notamment des professionnels de la santé, des secteurs sociaux (éducateurs spécialisés) ou médico-sociaux (orthophonistes).

1. Les troubles de la cognition peuvent aussi bien concerner l'attention, la mémoire, les fonctions dites exécutives (organisation des connaissances en rapport avec l'action ou le discours) que les facultés visuo-spatiales, etc.

1.4. Publics cibles

Tous les publics sont *a priori* concernés mais particulièrement :

- les publics préscolaires : acquisition ;
- les publics scolaires : développement ;
- les personnes âgées : maintien, entretien ;
- d'autres personnes en situation de vulnérabilité : allophones, personnes en situation d'exclusion, d'isolement et/ou de privation culturelle.

1.5. Éléments de mesure et interprétation des résultats

Ces impacts peuvent être appréciés au moyen de trois types de sources.

La statistique publique

Les données issues de la statistique publique peuvent en premier lieu intervenir pour objectiver d'éventuels besoins de la population et peut-être, mais dans une moindre mesure, en évaluer les impacts.

Auprès de l'Insee, on peut ainsi obtenir un certain nombre de données descriptives de la structure sociodémographique de la population de la commune ou du secteur où la bibliothèque est implantée. Les acteurs des politiques de la ville sont déjà familiers de l'usage de ce genre de données mais l'ensemble des communes françaises étant soumises à la réalisation régulière d'une « analyse des besoins sociaux », ces données doivent pouvoir être facilement disponibles : la pyramide des âges ou du moins les proportions de certaines tranches d'âge en particulier (les enfants, les adolescents, les personnes âgées, etc.) ; la répartition de la population parmi les Catégories sociales et professions (CSP), voire des données plus fines sur les taux de précarité, de pauvreté, etc.

Ces données de cadrage pourraient utilement être complétées par celles dont pourrait disposer le Centre communal d'action sociale (CCAS) de la commune ou du groupement communal, quand ce dernier n'a pas mis en place un observatoire dédié. Le nombre et la qualité des bénéficiaires de l'aide publique peuvent permettre d'affiner de cette façon une sorte de diagnostic territorial.

Les rectorats produisent également beaucoup d'informations relatives non seulement à la population scolaire elle-même, mais également à son entourage (le milieu socio-économique des familles, par exemple), et cela pour chaque établissement scolaire. On peut notamment y trouver des données relatives aux taux de réussite/échec observés à certains niveaux scolaires stratégiques (entrée en 6^e, obtention du brevet, du bac, etc.) et d'autres données spécifiques (le nombre de « décrocheurs », les éventuels résultats au test PISA⁷, etc.).

Les institutions et structures des secteurs culturels et socioculturels du territoire peuvent enfin fournir des données sur leur fréquentation et leurs usagers qui peuvent contribuer à dresser un panorama des caractéristiques et éventuels besoins de la population.

7. Programme international pour le suivi des acquis des élèves (PISA) : il s'agit d'une enquête internationale qui évalue dans quelle mesure les élèves de 15 ans mobilisent leurs connaissances et leurs compétences en compréhension de l'écrit, en sciences et en mathématiques pour résoudre des problèmes que les élèves rencontreraient dans le monde réel.

Les données issues de la statistique publique ont comme principal intérêt de permettre de dresser un paysage d'ensemble qui peut légitimement entrer dans le cadre d'une évaluation *ex ante* (ou évaluation réalisée avant la mise en œuvre d'une politique ou d'une action) pour apprécier la pertinence des actions mises en place par une bibliothèque, par exemple. L'interprétation d'une information de cet ordre ne peut toutefois se réaliser que par comparaison : par rapport à un autre territoire et/ou dans le temps. Elles sont par ailleurs moins utiles dans le cas d'une évaluation *ex post* (ou évaluation réalisée à la fin ou après la fin d'une politique ou d'une action), l'action d'une bibliothèque ne pouvant produire un impact sur le plan des compétences cognitives de ses usagers que dans un temps assez long et conjointement aux efforts fournis par d'autres structures. La contribution spécifique de cette bibliothèque ne pourrait alors pas facilement être objectivée « toutes choses égales par ailleurs ».

Les données d'exploitation de la bibliothèque

Les données d'exploitation que peuvent produire les bibliothèques concernent les chiffres de fréquentation des ateliers ou des actions proposées pour travailler au développement des facultés cognitives des usagers, y compris hors les murs de la bibliothèque.

Les données d'une enquête *ad hoc*

Dans l'hypothèse où la bibliothèque réaliserait une enquête *ad hoc*, les données recueillies peuvent être de deux ordres différents mais complémentaires :

- si l'enquête procède par questionnaires, il est alors possible de poser aux usagers des questions concernant leur motivation à fréquenter la bibliothèque et/ou bien leur ressenti relatif à leur expérience de la bibliothèque, etc. Il s'agirait alors de mesurer la place qu'aurait un certain « entraînement cognitif » (intellectuel) parmi les raisons pour lesquelles ces personnes fréquentent la bibliothèque, et de leur demander leur évaluation des impacts de leur fréquentation de la bibliothèque concernant leur attention, leur mémoire, leur compréhension du monde, etc.
- des entretiens individuels semi-directifs voire non directifs réalisés auprès d'usagers ou de bénéficiaires (les parents d'un enfant, les proches d'un adulte participant à un atelier, etc.) pourraient être menés. Une approche qualitative est certainement plus adaptée pour tenter d'évaluer un impact aussi complexe et ténu que le développement des facultés cognitives. Il s'agirait alors d'explorer en profondeur les différents bienfaits que l'utilisateur ou bénéficiaire perçoit de sa fréquentation de la bibliothèque.

1.6. Potentiels impacts négatifs de l'employabilité

Comme le souligne le témoignage de la responsable d'une bibliothèque rurale, l'exercice des facultés cognitives, dans une bibliothèque, ne doit pas se confondre avec les apprentissages scolaires, sous peine de « repousser » certains publics : en particulier ceux qui ont ou ont eu des difficultés dans ce domaine. C'est donc incidemment, par le biais d'activités, sinon ludiques, visant du moins le plaisir de l'exploration, qu'il s'agit de produire ce genre d'impact.

2. Littératies (ou littéracies)⁸

2.1. Définition générale

La littératie désigne l'ensemble des aptitudes à comprendre et à exploiter une information dans la vie courante, à la maison, au travail et dans la collectivité en vue d'atteindre des buts personnels et d'étendre ses connaissances et ses capacités⁹. Si cette notion a émergé dans le contexte de la mise en place de mesures visant à lutter contre l'illettrisme et à favoriser l'accès à l'écrit ou le maintien des compétences de lecture et d'écriture, elle s'est désormais élargie pour englober le traitement de toutes sortes d'informations et de médias. Le propre de la littératie est de souligner la relation de signification qui doit de toute façon s'établir entre, d'une part, une information quelconque et, d'autre part, différents contextes pratiques et socio-culturels.

2.2. Variations

Littératie, lecture et écriture

D'origine anglo-saxonne, cette notion apparaît en France au début des années 2000 dans l'environnement académique des sciences de l'éducation et, plus précisément, le domaine de la didactique. Elle recouvre alors d'emblée deux grands registres de signification¹⁰ :

- elle désigne en premier lieu les compétences de base mises en jeu dans les activités de lecture, d'écriture et de comptage, ces activités étant comprises comme une totalité « homogène et complexe¹¹ ». Elle se propose alors de mettre en lumière les méthodes et techniques permettant de favoriser leur développement et/ou leur maintien, chez les enfants comme chez les adultes ;
- à la suite de discussions introduites par le sociologue Richard Hoggart (1970)¹² et l'anthropologue Jack Goody (1979)¹³ portant sur la place de l'écrit dans les sociétés occidentales modernes, notamment, elle englobe désormais aussi des compétences

8. On trouve indifféremment les deux orthographes dans la littérature francophone sur cette notion : nous avons choisi celle qui est proposée par le rapport de l'OCDE publié en 2000 (voir *supra*).

9. OCDE et Statistiques Canada, *La Littératie à l'ère de l'information*, rapport final de l'enquête internationale sur la littératie des adultes, OCDE, 2000.

10. Isabelle Delcambre, Marie-Christine Pollet, « Présentation », *Spirale, Littéracies en contexte d'enseignement et d'apprentissages*, n° 53, janvier 2014, p. 3-8.

11. Christine Barré-De Miniac, Catherine Brissaud, Marielle Rispaïl (dir.), *La Littéracie*, Paris, L'Harmattan, 2004, p. 23.

12. Richard Hoggart, *La Culture du pauvre*, Paris, Les Éditions de Minuit, 1970.

13. Jack Goody, *La Raison graphique*, Paris, Les Éditions de Minuit, 1979.

contextuelles portant sur les usages sociaux de ce genre d'informations : non seulement dans des contextes pratiques mais en considérant aussi les systèmes sociaux dans lesquels la culture écrite s'inscrit.

La littératie recouvre donc en partie le domaine des facultés cognitives, en particulier dans celui de la psycholinguistique qui porte non seulement sur la graphie *stricto sensu* (et les différents problèmes liés à l'orthographe) mais aussi sur la relation entre la langue orale et sa représentation (mentale et graphique). Elle met également en exergue la dimension socio-ethnologique sous-jacente dans laquelle s'inscrivent les facultés cognitives.

Le constat est en effet que l'apparition de la culture écrite a procédé à une révolution cognitive dans l'évolution humaine, mais qu'elle est aussi l'un des modes de la structuration hiérarchique des sociétés où elle est apparue. L'acquisition et le développement des compétences dans le domaine de la littératie varient en effet selon le milieu social et leur mise en œuvre est une des modalités d'après lesquelles les individus et groupes se situent dans l'échelle sociale. C'est ainsi que les retards et difficultés dans leur maîtrise peuvent être envisagés comme une dimension de la pauvreté, au même titre que d'autres privations : « le sommeil, le repos, le réchauffement, la climatisation, l'alimentation, l'hygiène, les soins de santé, etc.¹⁴ ». Un rapport issu des travaux réalisés pour l'OCDE (2000) est d'ailleurs plus directement établi entre littératie et santé dans la mesure où « les deux tiers des adultes québécois n'ont pas le niveau de littératie nécessaire pour prendre soin adéquatement de leur santé¹⁵ ».

La notion de littératie renvoie donc non seulement aux conditions psycho-cognitives mais aussi sociales qui encadrent l'accès et les usages qu'on peut faire des informations écrites... Ce qui constitue finalement le meilleur moyen d'évaluer leur compréhension. C'est pourquoi, en dernière analyse, les impacts que les bibliothèques de lecture publique peuvent avoir dans ce domaine constituent aussi un préalable pour d'autres impacts comme l'encapacitation des habitants d'un territoire, la civilité, l'égalité des chances, voire l'employabilité du territoire. En fin de compte, la littératie touche aux « capacités » des individus et des collectifs vivant sur un territoire donné, c'est-à-dire non seulement la

14. José Morais, *Lire, écrire et être libre. De l'alphabétisation à la démocratie*, Paris, Odile Jacob, 2016, p. 54.

15. Irène Langis, *Littératie et déterminants de la santé*, 9^e journées de la prévention, Paris, juin 2014, INPES, 2014, p. 2, <http://inpes.santepubliquefrance.fr/jp/cr/pdf/2014/2-LANGIS.pdf>.

possibilité effective qu'ils ont de connaître leur droit mais aussi celle de les faire valoir et d'exercer leur « liberté de penser¹⁶ ».

Les autres littératies

Depuis son introduction en France, la notion de littératie s'est extrêmement diversifiée¹⁷ pour embrasser les différentes formes contemporaines que peuvent aujourd'hui prendre les cultures de l'écrit et/ou certains publics spécialement concernés. C'est ainsi, d'une part, que l'on peut alors parler de « littératie iconotextuelle » en considérant particulièrement les rapports entre le texte et l'image dans un document écrit¹⁸ ou bien, d'autre part, de « littératie adolescente » si l'on souhaite approcher spécifiquement la façon dont cette catégorie d'individus utilise le document écrit sous ses différentes formes¹⁹. Compte tenu de la diversité des modes de leur transmission, enfin, on peut même évoquer la possibilité d'une « translittératie » permettant d'approcher la façon dont les savoirs peuvent se combiner et converger dans une représentation cohérente du monde²⁰.

Le développement des technologies de l'information et de la communication est probablement l'un des facteurs qui a, récemment, le plus profondément et durablement transformé le rapport à l'écrit. Aussi faut-il peut-être accorder une plus grande importance aux « littératies informatiques²¹ » ou « numériques » (*computer literacy*). Dans ce domaine particulier, la littératie désigne trois grands registres de compétences étroitement liées : celles qui sont impliquées dans l'usage concret d'un ordinateur ; celles qui sous-tendent la compréhension critique des enjeux sociétaux liés au développement technologique ; celles qui résident dans la compréhension de l'aide que les technologies peuvent apporter dans la résolution de problèmes, y compris sociétaux²².

Quel que soit le support, la littératie suppose de toute façon la mise en œuvre d'une chaîne de compétences qui se situent aussi bien sur le plan cognitif individuel que sur le plan social global :

16. José Morais, *Lire, écrire et être libre*, op. cit.

17. Isabelle Delcambre, Marie-Christine Pollet, « Présentation », art. cité.

18. Marie-Claude Javerzat, « Influence de la forme éditoriale dans la réception d'un poème en cycle 3 : quelles pratiques littéraciques ? », *Spirale*, n° 53, janvier 2014, p. 33-44.

19. Elisabeth Schneider, « Y a-t-il une littératie adolescente ? », *Spirale*, n° 53, janvier 2014, p. 61-71.

20. Éric Delamotte, Vincent Liquète et Divina Frau-Meigs, « La translittératie, à la convergence des cultures de l'information : supports, contextes et modalités », *Spirale*, n° 53, janvier 2014, p. 145-156.

21. Béatrice Drot-Delange, « Littératie informatique : quels ancrages théoriques pour quels apprentissages ? », *Spirale*, n° 53, janvier 2014, p. 121-132.

22. *Ibid.*

- l'identification d'un besoin d'informations ;
- la capacité de localiser et d'avoir accès à ces informations ;
- la capacité de sélectionner et d'organiser ces informations ;
- la capacité de tirer des conséquences pratiques relativement pertinentes de ces informations.

Ces capacités trouvent leur traduction dans divers mondes, qu'il s'agisse de doter le citoyen de capacités réflexives et critiques (cité civique, cité de l'opinion – voir chapitre 2) de capacité à rechercher et à trier de l'information (cité industrielle et cité marchande autour des enjeux liés à la veille ou à la constitution d'état de l'art, par exemple, ou bien encore cité de l'attention avec les espoirs et les craintes suscités par l'importance croissante des applications dans le domaine du big data et l'intelligence artificielle pour soulager, contourner ou augmenter ces compétences chez les utilisateurs, clients ou usagers des plateformes numériques).

2.3. Enjeux, actions et sous-actions

Les formes de l'accompagnement

Toutes les actions visant à favoriser l'accès de tous les publics aux documents (écrits, visuels et/ou sonores) et leur accompagnement vers une plus grande autonomie concourent à la production de ce genre d'impact. L'accompagnement ne consiste pas seulement, en effet, à répondre aux éventuelles questions que pourraient poser certains usagers mais en un authentique transfert de savoir-faire dans l'utilisation des ressources « secondaires » (les systèmes d'information, y compris numériques, permettant d'explorer les catalogues) qui permettent d'avoir accès à des informations « primaires » (livres, journaux, CD, DVD, etc.). Dans le sens où il est une pleine et entière médiation, l'accompagnement est ainsi l'une des relations sociales qui participent de la littératie. La lecture accompagnée, modalité fréquente de la découverte du livre (avec l'éventuel complément d'autres supports) chez les enfants, illustre assez bien le fait qu'il ne s'agit pas seulement de favoriser l'accès à la lecture et à l'écriture, mais d'inscrire le développement de ces compétences dans un contexte relationnel, donc social, pertinent. Toutes les actions menées dans le contexte de l'animation culturelle jouent un rôle similaire : en proposant des découvertes, en éveillant la curiosité des publics, elles participent de l'identification des besoins d'informations. Les débats organisés au sein de la bibliothèque sur quelque question d'actualité (notamment sur la place des technologies dans la société contemporaine) peuvent encore plus explicitement contribuer à faire émerger des besoins d'informations

qui pourraient être satisfaits par la documentation disponible dans la bibliothèque.

Encadré 3

L'accompagnement

La responsable d'une bibliothèque en milieu rural travaille le développement des littératies de ses usagers de plusieurs façons.

Les lectures accompagnées qu'elle propose aux enfants peuvent produire ce genre d'impacts tout d'abord parce qu'elles inscrivent l'initiation à l'écrit dans un contexte relationnel orienté vers la découverte et le plaisir. C'est alors le contexte social qu'elle met en place, par opposition à celui de la scolarité, qui peut favoriser la compréhension du rapport à l'écrit dans un registre d'attitudes et de comportements plus ouvert sur l'émotion, l'imagination, etc. Ces lectures accompagnées s'appuient également parfois sur des expériences quotidiennes, comme celles par exemple qui ont pour thème la « découverte des saisons », et permettent d'établir un lien entre les objets culturels et les objets naturels qu'elle a rassemblés dans la bibliothèque depuis les alentours. Les passerelles délibérément établies par elle entre objets culturels et naturels, mais aussi entre différents supports culturels (livres, films, disques) participent aussi au développement de diverses facultés cognitives et des littératies associées à chaque support... Voir à une « translittératie ».

Les conseils de lecture, d'écoute ou de visionnage, qu'elle prodigue plus incidemment aux autres usagers, produisent un impact comparable. La lecture (mais aussi l'écoute de musique ou le visionnage d'un film) est en effet une activité sociale qui se résout dans la conversation à laquelle elle donne lieu. Cet échange a de multiples implications dont la première est sans doute la reproduction ou l'élargissement de l'acte culturel (une autre lecture, une autre écoute ou un autre visionnage). Il constitue, en second lieu, aussi un cadre ouvrant à une compréhension située de l'acte culturel, c'est-à-dire contextualisée dans son rapport social aussi bien qu'historique. Cet échange, le plus souvent informel et assez fréquent, peut préfigurer les autres échanges ou conversations auxquels donne lieu un acte culturel qui se formalise parfois, ailleurs, dans divers cercles ou clubs de lecture.

La formation

Les ateliers de formation proposés par les bibliothèques dans différents domaines poursuivent souvent une finalité plus explicitement liée aux littératies, notamment numériques : qu'il s'agisse de formation portant sur l'usage des technologies ou sur leurs enjeux sociaux.

Encadré 4

La citoyenneté numérique

Au travers des différentes propositions qu'il fait à ses publics, l'espace numérique ouvert dans une médiathèque de la banlieue parisienne entend très explicitement réduire la « fracture numérique », « lutter contre l'illectronisme » et développer leur « littératie numérique ». Son responsable précise que toutes les activités offertes visent en effet :

- 1°) à donner les clés de l'usage des technologies numériques ;
- 2°) à développer un esprit critique pour maîtriser leur usage afin que l'utilisateur puisse faire un choix éclairé entre la solution offerte par les grandes entreprises et celle, « plus vertueuse », de la communauté du logiciel libre ou des entreprises indépendantes.

Nonobstant des ateliers assez classiques consistant à former des publics (jeunes et moins jeunes) à l'informatique ou bien à l'utilisation des ressources numériques offertes par la médiathèque (et celles de la médiathèque départementale), cette mission visant à élargir la culture numérique peut prendre au moins trois formes complémentaires :

dans le domaine du jeu vidéo, il s'agit non seulement de faire découvrir d'autres jeux que ceux qui animent déjà le marché et sont proposés par des éditeurs indépendants, mais aussi d'autres manières d'y jouer. Un atelier, par exemple, cherche à initier aux « pratiques collaboratives » ;

un atelier de formation portant sur l'écriture et la mise en forme du texte est l'occasion d'expérimenter non seulement les outils les plus connus (la suite Office de Windows) mais aussi les possibilités offertes par des alternatives libres (Libre Office) ;

un atelier a même fait découvrir le Raspberry-Pi : un ordinateur que l'on peut fabriquer soi-même et équiper de logiciels libres. ... Pratique qui, selon le responsable de l'atelier multimédia, diminuerait considérablement le coût d'un accès à l'informatique.

Une abondante documentation soutient ces efforts en mettant à la disposition du public des ouvrages d'autoformation ou portant sur divers aspects de la culture numérique.

2.4. Publics cibles

Tous les publics sont ciblés mais une attention peut être portée à ceux qui n'ont pas encore un accès autonome à l'informatique : les personnes âgées, d'une part, et les publics ayant différents handicaps culturels et économiques d'autre part.

2.5. Éléments de mesure et interprétation des résultats

La statistique publique

Comme pour ce qui est des facultés cognitives (voir *supra*), la statistique publique (Insee, rectorat, Pôle emploi, etc.) peut permettre de dresser le paysage sociodémographique de la population vivant sur le territoire de la bibliothèque : en termes d'âge, de catégories socioprofessionnelles, de niveau de formation, etc. Dans la perspective d'une évaluation *ex ante*, ces données peuvent permettre d'évaluer les éventuels besoins de la population et, dans une perspective *ex post*, de participer à l'évaluation des impacts de la bibliothèque.

Dans le registre des littératies numériques, il peut également être utile de recenser les ressources à disposition sur le territoire (établissements scolaires, sociaux et socioculturels, etc.) aussi bien pour proposer un accès aux technologies que pour former différents publics à leur usage.

Les données d'exploitation de la bibliothèque

Toutes les données relatives à la fréquentation des expositions, débats, ateliers de formation peuvent concourir à éclairer sur le nombre de personnes touchées par les différentes actions menées en vue de développer les littératies des publics.

Les données d'une enquête *ad hoc*

Les données recueillies au moyen d'une enquête par questionnaires conduite auprès de l'ensemble des publics peuvent renseigner plus précisément sur le contexte socioculturel des personnes interrogées : la fréquence de leurs pratiques culturelles (lecture, écoute de musique, visionnage de films, etc.), par exemple, dans les autres situations que la fréquentation de la bibliothèque. Elles peuvent aussi éclairer plus exactement sur un domaine de littératie en particulier, comme la littératie numérique : non seulement en permettant une description des équipements du foyer, des pratiques et usages de ses différents membres, mais aussi d'éléments de culture numérique. Une enquête par questionnaires peut d'ailleurs se limiter à l'évaluation des impacts de certaines actions menées dans un domaine, en particulier auprès de ceux qui en ont été l'objet : avant et après un atelier de formation, par exemple.

Une enquête qualitative *ad hoc* menée par entretiens individuels permet d'explorer plus en profondeur les représentations que les personnes interrogées peuvent avoir de leurs compétences et besoins dans un ou plusieurs domaines et restituant leur trajectoire pour permettre de saisir tous les déterminants de leurs attitudes et comportements. Ils peuvent également permettre d'explorer les motivations de ceux qui suivent un atelier quelconque et de décrire, y compris dans la durée, ses impacts.

3. Construction de soi

3.1. Définition générale

Les objets culturels que l'on peut trouver dans une bibliothèque de lecture publique participent éminemment à la formation de la sensibilité et de l'identité de celui qui les rencontre. Dans le prolongement de certaines des facultés cognitives, les livres, les disques et les films exercent et élargissent en effet ses capacités de représentation, quand bien même ils seraient lus, écoutés ou vus dans la perspective d'une distraction éphémère. Ces compétences sont extrêmement importantes non seulement pour se forger une image sensible du monde vécu (et des autres mondes : passés, ailleurs, etc.), mais aussi pour établir un tableau cohérent de ses propres affects et états émotionnels.

3.2. Variations

Même si on la retrouve désormais dans nombre d'ouvrages de référence évoquant les rôles des bibliothèques²³, la formulation précise de cette catégorie d'impacts doit beaucoup à l'ouvrage publié par Michèle Petit en 2002²⁴, fondé sur une enquête antérieure réalisée auprès des jeunes gens issus de quartiers populaires²⁵ de quelques grandes villes françaises²⁶. Elle y montre la transformation induite par la fréquentation d'une bibliothèque dans la vie de ces jeunes gens ne possédant pas *a priori* (par le milieu socioculturel de leur environnement) une inclination très forte pour la culture. Si le livre et la lecture représentent bien le point de départ de son propos, elle l'élargit d'emblée à l'ensemble des objets présents dans une bibliothèque :

« La rencontre des individus avec des textes, des musiques, des œuvres est une rencontre avec d'autres univers, d'autres pays, d'autres histoires, avec l'autre et avec l'universel tout à la fois [...]. Elle est l'occasion d'ouvertures par rapport aux connaissances, aux croyances et aux opinions que les jeunes (puisque c'est surtout

23. Anne-Marie Bertrand, *Les Bibliothèques*, Paris, La Découverte, collection « Repères », 2007.

24. Michèle Petit, *Éloge de la lecture. La construction de soi*, Paris, Belin, 2002 (nouvelle édition 2016).

25. Cette notion correspond à la représentation majoritaire des milieux ouvriers/employés dans certains territoires sans en faire, nécessairement, des populations fragiles ou prioritaires. La catégorie populaire renvoie alors non pas à un « problème » mais, peut-être, plutôt à une certaine distance par rapport à la culture légitime.

26. Michèle Petit, Chantal Bailey, Raymonde Ladefroux, Isabelle Rossignol, *De la bibliothèque au droit de cité : parcours de jeunes*, Paris, Éditions de la Bibliothèque publique d'information du centre Georges Pompidou, 1996.

d'eux qu'il s'agit) côtoient ou assimilent dans leur environnement familial²⁷. »

On ne distinguera donc pas non plus l'impact du livre et des autres médias culturels sur ce plan, mais on fera ressortir trois dimensions du « travail symbolique » à l'œuvre dans la rencontre avec un objet culturel.

L'élaboration imaginaire

Les objets culturels constituent tout d'abord un support idéal par lequel prend forme et signification la vie psychique du sujet. Cette proposition est depuis longtemps soutenue par les psychologues quand ils ont montré la façon dont les contes et les images, au premier chef, permettent aux enfants de se représenter et d'exprimer les tensions et angoisses qui les habitent²⁸. Ce « travail psychique²⁹ » de mise en forme des affects ne cesse pourtant pas après l'enfance. Nombre de livres ou de films qui font l'actualité des *box-offices* puisent d'ailleurs assez largement dans le corpus des contes et légendes traditionnels, en les mettant au goût du jour. Comme le montre de façon particulièrement éclairante Michèle Petit, ce travail intervient de façon décisive dans la formation de la jeunesse, pour aider à la formulation des différents conflits qu'elle traverse, avec son entourage immédiat aussi bien qu'avec la société globale. Il se poursuit tout au long de la vie mais joue peut-être un rôle spécial pendant les crises ou passages difficiles qu'elle impose. Les objets culturels proposent ainsi des « modèles » à partir desquels les affects s'assemblent dans une image cohérente. La construction de soi vue sous cet angle intéresse par conséquent toutes sortes de publics, et des mondes aussi bien économiques (capacités des employés à formuler de nouveaux projets professionnels par exemple) que civiques (réduction des inégalités) ou liés aux projets (capacités d'innovation).

La compréhension des mondes

Dans la mesure où ils sont objectivés dans le discours ou le comportement, ces modèles participent pleinement à la compréhension intersubjective et à celle des mondes sociaux, y compris les plus lointains (dans le temps ou l'espace). La compréhension intersubjective repose notamment sur l'empathie, qui consiste à pouvoir reconnaître dans le comportement d'autrui ses intentions, émotions, etc. Les modèles véhiculés par les objets culturels proposent à cet égard un large répertoire d'attitudes et de comportements communs qui permettent, d'une part, d'exprimer de façon relativement pertinente ses propres

27. Michèle Petit, *Éloge de la lecture*, op. cit., p. 79.

28. Donald Woods Winnicott, *Jeu et réalité. L'espace potentiel*, Paris, Gallimard, 1975. Bruno Bettelheim, *Psychanalyse des contes de fées*, Paris, Hachette, 1976.

29. Didier Anzieu, *Créer-détruire : le travail psychique créateur*, Paris, Dunod, 2012.

« états sensibles » et, d'autre part, de lire ceux des autres. C'est en ce sens qu'ils constituent le « cadre » de nos expériences³⁰. Ces constructions imaginaires, ou idéales typiques, « médient » d'une façon similaire nos relations avec des entités moins immédiates, humaines ou non humaines. Sous cet angle, varier les lectures, les écoutes musicales ou les visionnages de films participe à l'élargissement des répertoires d'interprétation de la réalité et, donc, des possibilités de comprendre différents mondes sociaux. Ces possibilités sont bien entendu recherchées dans les mondes civiques, inspirés et éducatifs, mais également dans ceux du projet ou marchands (management d'équipes, constitution de partenariats, adaptation aux attentes des clients, etc. supposent que l'on soit capable de s'intéresser à d'autres modes de compréhension du monde).

L'instanciation symbolique et l'autonomie du sujet

La notion d'instanciation symbolique désigne la mise en forme des contenus subjectifs à travers des cadres idéaux. Cette sorte de délimitation dans le flux du vécu se traduit par une mise à distance et l'émergence d'un sujet propre capable d'une énonciation articulée de son expérience : une prise de position singulière et pourtant compréhensible par autrui. L'intérêt que représente particulièrement la bibliothèque, dans le cours de ce processus de « déprise » (de soi et des autres), tient dans le fait qu'elle offre la possibilité de multiples rencontres avec divers objets culturels très au-delà de ceux qui sont proposés dans le cadre du contexte familial. Par rapport à l'institution scolaire, pour ce qui est des jeunes dont parle Michèle Petit, la bibliothèque offre en outre l'espace d'expérimentations plus autonomes.

3.3. Enjeux, actions et sous-actions qui participent à la construction de soi

Autour des pratiques culturelles et de la lecture

Les bibliothèques participent à la construction de soi de leurs publics en mettant à leur disposition de nombreux objets artistiques et culturels, en étant force de propositions, en les guidant vers la découverte littéraire et culturelle par la conduite d'actions de médiation qui forment et encouragent à la lecture et aux pratiques culturelles en général.

Autour de l'information

En matière d'information et de formation du territoire aux techniques et outils d'information, les bibliothèques jouent un rôle important pour

30. Erving Goffman, *Les Cadres de l'expérience*, Paris, Les Éditions de Minuit, 1991.

rendre l'information plus accessible et accompagner les usagers dans leurs recherches. Par ces actions, elles leur permettent d'alimenter leur réflexion sur l'actualité, d'éveiller leur esprit critique ainsi que leur compréhension du monde.

Autour de la sociabilité

En étant un lieu accessible à tous les publics, en allant vers les publics empêchés et éloignés, la bibliothèque offre d'une part un accès aux ressources nécessaires à la construction personnelle et, d'autre part, elle fournit aux publics l'opportunité d'établir des liens sociaux autour d'objets culturels qui seront les bases de la construction d'un cadre commun de référence. C'est pourquoi toutes les actions visant à favoriser la prise de parole et l'échange – les clubs de lecture en représentent peut-être le modèle – concourent également au développement des facultés mises en œuvre dans la construction de soi.

Certains bibliothécaires identifient très bien le rôle que joue, « en soi », le développement de l'imaginaire dans la construction de soi.

Encadré 5

Défendre la diversité des imaginaires

La responsable d'une bibliothèque implantée dans la banlieue parisienne, connaissant et appréciant le livre de M. Petit, définit son rôle comme celui d'un lieu ressource qui, non seulement, donne accès aux « produits culturels » dont les usagers sont déjà « demandeurs », mais peut leur faire découvrir et expérimenter des choses nouvelles : il s'agit d'élargir et de défendre ce à quoi ils ne s'attendent pas. La mission d'une bibliothèque consiste essentiellement, pour elle, à permettre à ceux qui la fréquentent de « se confronter à d'autres imaginaires et de jouer avec les imaginaires des autres ». L'identification à un personnage, en effet, nous projette dans ou nous donne accès à des mondes qui ne sont pas les nôtres : « chacun, ensuite, se construit ses propres histoires ».

Cet accès à une diversité culturelle repose en outre sur deux principes fondamentaux : « le partage et le plaisir ». Dès l'enfance, le livre est un partage qui dépasse le seul contenu de la narration : « C'est de la connivence qui passe aussi par le non-dit. C'est un jeu de cache-cache avec les personnages, l'auteur, le parent qui lit. Les enfants se construisent dans ce jeu. » Ce travail se poursuit après, par la fréquentation d'autres médias culturels : « C'est comme cela que l'on acquiert la capacité de jouer avec le monde. » Dans ce but, la bibliothèque a tissé d'étroits partenariats avec le conservatoire, un groupe de théâtre, une maison du conte : afin de varier les possibilités d'exploration de différents univers culturels.

Pour d'autres bibliothèques, ce genre d'impact se retrouve de façon plus diffuse dans un grand nombre d'actions ou d'activités.

Encadré 6

De multiples dimensions de la construction de soi

Les témoignages relatifs à la construction de soi des publics par le biais des actions mises en place par les bibliothèques portent d'abord sur la conception du lieu puis en viennent aux usages. Par exemple, dans la bibliothèque d'une grande agglomération, une personne impliquée dans un groupe de travail sur la question de l'inclusion sociale définit les établissements de lecture publique comme des « lieux de commodité, de reconnaissance et d'adaptation et finalement d'usages liés aux envies ».

Une autre, participant à un groupe chargé de la construction du patrimoine, aborde la question de la construction de soi des publics en invoquant directement l'impact du patrimoine comme enjeu, puisqu'il tendrait à alimenter une « mémoire proche et affective ». Une bibliothécaire raconte alors que le patrimoine contemporain a le pouvoir d'invoquer les souvenirs propres des publics : « On me le lisait quand j'étais petit. » Le document devient alors un objet qui nous rattache à nous-mêmes et parfois à notre histoire collective.

Enfin, dans un groupe de travail dédié à l'*empowerment* des usagers, un participant définira le rôle de la bibliothèque par sa capacité à « donner la confiance et les ressources nécessaires pour trouver sa place ».

3.4. Publics cibles

Tous les publics mais particulièrement :

- les publics préscolaires : acquisition ;
- les publics scolaires : développement ;
- les habitants des quartiers prioritaires de la politique de la ville.

3.5. Éléments de mesure et interprétation des résultats

La statistique publique

Il n'est pas certain qu'en matière de construction de soi, spécifiquement, la statistique publique puisse être d'un grand secours. Peut-être les données d'exploitation des structures et établissements culturels et socioculturels des alentours pourraient-elles toutefois permettre de fournir un éclairage sur la dynamique des pratiques culturelles sur le territoire : fréquentation des établissements culturels (cinémas, théâtres et autres lieux de production de spectacles) et

fréquentation des structures publiques ou associatives permettant de pratiquer la musique, l'écriture, le théâtre, la danse, etc.

Les données d'exploitation de la bibliothèque

Les données d'exploitation que peuvent produire les bibliothèques concernent les chiffres de fréquentation des ateliers ou actions proposés pour travailler au développement de l'imaginaire des usagers, y compris hors de leurs murs.

Les données d'une enquête *ad hoc*

Dans l'hypothèse où la bibliothèque réaliserait une enquête *ad hoc*, les données recueillies peuvent être de deux ordres différents mais complémentaires :

- enquête par questionnaires : il s'agirait de poser aux usagers des questions concernant leur motivation à fréquenter la bibliothèque et/ou bien leur ressenti relatif à leur expérience de la bibliothèque. Cela permettrait d'évaluer la place du plaisir, du désir d'évasion et de découverte parmi leurs motivations à venir. Ce type de questions pourrait aussi bien être posé pour la fréquentation de la bibliothèque en général que pour l'usage de chacun des services en particulier (lecture, musique, cinéma, etc.), voire au sujet du goût pour un genre littéraire, musical ou cinématographique. On peut, dans ce dernier cas, demander aux personnes interrogées d'explicitier les raisons de cette élection d'un genre particulier ;
- des entretiens individuels semi-directifs voire non directifs réalisés auprès d'usagers ou de bénéficiaires (les parents d'un enfant, les proches d'un adulte participant à un atelier, etc.) : une approche qualitative est certainement plus adaptée pour tenter d'évaluer un impact aussi complexe et ténu que la construction de soi. Il s'agirait alors d'explorer en profondeur les différents bienfaits que l'utilisateur ou bénéficiaire perçoit à sa fréquentation de la bibliothèque ou à la lecture de livres (ou l'écoute de musiques ou le visionnage de films) en particulier : qu'en attend-il ? Que recherche-t-il dans la lecture (l'écoute ou le visionnage) ? Pourquoi ? Une exploration plus profonde de ses goûts pourrait conduire à retracer leur évolution dans le cours de la vie en tentant de faire ressortir les facteurs de leurs transformations.

4. Civilité

4.1. Définition générale

Parmi les éléments caractéristiques de la civilité, nous retiendrons d'abord qu'elle renvoie au sentiment d'appartenance à une communauté et au partage d'un ensemble de références historiques et culturelles. À ce titre, elle intéresse particulièrement les acteurs qui inscrivent leur action dans la cité civique.

C'est aussi à partir du socle de cet héritage qu'elle peut se définir par la reconnaissance de valeurs partagées qui se manifeste, notamment, à travers des comportements de bienveillance (importants dans les mondes du projet, voir les nombreux écrits autour du management bienveillant), de respect (cité domestique), de tolérance (cité inspirée). Dans une acception plus large, elle peut aussi désigner les formes d'un engagement plus actif encore. De toute façon, il s'agit de retombées qu'on peut attendre, sur le plan des interactions intersubjectives, d'actions menées en faveur du développement des facultés cognitives, des littératies et de la construction de soi.

4.2. Variations

Culture et civilité

Le thème des incivilités a émergé en France à partir des années 1980 pour souligner une certaine démoralisation produite par la dégradation des conditions de vie, en particulier dans les quartiers populaires. Il serait aujourd'hui synonyme de « désordre, de nuisance, d'inconduite, d'incivisme, d'impolitesse, d'insolence, de petite délinquance³¹ ». Il complète celui de l'insécurité, apparu au cours de la décennie précédente, et a justifié des mesures sécuritaires inspirées du modèle nord-américain dit de « tolérance-zéro³² ». La civilité indique alors un contraire plus désirable fondé sur la reconnaissance et le respect de règles communes.

Dans le sens qu'on lui attribue ici, le terme remonte à l'établissement d'un mode de vie caractéristique des grandes cités chrétiennes de l'Antiquité tardive qui tranche, au moins dans la représentation qu'il se donne de lui-même, avec le monde rural et païen³³. En désignant alors un lieu d'éducation et de culture, voire d'un certain raffinement, la

31. Julien Damon, « Les incivilités », *Recherches et prévisions*, n° 62, 2000, p. 139-142.

32. *Ibid.*

33. Peter Brown, *Le Culte des saints, son essor et sa fonction dans la chrétienté latine*, Paris, Cerf, 1984.

civilitas s'oppose à la *rusticitas*... Idéalement en tout cas. On pourrait y voir le commencement de ce processus de « civilisation des mœurs » qui a conduit, très progressivement, vers la définition d'une civilité moderne fondée sur le refoulement de la violence physique et de l'expression immédiate des affects, et sur le respect de règles d'un « savoir-vivre » typique des cultures européennes à partir de la Renaissance³⁴.

Même s'il convient certainement de relativiser ces oppositions (*civilitas* vs. *rusticitas*, civilisé vs. rustre, sinon sauvage, etc.), la civilité désigne un système de valeurs et de comportements fondant encore l'ethos contemporain. À ce titre, elle soutient les valeurs attachées au progrès (scientifique et technique dans les mondes industriels et marchands, social dans les mondes civiques), mais aussi la valorisation d'interactions policées et du contrôle des émotions (importants dans les mondes marchands et du projet, voir les travaux d'Arlie Russell Hochschild portant sur la marchandisation des émotions³⁵).

L'accès à un certain type d'éducation et de culture, dont le livre a longtemps été le support privilégié, en est la clé de voûte. Même si les domaines de cet univers culturel se sont considérablement élargis, et avec eux les médias qui les supportent, on peut penser que leur diffusion œuvre en faveur de la civilité, plus durablement que des mesures policières contre les incivilités.

Culture, compréhension et tolérance

La civilité, telle du moins qu'elle était envisagée pendant l'Antiquité tardive, repose sur l'identification de valeurs communes (*reverentia*) imposées, en l'occurrence par les dispositifs de l'Église chrétienne. La reconnaissance des objets de cette « révérence », et celle de leur « pouvoir » (*potentia*), ne peut se faire qu'à travers une éducation formelle. Il est bien évident que celle-ci n'a longtemps bénéficié qu'à une élite lettrée et le grand changement introduit par les promoteurs de l'éducation populaire, depuis les Lumières du XVIII^e siècle, tient dans l'ouverture et l'élargissement considérable des objets de cette révérence collective, d'une part, et des publics visés, d'autre part. Les références culturelles aujourd'hui mises à la disposition de tous les habitants d'une commune ou d'un quartier par une bibliothèque de lecture publique concernent l'histoire des communautés dans lesquelles ils s'inscrivent (de l'histoire la plus locale à la plus globale) en considérant non seulement tous les documents historiques *stricto sensu* mais aussi les fictions qui en font partie et/ou qui en vulgarisent la représentation, et cela quel qu'en soit le support (livre, film, document numérique, etc.).

34. Norbert Elias, *La Civilisation des mœurs*, Paris, Calmann-Lévy, 1973.

35. Arlie Russell Hochschild, *Le Prix des sentiments*, Paris, La Découverte, 2017.

En d'autres termes, une bibliothèque de lecture publique contient tous les éléments susceptibles d'éclairer la compréhension que l'on peut avoir de sa propre histoire, mais aussi de celles des autres.

En tant qu'elle est un « dispositif³⁶ », la bibliothèque de lecture publique ne permet pas seulement un accès à différents segments culturels : elle est aussi un lieu possible pour leur rencontre voire leur dialogue, dans le respect de règles communes. Sa seule présence, en particulier dans les « déserts culturels », rappelle chacun à son appartenance à une communauté. Mais l'action positive qu'elle mène pour faire découvrir d'autres univers culturels à ses publics – en étant force de proposition pour chaque utilisateur mais aussi par l'animation culturelle qui vise, ensemble, tous les publics – participe plus encore à la production de ce genre d'impacts. De nombreux témoignages attestent ainsi de leur réalisation, y compris dans les quartiers populaires quand une bibliothèque permet aux jeunes gens issus de milieux modestes de pallier certaines carences culturelles en leur donnant accès à la compréhension de ce qui ne peut être dit chez eux³⁷.

Les bibliothécaires indiquent souvent combien la civilité, au sein de la bibliothèque, ne va pas toujours de soi et qu'ils interviennent fréquemment pour en rappeler les règles minimales qu'il s'agisse du respect d'autrui et/ou de celui des équipements publics. En tant qu'elle est un lieu de socialisation, ce rappel à la règle plus ou moins formel est sans doute un mal nécessaire qui pointe cependant combien peut être importante la fréquentation précoce de ces établissements par les enfants. Mais c'est bien plus encore de l'accès à la culture qu'on peut attendre un impact plus durable en la matière.

Civisme, engagements et solidarités

Dans une acception élargie, on peut aussi proposer de considérer que la civilité n'est pas étrangère au civisme qui traduit un comportement plus actif du citoyen dans la vie quotidienne de la cité et par lequel il fait prévaloir l'intérêt général sur les intérêts particuliers, y compris le sien. Cette inclination indique qu'une « démarche d'implication de la population peut être à l'initiative d'une réflexion sur les biens communs, la gestion collective et l'implication à tous les niveaux dans la gestion de la commune. [Et qu'en] cela, la bibliothèque peut aider à développer la citoyenneté et le civisme³⁸ ».

36. Michel Foucault, « Le jeu de Michel Foucault », *Dits et écrits*, tome II (1976-1988), Paris, Gallimard, 2001.

37. Michèle Petit, *Éloge de la lecture*, op. cit.

38. Amandine Jacquet (dir.), *Bibliothèques troisième lieu*, Association des bibliothécaires de France, 2015 (nouvelle édition 2017).

4.3. Enjeux, actions et sous-actions

Autour de la capacité à « être ensemble »

Lorsqu'elle se donne pour objectif d'accueillir tous les publics, de mener des actions visant à élargir leurs horizons culturels et de participer à leur mobilisation, la bibliothèque encourage le développement de la civilité et du civisme sur son territoire d'implantation. Par ses actions de médiation culturelle, elle pourra permettre d'élargir et d'accroître les capacités à « être-ensemble » en construisant des cadres communs de référence (un récit commun), à travers les cultures littéraire et cinématographique notamment³⁹, mais également *via* des actions de valorisation du patrimoine. Elle produit encore cet impact par les actions qu'elle mène pour informer les habitants du territoire, stimuler leur réflexion sur l'actualité, voire organiser le débat public.

Autour de l'espace public

En se donnant pour objectif de rendre les locaux accessibles à tous les publics, la bibliothèque s'engage à organiser cet accueil à travers les différents espaces qu'elle propose. Les moyens qu'elle met alors en place pour s'ouvrir à des publics aux activités et aux intérêts divers peuvent avoir pour impact de développer des valeurs chez ces mêmes publics, telles que le respect mutuel ou le respect des équipements. *A contrario*, comme le souligne Amandine Jacquet, « la raréfaction des services et lieux publics [entraîne] souvent une diminution de la citoyenneté⁴⁰ ».

Autour de la solidarité

Les bibliothèques, grâce aux actions qu'elles mènent en vue de participer à l'amélioration du tissu social d'un territoire, font figure d'acteur de solidarité. En effet, elles incarnent, par leurs objectifs, cette valeur fondamentale de la citoyenneté. Cela, non seulement, en allant auprès des publics empêchés, mais aussi en accueillant les publics fragiles et les publics en situation de handicap dans les meilleures conditions possibles.

Autour du sentiment d'appartenance

Les bibliothèques, en se donnant pour enjeu de conserver et de valoriser le patrimoine local, développent chez leurs publics un sentiment d'appartenance au territoire par le biais de la mémoire collective.

39. Michèle Petit, *Éloge de la lecture*, op. cit.

40. Amandine Jacquet (dir.), *Bibliothèques troisième lieu*, op. cit.

Encadré 7

Régulations

La responsable d'une bibliothèque implantée en milieu rural indique les frictions qu'occasionne parfois la fréquentation du lieu par des publics hétérogènes, aussi bien par leurs caractéristiques sociodémographiques que par leurs attentes.

Nombre d'enfants y passent en fin de journée : les uns pour faire leurs devoirs, les autres pour y jouer. Ce sont là deux modalités possibles et normales de ce que les très jeunes peuvent venir faire dans un espace malgré tout réduit (145 m²). Il lui arrive donc régulièrement de rappeler à la règle le groupe d'enfants qui, entraîné par le jeu, dépasserait la limite de ce qui est possible, compte tenu de l'usage que les autres font du lieu. Elle précise que ce rappel doit se faire sans imposition excessive : moins par le rappel à une loi que par la prise en considération d'autrui, en posant des questions par exemple. Il en est de même lorsque des personnes âgées viennent lire ou consulter quelque document dans l'espace de la bibliothèque : dans le cas où une gêne serait exprimée par l'une d'elles, à cause du bruit des enfants par exemple, elle insiste pour indiquer que l'espace étant public, il convient de tolérer d'autres activités, y compris celles des plus jeunes... D'autres personnes âgées viennent d'ailleurs précisément pour passer un moment parmi cette « vie » exprimée par les enfants. Le cas échéant, la bibliothécaire peut indiquer à la personne le meilleur moment pendant lequel elle peut jouir du plus grand silence.

L'activité de régulation entre les usagers opère ici d'une façon presque informelle étant entendu que la responsable n'a jamais observé de réelles incivilités. Mais il s'agit bien d'un travail de fond qui prolonge celui qui est également réalisé dans le cours des animations lorsqu'il s'agit d'inviter les enfants à s'exprimer tout en respectant la parole des autres.

Dans une autre bibliothèque d'une banlieue populaire de la région parisienne, la fonction régulatrice est prise en charge de façon plus explicite : d'une part en ayant recours à des médiateurs au sein de l'établissement ; d'autre part en resserrant les liens avec les équipes de prévention pour proposer des activités hors les murs en direction des jeunes les plus éloignés de la culture. Cette stratégie a été adoptée après que la bibliothèque a traversé une période de troubles provoqués par un groupe de jeunes gens qui ont un moment occupé la médiathèque, située au cœur de leur quartier, pour s'y livrer à des activités assez étrangères à la vocation du lieu.

Encadré 8

Patrimoine et appartenance

La bibliothèque centrale d'une grande agglomération a récemment organisé un grand évènement autour de la démocratie qui s'est étendu sur quatre mois. Les conférences, ateliers et débats qui ont eu lieu à cette occasion ont participé à l'élaboration d'une réflexion collective et à l'éveil d'un sentiment citoyen sur leur territoire.

Plus largement, cette bibliothèque poursuit le même objectif par des actions plus diffuses comme, par exemple, la mise en place d'un groupe de travail sur la construction du patrimoine. Pour l'un des membres de cette commission, « le patrimoine permet de savoir d'où l'on vient, une connaissance qui mène à une ouverture sur le monde ». Un autre ajoute dans ce sens que sa mission est autant sociale que politique puisque le patrimoine est la « mémoire de la société [...] ouverte à tous les publics ». Le patrimoine se situe, selon eux, à la frontière entre « volonté de conservation et mission de diffusion » et les documents conservés font état de « mémoire contemporaine, offrant une lecture populaire de la société ». Au-delà de la mémoire, le groupe aborde la question de la fonction affective que les fonds patrimoniaux remplissent.

La notion d'appropriation des œuvres et des documents est alors évoquée comme « un trésor commun » qui permet aux publics de s'approprier leur territoire.

4.4. Publics cibles

Tous les publics.

4.5. Éléments de mesure et interprétation des résultats

La principale difficulté d'une évaluation de la civilité tient dans son invisibilité. On pourra, toutefois, non seulement tenter de mesurer une évolution de son contraire, mais aussi essayer d'approcher les dynamiques collectives sur le territoire, et cela de plusieurs façons.

La statistique publique

Certaines communes évaluent les incivilités commises sur leur territoire : on peut alors s'appuyer sur ces données pour tenter de décrire un climat en prenant toutefois en compte le fait que, comme il en est pour les statistiques de la délinquance, ce genre de chiffres reflète davantage l'activité des autorités chargées de la traiter qu'un véritable objet – qui reste en outre assez mal défini.

On peut par ailleurs décrire la densité associative et recenser les projets ou initiatives émanant des habitants vivant sur un territoire

donné : à condition qu'ils n'émanent pas toujours des mêmes collectifs, ils peuvent d'une façon plus positive indiquer un niveau d'engagement, au sens large du civisme, de la population. Établir les liens objectifs entre cette dynamique collective et l'activité de la bibliothèque pourra permettre de rendre compte de sa contribution.

Les données d'exploitation de la bibliothèque

Toutes données de fréquentation de la bibliothèque intéressent l'évaluation de la civilité mais tout particulièrement celles qui peuvent permettre de rendre compte de la diversité des publics (en termes d'âge, de catégories socioprofessionnelles...) qui s'y croisent ou rencontrent. Cet examen des profils des publics vaut aussi bien pour la fréquentation globale que celle concernant certaines activités en particulier. On pourra ainsi vérifier si certaines actions ou services, concernant l'information sur l'actualité (taux d'emprunt de documents dans ce domaine), l'animation culturelle temporaire (fréquentation voire profil des publics touchés par les animations), voire la participation à des rencontres/discussions/débats sur l'actualité. Les animations proposées à la jeunesse peuvent également avoir un intérêt de ce point de vue.

Les données d'une enquête *ad hoc*

Si les données relatives au profil des publics ne peuvent être produites à partir des données d'exploitation, cela peut être l'objet d'une enquête *ad hoc* réalisée par questionnaires. Une telle enquête peut aussi permettre d'établir des liens entre, d'une part, les usages de la bibliothèque et, d'autre part, les pratiques associatives ou d'engagement des usagers, leur sentiment d'appartenance, la confiance qu'ils accordent à autrui et aux institutions, la perception de leur implication dans différents cercles de sociabilité, etc.

Si une enquête par questionnaires peut également aborder différents aspects de la perception du lieu, en tant qu'espace apaisé de rencontres avec d'autres, c'est probablement là un point que l'on pourrait mieux aborder au moyen d'entretiens individuels semi-directifs et plus approfondis. Dans la même perspective qualitative, et en adoptant une approche de type ethnographique, on peut aussi décrire les pratiques de civilité dans le cours de certaines actions ou animations : non seulement celles qui visent la jeunesse mais également les débats sur l'actualité proposés aux adultes. Les observations et les entretiens se complètent d'ailleurs souvent très bien pour demander à des usagers qui ont été observés dans le cours d'une action d'explicitier leur parcours, leurs attentes et leur expérience des actions menées, notamment sous l'angle de la coopération intersubjective, du climat dans la bibliothèque, etc.

4.6. Potentiels impacts négatifs liés au développement de la civilité et du civisme

Dans la mesure où elle s'incarne dans un dispositif⁴¹ et des normes, la civilité peut légitimement être perçue comme l'instrument d'une domination sociale et culturelle. Il faut donc veiller à ce que le travail de régulation des échanges, entre les individus et les collectifs, apparaisse moins comme une contrainte disciplinaire que comme une condition de possibilité pour un échange apaisé. Il s'agit donc davantage de faire ressortir le dispositif de la régulation comme celui d'un « espace potentiel⁴² » qui profite à tous.

41. Michel Foucault, *Dits et écrits*, op. cit.

42. Emmanuel Belin, *Une sociologie des espaces potentiels. Logique dispositive et expérience ordinaire*, Paris, De Boeck Supérieur, collection « Ouvertures sociologiques », 2001.

5. Encapacitation

5.1. Définition générale

L'encapacitation, ou *empowerment*, désigne le fait de donner ou de renforcer le pouvoir d'agir dont disposent effectivement les individus et collectifs vivant sur un territoire donné⁴³ dans quelque domaine que ce soit : artistique, culturel, social, etc. Or on peut penser que les bibliothèques de lecture publique œuvrent assez largement en ce sens non seulement en donnant un accès libre et gratuit au plus large éventail des sources d'information disponibles, mais en offrant aussi la possibilité d'espaces de rencontres et de débats en leur sein.

5.2. Variations

Savoirs et encapacitation

La notion d'*empowerment* a émergé aux États-Unis au début du XX^e siècle, dans le contexte des luttes des femmes pour la reconnaissance de leurs droits. Elle a par la suite été très largement mobilisée pendant les conflits sur les droits civiques mais n'a fait l'objet d'une véritable conceptualisation qu'à partir des travaux de l'économiste Amartya Sen au début des années 1990⁴⁴.

Pour lui, le développement d'un pays se mesure surtout à la *liberté effective* de faire valoir les droits dont jouissent ses habitants. Il ne s'agit donc pas seulement de la *liberté formelle* accordée par le droit public dans le domaine de l'expression d'opinion, de réunion ou d'association, mais de la connaissance réelle que les habitants ont de ces droits et des possibilités concrètes qu'ils ont de les mettre en œuvre. Amartya Sen place donc d'emblée l'instruction, l'information et la culture comme des « capacités » essentielles au cœur de ses préoccupations⁴⁵.

Si le savoir est une condition de l'exercice effectif d'une liberté et d'un pouvoir, il est certain que les bibliothèques de lecture publique participent assez largement à sa diffusion. Dans certains territoires, ruraux aussi bien que densément urbains, elles constituent parfois même le seul dispositif de proximité permettant un accès libre et gratuit à un

43. Anne-Emmanuèle Calvès, « *Empowerment* : généalogie d'un concept clé du discours contemporain sur le développement », *Revue Tiers Monde*, n° 200 (4), 2009, p. 735-749.

44. Amartya Sen, *Un nouveau modèle économique. Développement, justice, liberté*, Paris, Odile Jacob, 2000.

45. C'est la raison pour laquelle l'Indicateur de développement humain (IDH) qu'il propose comme alternative au produit intérieur brut pour mesurer le degré de développement des nations comporte trois dimensions dont le niveau d'instruction, la santé et le niveau de vie.

système d'informations variées : en termes de sources aussi bien que de domaines. La liberté et l'information dont parle Amartya Sen ne se limitent en effet pas au seul registre de l'action publique, voire politique (cité civique). On peut bien sûr penser au domaine culturel (cité inspirée) mais, comme son propos est aussi économique, il faut aussi considérer tous les outils d'information et de documentation disponibles dont celui de la formation professionnelle et de l'autoformation (cité marchande, cité industrielle).

Encapacitation et mobilisations

Sur un autre de ses versants, l'encapacitation tient dans la possibilité de s'associer pour obtenir une information, éventuellement en produire, se mobiliser pour faire valoir son point de vue contre un autre, etc. En ce sens, et dans la traduction qui en est parfois donnée, l'*empowerment* peut se rapprocher du concept de développement social. Dans le contexte de l'action publique française, cette notion désigne en effet un « processus tendant à accroître la participation active des habitants dans la vie de la cité⁴⁶ ». Mais on peut aussi penser que ces mesures convergent assez bien avec la dynamique de la mouvance *DIY (Do It Yourself)* qui, même dans les grandes cités de l'Hexagone, voit se multiplier les initiatives autour desquelles se rassemblent des individus souhaitant faire ou apprendre à faire quelque chose⁴⁷ (cité du projet). L'augmentation de la consultation des ressources concernant l'(auto)formation pourrait en témoigner. Toutes ces initiatives représentent autant de « laboratoires sociaux⁴⁸ » où s'expérimentent une gouvernance partagée et différentes formes d'entraide et de solidarité... toujours à partir d'une activité concrète.

Dans la mesure où la bibliothèque est un lieu d'accueil ouvert à tous, elle peut aussi devenir l'espace propice d'une métabolisation des énergies individuelles en action collective en vue de former puis de réaliser un projet culturel et/ou social qui, le cas échéant, pourra alors déborder l'enceinte de la bibliothèque et rayonner sur son quartier/sa commune... Elles peuvent plus simplement offrir un espace/temps pour des collectifs se constituant ou déjà constitués.

46. Carole Dane, « L'empowerment, un concept pour la France ? », *Vie sociale*, n° 2 (2), 2007, p. 59-72.

47. Le mouvement du « faire » (par soi-même) concerne aussi bien les pratiques artistiques et culturelles que l'informatique, le jardinage, le recyclage et la réparation, etc. Toutes les formes d'un « bricolage » portent aussi bien sur une matière que sur le tissu social. Il s'exprime non seulement par des ateliers de formation et/ou de fabrication mais aussi par des « réseaux d'échanges réciproques ».

48. Isabelle Berrebi-Hoffmann, Marie-Christine Bureau, Michel Lallement, *Makers. Enquête sur les laboratoires du changement social*, Paris, Seuil, 2018.

Encapacitation, baisse des clivages sociaux et tranquillité publique

Parmi les leviers de cette « liberté effective », Amartya Sen évoque explicitement la lutte contre les inégalités. La pauvreté, aussi bien économique que culturelle, est pour lui un obstacle au développement, et les programmes d'encapacitation destinés à mobiliser les personnes concernées soutiennent en général assez efficacement les politiques sociales plus classiques. À l'issue de son travail au sein des ghettos américains et des quartiers populaires français, Carole Dane constate ainsi que différents processus d'*empowerment* ont permis de transformer des quartiers réellement dangereux en moins de trois ans⁴⁹. Cela tiendrait essentiellement au fait que la démarche permet, d'une part, d'unir la population autour d'intérêts communs par la conduite d'actions correspondant à ses aspirations et, d'autre part, d'engager les habitants et de les impliquer dans la vie de la cité par la concrétisation de leurs idées. Elle ajoute à ce constat que les processus d'*empowerment* peuvent également servir de levier pour diminuer les tensions parfois observables entre différentes communautés.

Les actions et mesures mises en place par les bibliothèques pour atteindre les publics les plus éloignés de l'information et de la culture concourent donc non seulement à l'objectif classique de démocratisation, mais aussi à la réalisation d'un impact plus large concernant le développement des « capacités » des habitants, trouvant du sens dans un vaste éventail de mondes sociaux.

5.3. Enjeux, actions et sous-actions qui participent à l'encapacitation

Autour des ressources documentaires

Les bibliothèques, en répondant aux enjeux de diffusion de la formation et de l'information auprès des publics, mettent à disposition et valorisent des ressources documentaires et numériques permettant d'augmenter et d'améliorer aussi bien leurs capacités que leurs connaissances pratiques (par exemple, la mise à disposition de documents ayant trait au droit public).

Autour de l'accompagnement

Les bibliothèques ne se contentent en général pas de rendre accessible, passivement, une ressource documentaire, mais elles accompagnent les publics dans la compréhension qu'ils peuvent en avoir et/ou les usages qu'ils peuvent en faire. Elles participent aussi à l'élargissement de l'exploration des domaines d'information et

49. Carole Dane, « L'*empowerment*, un concept pour la France ? », art. cité.

de documentation. C'est pourquoi on constate l'essor de nouvelles pratiques ou compétences au sein des bibliothèques qui accentuent le travail de médiation et/ou de formation, notamment dans le domaine numérique. Il s'agit alors non seulement de donner un accès à des ressources infiniment plus importantes que celles qui peuvent être contenues entre les murs d'une bibliothèque, mais aussi de les faire connaître et de développer suffisamment les littératies des publics afin qu'ils deviennent autonomes dans leurs usages.

Autour de la participation des publics

Pour participer à l'amélioration du tissu social, la bibliothèque peut favoriser l'inclusion des publics variés et travailler à les faire cohabiter et même participer conjointement. Ainsi, dans les actions que certaines bibliothèques développent pour engager les publics dans la co-construction du projet de service, elles instaurent une démarche propre au concept d'*empowerment* qui implique activement les habitants dans la vie de la cité.

Les actions ou aménagements visant à accroître les « capacités » des habitants émergent parfois à partir de l'observation de leurs usages d'une bibliothèque.

Encadré 9

Les espaces de « travail collaboratif »

La responsable d'une médiathèque de banlieue observe qu'il arrive de plus en plus souvent que des groupes d'usagers se réunissent spontanément afin de travailler ensemble à la réalisation d'un projet quelconque. Si la nature de ces projets n'est pas connue d'elle, précisément, elle subodore qu'elle peut être extrêmement diversifiée : allant de la préparation d'un voyage (pour lequel on consultera sur place des guides parmi ceux qui sont offerts sur des présentoirs et/ou des ressources numériques), jusqu'à une formation professionnelle pour la réalisation de laquelle un petit collectif unira ses forces en venant régulièrement travailler.

Il est peut-être encore trop tôt pour formellement parler de « travail collaboratif » (*co-working*), comme on le fait déjà dans certaines bibliothèques municipales ou universitaires, même si c'est bien « à la lettre » ce dont il s'agit. Mais elle réfléchit en tout cas – puisqu'elle cherche par ailleurs le moyen de réformer l'ensemble de l'espace offert aux usagers en y consacrant moins de place aux rayonnages – de quelle manière il serait possible d'offrir des espaces dédiés à ces collectifs plus ou moins formels. À terme, ces espaces pourraient devenir un nouveau service offert aux usagers et partenaires. Une autre réflexion est précisément en cours pour étudier la possibilité d'organiser des « ateliers de conversation » ouverts aux habitants allophones qui auraient idéalement lieu dans ce genre d'espace.

Elles deviennent parfois un objectif en soi.

Encadré 10

Les démarches d'émancipation

Les personnels de la bibliothèque centrale d'une grande métropole connaissent assez bien le concept d'**empowerment** et lui donnent une dimension explicitement « émancipatrice ». La bibliothèque chercherait ainsi à être identifiée par les usagers comme un « lieu où l'on peut avoir du pouvoir et développer des capacités ». Et une professionnelle précise que « l'**empowerment**, c'est donner la confiance et les ressources nécessaires pour trouver sa place. Cela passant par l'expression, la capacité à "oser faire" et l'apprentissage des responsabilités ».

Dans le prolongement de la même idée, une professionnelle du secteur numérique insiste sur l'importance de l'expérimentation et du développement de la curiosité. Des notions qui, selon le groupe de travail qui porte une réflexion sur le sujet, sont au cœur de la transition que la bibliothèque vit depuis quelques années avec « le passage du document vers l'expérience ». Selon un autre professionnel, exerçant quant à lui dans une bibliothèque de quartier, la bibliothèque municipale assume de mieux en mieux « sa vocation à mener des actions qui laissent une trace durable en touchant des problématiques importantes ».

5.4. Publics cibles

Tous les publics sont concernés, mais peut-être particulièrement les populations en situation de précarité ou de vulnérabilité, celles qui vivent dans les quartiers « politique de la ville », voire les minorités culturelles.

5.5. Éléments de mesure et interprétation des résultats

La statistique publique

Il n'existe pas dans la statistique publique de données susceptibles de décrire un « niveau d'encapacitation » des populations sur un territoire donné. Certaines ressources déjà décrites peuvent toutefois participer à l'élaboration d'un tableau d'ensemble de la population et de ses éventuels besoins : niveau de scolarisation ou de formation, structure sociodémographique (en termes de CSP) et indicateurs de pauvreté ou de précarité, etc.

Une autre approximation pourrait consister à tenter d'apprécier la mobilisation collective en établissant le nombre et le genre de collectifs ou d'associations vivant sur le territoire, le taux de participation de la

population à ces collectifs, etc. Une appréciation des mobilisations collectives observées à l'échelle locale (pour défendre quelque intérêt ou résoudre un problème) peut également informer des capacités dont la population peut faire preuve.

Les données d'exploitation de la bibliothèque

Les données de fréquentation/d'usage des services et/ou des activités d'une bibliothèque entrant dans le champ du développement des capacités de la population (accompagnements, ateliers de formation, recours à des espaces de travail collaboratif, etc.) peut éclairer sur sa contribution dans le domaine. Un dénombrement et une description des collectifs accueillis et/ou avec lesquels un partenariat est établi peuvent également éclairer sur cette participation.

Les données d'une enquête *ad hoc*

Dans l'hypothèse où la bibliothèque réaliserait une enquête *ad hoc*, les données recueillies peuvent être de deux ordres différents mais complémentaires :

- enquête par questionnaires : il pourrait s'agir de poser aux usagers des questions concernant leur motivation à fréquenter la bibliothèque et/ou leur ressenti relatif à leur expérience de la bibliothèque, etc. On peut alors tenter d'évaluer le nombre de fois où des usagers viennent rechercher une information ou quelque documentation en vue de réaliser un projet, et de préciser la nature de ces projets. On pourrait également repérer les personnes venant en groupe dans la bibliothèque pour y travailler à la réalisation d'un projet. Enfin, une question peut permettre d'identifier dans quels collectifs les personnes interrogées s'impliquent par ailleurs ;
- des entretiens individuels semi-directifs voire non directifs menés auprès de personnes qui utilisent la bibliothèque en vue de réaliser un projet pourraient permettre d'approfondir la recherche d'une évaluation des impacts de la bibliothèque dans le domaine de l'encapacitation des populations. On pourrait ainsi chercher à identifier la fréquence et la nature de ces projets, les formes de mobilisation et d'« enrôlement » développées dans la réalisation de ces projets, le mode de gouvernance des projets, les autres formes d'implication sociale des membres, etc.

5.6. Potentiels impacts négatifs de l'encapacitation

Mal comprise ou mal mise en œuvre, la notion d'encapacitation est associée à plusieurs types de risques. La notion de responsabilité impliquée par celle d'encapacitation renvoie à la prise en charge par les personnes concernées des projets collectifs de développement :

elle ne suppose pas de considérer les individus comme responsables, seuls, des éventuels problèmes que visent à résoudre les projets, ni de l'éventuel échec de ces projets. L'encapacitation ne peut se limiter à une approche individuelle : elle repose sur la formation de collectifs qu'il faut sans doute, parfois, accompagner vers l'autonomie. Cet accompagnement institutionnel suppose en outre la possibilité de partager la responsabilité d'un échec. La démarche de mobilisation de personnes est coûteuse en termes d'énergie et l'échec peut entraîner un découragement, aggravé en particulier pour celles qui seraient déjà fragilisées. À terme, une mobilisation mal engagée peut donc conduire à un éloignement plus grand encore des populations.

6. Pratiques culturelles et numériques

6.1. Définition générale

Dans la mesure où elles participent à la découverte d'autres formes artistiques et/ou culturelles que la lecture (le cinéma, la musique, les jeux vidéo...), les bibliothèques encouragent les pratiques qui y sont associées. Ces pratiques dites culturelles, comme on l'a vu, ont un réel impact « en amont » sur le développement des facultés cognitives, mais on peut penser qu'elles jouent aussi un rôle déterminant dans le développement des littératies, voire dans la construction de soi. Le développement de ces pratiques peut constituer un impact à rechercher parce qu'elles ont encore diverses conséquences plus collectives, « en aval » : la densification des réseaux (de sociabilité, de partenariats sur le territoire), la démocratisation, l'égalité des chances, etc. Comme le souligne le rapport de la dernière étude sur les pratiques culturelles des Français⁵⁰, on ne peut désormais plus penser le développement de ces pratiques sans les situer dans celui des cultures numériques.

6.2. Variations

Les pratiques culturelles

La définition du domaine des pratiques dites culturelles pose différents problèmes de fond tenant au fait que la limite entre les loisirs et la culture n'a jamais été scientifiquement très bien fondée⁵¹. L'enquête, qui a largement contribué à l'objectiver, repose d'ailleurs sur une approche ouverte de la culture couvrant « un champ très large passant en revue la quasi-totalité des activités du temps libre⁵² ». Pratiquement, et de façon restrictive, il renvoie toutefois aux modes d'expression artistique et culturelle couverts par les anciennes délégations du ministère de la Culture : la lecture, le théâtre, la danse, la musique, le patrimoine... En considérant aussi bien la pratique concrète de ces formes que la fréquentation des lieux (équipements culturels) où elles sont produites ou diffusées.

En favorisant la découverte et l'initiation à plusieurs de ces formes artistiques et/ou culturelles, les bibliothèques élargissent donc l'horizon

50. Département des études, de la prospective et des statistiques (DEPS), *Enquête sur les pratiques culturelles des Français*, Ministère de la Culture, 2008, <http://www.pratiquesculturelles.culture.gouv.fr/08resultat.php>.

51. Philippe Poirrier, « Les pratiques culturelles au cours des années 1960 et 1970 », *Culture et action chez Georges Pompidou*, Paris, PUF, 2000, p. 123-138.

52. Pierre Mercklé, *La Sociologie des réseaux sociaux*, Paris, La Découverte, collection « Repères », 2011.

intellectuel de leurs usagers et produisent aussi des impacts sur diverses facultés ou dispositions personnelles (facultés cognitives, littératies, construction de soi), et mobilisent à ce titre bien d'autres mondes que ceux de la culture et de l'inspiration. Elles contribuent aussi à une dynamisation de la fréquentation des écoles ou autres équipements qui y forment (école de musique ou de danse, club de théâtre, atelier d'écriture, etc.) ou bien qui en proposent des représentations. Ce faisant, elles œuvrent donc dans le sens d'une démocratisation culturelle et d'une plus grande égalité des chances d'accéder à la culture qui orientent classiquement les politiques culturelles depuis la fin de la Seconde Guerre mondiale et reposent sur la transmission et la diffusion d'un patrimoine qui, « outre son périmètre traditionnel (architecture, beaux-arts, manuscrits), recouvre ceux du folklore, des arts populaires [et] de l'art industriel⁵³ ». Au-delà du partage d'un ensemble de références culturelles, il s'agit bien de (re)fonder le sentiment d'appartenance à une communauté : un sens commun. Sur un territoire, cette recherche de sens commun, de consensus minimal (des « biens communs »), est précisément ce qui permet aux acteurs de différents mondes d'échanger, de collaborer autour de projets divers sans qu'il ne soit plus nécessaire de se disputer. En fournissant plus de ressources interprétatives aux habitants d'un territoire, la bibliothèque favorise le développement d'activités au sein et entre les différents mondes sociaux qui le peuplent.

Les pratiques numériques

Les derniers résultats de l'enquête sur les pratiques culturelles montrent que l'accès à ce patrimoine se passe aujourd'hui assez mal d'un recours aux dispositifs numériques, voire que la « culture des écrans » constitue désormais un univers culturel en soi – parfois concurrent des autres pratiques culturelles⁵⁴. Le développement des actions favorisant l'acquisition ou l'approfondissement des littératies numériques, et des pratiques qui y sont associées, constitue donc de plus en plus non seulement un préalable pour avoir accès à d'autres ressources culturelles (journaux, livres, musiques, films, etc. ; dans la mesure où ils sont diffusés sur des supports ou par des plateformes numériques), mais également un répertoire de nouveaux biens culturels (jeux vidéo, supports de formation/autoformation multimédia, œuvres numériques...).

53. Patrick Brunel, « Démocratisation de la culture », *Études*, 2012/5, tome 416, 2012, p. 617-628.

54. Olivier Donnat, « Les pratiques culturelles des Français à l'ère numérique. Éléments de synthèse 1997-2008 », *Culture études*, n° 5, 2009, p. 1-12, <https://www.cairn.info/revue-culture-etudes-2009-5-page-1.htm>. Patrick Brunel, « Démocratisation de la culture », art. cité.

6.3. Enjeux, actions et sous-actions

L'animation culturelle

Toutes les animations culturelles visant à faire découvrir d'autres formes culturelles contribuent à produire ce genre d'impacts, en particulier dans la mesure où elles sont l'occasion d'établir un lien avec des partenaires locaux permettant l'exercice d'une pratique culturelle quelconque (voir les fiches *Facultés cognitives*, *Littératies* ou *Construction de soi*).

Le travail sur les littératies

Tous les ateliers d'information ou de formation portant de quelque façon sur les technologies de l'information et de la communication jouent un rôle complémentaire favorisant les possibilités d'accès à un vaste registre de ressources culturelles (voir la fiche *Littératies*).

Encadré 11

La musique et les arts en pratique

Une bibliothèque de la banlieue parisienne a récemment fait l'acquisition d'un piano qui est installé au premier étage, dans l'espace réservé aux CD et DVD. Outre les animations qui sont proposées à cet étage, à différents types de publics, pour leur permettre de découvrir des genres musicaux nouveaux, le piano est également devenu une « présence » autour de laquelle se réalisent plusieurs activités plus ou moins formelles.

À certains moments de la journée, il est permis d'y jouer : il arrive donc fréquemment qu'un usager en profite pour s'exercer et en fasse profiter les autres. Pendant les ateliers qui leur sont réservés, les enfants peuvent également y jouer en complément des autres activités proposées, sous le contrôle de la responsable de l'espace musique, qui pratique d'ailleurs l'instrument. Il s'agit pour le coup de jeux relevant davantage d'un « pianotage » aléatoire, pour s'amuser. La présence de l'objet, toutefois, à laquelle on peut difficilement échapper, intrigue et attire particulièrement les jeunes qui, vivant pour la plupart dans un quartier très populaire, n'ont pas beaucoup d'autres occasions d'en voir ou d'en toucher.

Le piano est donc au centre d'activités qui doivent permettre de découvrir des musiques et d'en expérimenter la pratique dans le registre du jeu. Il n'est à ce titre pas le seul instrument à la pratique duquel les jeunes sont invités mais, le plus souvent, ce sont alors des enseignants de l'école municipale de musique qui interviennent. L'objectif de toutes ces démarches est d'orienter les jeunes vers cette école pour qu'ils puissent y suivre un véritable enseignement.

6.4. Publics cibles

Tous les publics sont visés par ce registre d'impact mais une attention spéciale peut être accordée aux jeunes, en particulier ceux qui sont issus des milieux défavorisés, notamment du point de vue des pratiques artistiques et culturelles.

Les pratiques numériques visent quant à elles non seulement les publics les plus jeunes mais aussi, et presque surtout, les plus âgés ou, à tout le moins, ceux qui, en raison de leur âge ou de leur milieu socioculturel, n'ont qu'un accès limité aux technologies de l'information et de la communication.

6.5. Éléments de mesure et interprétation des résultats

La statistique publique

La statistique publique peut tout d'abord concerner un dénombrement des structures et équipements qui, dans l'environnement d'une bibliothèque donnée, inscrivent leurs activités dans le registre des pratiques culturelles : écoles de musique ou d'art, associations proposant une ou plusieurs pratiques culturelles, etc. Il peut également s'agir d'obtenir des données relatives à leur fréquentation.

Les données d'exploitation de la bibliothèque

Les données portant sur les activités réalisées par la bibliothèque dans le domaine des pratiques culturelles et/ou numériques devraient pouvoir être recensées, en particulier celles qui font intervenir les partenaires d'autres structures ou établissements. On peut également tenter d'en dénombrer et d'en caractériser les publics y participant.

Les données d'une enquête *ad hoc*

Une enquête *ad hoc* peut permettre d'établir les liens entre, d'une part, la fréquentation de la bibliothèque et, d'autre part, la pratique d'autres activités culturelles. Si, à cet égard, une enquête par questionnaires peut permettre de mesurer des rapports quantitatifs (les taux de pratiques des usagers), une enquête par entretiens peut explorer les motivations et permettre d'objectiver les liens subjectifs qui conduisent d'une pratique (celle de la lecture, par exemple) à l'autre (l'écriture, la musique, les arts plastiques, etc.).

7. Densification des réseaux et partenariats

7.1. Définition générale

Un réseau renvoie à un ensemble de relations, matérielles ou immatérielles, opérant une circulation, continue ou non, de flux ou d'éléments finis. Cette notion a donc comme principal intérêt de « restituer aux comportements individuels la complexité des systèmes de relations sociales dans lesquels ils prennent sens et auxquels ils donnent sens⁵⁵ ». En ce qui concerne les bibliothèques de lecture publique, la notion de réseau permet de montrer comment ces équipements n'atteignent pleinement leurs objectifs que par/avec d'autres acteurs travaillant sur le territoire, mais aussi combien ils participent de l'existence et de la vitalité d'un large écosystème local. Ainsi, les bibliothèques se trouvent au cœur d'un « monde social » – entendu ici comme une chaîne de coopération significative entre différents types d'acteurs⁵⁶ – et dont les habitants sont en dernier lieu les bénéficiaires finaux.

En ce sens, les bibliothèques contribuent à transformer leurs partenaires (transferts de connaissances, de compétences, redéfinition des enjeux et/ou des pratiques professionnelles, etc.) autant que leurs publics. Actions qui, en retour, participent aux évolutions professionnelles du secteur de la lecture publique.

7.2. Variations

Le partenariat des bibliothèques fait désormais l'objet d'une bonne documentation qui identifie principalement trois types d'intervenants⁵⁷ :

- ceux qui travaillent avec les bibliothèques dans le domaine artistique et/ou culturel ;
- ceux qui sont liés à des fonctions (conservation, diffusion, création, etc.) ;
- ceux qui visent des publics particuliers (jeunes, personnes âgées, détenus, etc.).

D'autres éléments typologiques peuvent encore permettre de distinguer les partenariats stratégiques (à long terme) d'autres formes d'alliances plus ponctuelles.

55. Pierre Mercklé, *La Sociologie des réseaux sociaux*, Paris, La Découverte, collection « Repères », 2011.

56. Howard S. Becker, *Les Mondes de l'art*, Paris, Flammarion, 1988.

57. Dominique Arot, *Les Partenariats des bibliothèques*, op. cit.

Les relais de l'action des bibliothèques

La plupart des bibliothécaires sont désormais convaincus qu'ils doivent travailler avec d'autres acteurs locaux dans le but de mieux remplir leurs propres missions, y compris celles qui sont au cœur de l'identité des bibliothèques et qui concernent le livre et la lecture. Cela se vérifie dans tous les domaines d'action des bibliothèques mais peut-être de façon plus évidente dans deux domaines qui visent à élargir leur périmètre d'intervention.

Toutes les actions ouvrant vers d'autres pratiques artistiques et/ou culturelles impliquent des partenaires. Du point de vue des bibliothèques, ces activités visent à élargir non seulement leurs publics mais aussi la palette des compétences développées (cognitives, littéraires, construction de soi, etc.) qui participent à la formation des lecteurs. Elles s'inscrivent également dans le cadre d'un programme plus large dont on trouve par exemple la formulation dans la charte de l'enseignement artistique rédigée par le ministère de la Culture (2011)⁵⁸. Ainsi, dans un but général de développement de l'enseignement artistique et des pratiques culturelles, les bibliothèques entretiennent-elles des liens de coopération avec des acteurs et des institutions aussi différents que les libraires, les cinémas, les musées et les centres d'art, les salles de spectacle, les conservatoires et écoles de musique, ainsi que les multiples acteurs culturels (artistes, producteurs, labels, etc.).

Toutes les actions visant les publics moins familiers des bibliothèques, ou d'une bibliothèque en particulier, voire éloignés ou empêchés, impliquent également des partenaires. Outre son ancrage dans le secteur culturel, la bibliothèque s'intègre en effet dans des réseaux de coopération avec les acteurs d'un territoire : ceux de l'enfance et de l'éducation comme les écoles, les MJC et les centres de Protection maternelle et infantile (PMI) ; ceux du secteur social et médico-social ; ceux du service public de l'emploi et de l'insertion ; les maisons de retraite et centres spécialisés ; ainsi que les acteurs en charge de l'attractivité du territoire comme l'office du tourisme. Potentiellement en lien avec chacun de ces acteurs, en fonction de sa taille et de la ligne d'action définie par son projet de service, la bibliothèque constitue un acteur central sur le territoire. Elle offre une possibilité de mise en réseau des acteurs entre eux et avec les usagers et, dans un même temps, elle peut jouer un rôle dans la cohésion et la coordination grâce à la conduite d'actions et de partenariats en lien direct avec les besoins du territoire.

58. *Charte de l'enseignement artistique spécialisé en danse, musique et théâtre*, 2011, consultée en ligne en février 2018 à l'adresse <http://www.culture.gouv.fr/Thematiques/Musique/Enseignement-formation-et-metiers/Charte-de-l-enseignement-artistique-specialise/Introduction>.

La bibliothèque au cœur du système

Réciproquement, la bibliothèque participe au soutien de l'activité de ses partenaires, soit en relayant leur action, soit en la soutenant d'une façon plus concrète encore, y compris économiquement. Les bibliothèques comptent effectivement parmi leurs partenaires nombre de prestataires de services et de produits allant des médias aux restaurateurs, jusqu'aux experts, formateurs et fournisseurs divers. Les artistes qui interviennent dans le cadre des animations socioculturelles comptent aussi : conteurs, comédiens, musiciens... Ce soutien est perceptible dans tous les territoires mais sans doute davantage dans les zones rurales où l'offre artistique et culturelle est la moins dense. La mesure des impacts d'une bibliothèque sur son territoire réside donc principalement dans sa capacité à soutenir ceux qui participent au développement des actions dans des domaines connexes ou différents des siens, auprès des mêmes bénéficiaires.

Typiquement, les modèles de bibliothèques se revendiquant du *hub* investissent pleinement cette dimension de relais et de catalyseur des actions d'un réseau de partenaires. Le travail en mode projet (cité par projets) valorise pleinement cette capacité des acteurs à faire lien, à nouer de nouvelles alliances, à développer des actions avec un éventail le plus diversifié possible d'acteurs socio-économiques au profit des usagers.

7.3. Enjeux, actions et sous-actions qui participent à la densification des réseaux de la bibliothèque

Autour de l'animation culturelle

Toutes les animations et actions de médiation mises en place par les bibliothèques participent à la densification de leurs réseaux et les conduisent à établir des partenariats. Pour mener à bien leurs actions culturelles, les bibliothèques font en effet appel à tout un écosystème relatif au secteur culturel et artistique. En cela, elles encouragent et soutiennent l'activité culturelle de leur territoire.

Autour de la solidarité

Les bibliothèques, par leur mission d'amélioration du tissu social de leur territoire, font office de « moteur » de solidarité. Pour conduire leurs diverses actions en direction des publics fragiles, précaires, allophones, isolés ou encore demandeurs d'emploi, elles effectuent tout d'abord un travail de mise en relation de ces publics avec les acteurs sociaux de leur territoire, ce qui participe à la densification de leur réseau. D'autre part, elles concrétisent des partenariats avec ces mêmes acteurs pour accompagner au mieux leurs publics. Enfin, les bibliothèques sont

parfois amenées à porter cet enjeu de solidarité en dehors du territoire français, pour conduire des actions de solidarité auprès des pays du sud par exemple, ce qui les engage par là à devenir les partenaires de certaines Organisations non gouvernementales (ONG).

Autour de la recherche

La construction du patrimoine, comme mission des bibliothèques, constitue également une source de multiples partenariats qui s'enracinent dans un réseau précis. Afin de participer à la construction du patrimoine territorial et national, les bibliothèques entretiennent des liens étroits avec l'ensemble de la société savante, comprenant des experts, des scientifiques, des chercheurs et des étudiants, en France comme à l'étranger.

Encadré 12

Modalités partenariales

Les enquêtes conduites auprès de quatre structures de lecture publique ont confirmé l'ampleur et l'importance de la force partenariale des bibliothèques.

Les membres du groupe en charge du développement de l'*empowerment* au sein d'une bibliothèque centrale de métropole expliquent par exemple que leur objectif est « de donner les capacités d'agir aux partenaires et aux publics » afin de « mutualiser des connaissances et des capacités ». Selon eux, la bibliothèque joue un « rôle de connecteur » et est le « lieu de la mise en lien » aussi bien entre les publics et les partenaires qu'entre les partenaires eux-mêmes.

Dans le même ordre d'idée, une bibliothécaire exerçant dans une ville moyenne explique avoir construit des partenariats avec le CCAS et des centres sociaux. Au regard de la composition sociale du territoire, il y avait selon elle une « nécessité d'établir une offre de services poreuse à partir de l'usager ». Elle précise que si « on ne peut pas répondre à toutes les problématiques, on peut orienter vers... et mettre en relation ». Pour elle, « ce travail de mise en relation est l'essence même du rôle de la bibliothèque [...] puisqu'il s'agit de mettre en relation aussi bien avec un texte, qu'une œuvre, une recherche ou encore un service ».

Finalement, du point de vue de la cohésion territoriale, une bibliothécaire de la médiathèque départementale rappelle que son objectif est de construire « des réseaux territoriaux, pour ne plus laisser une seule bibliothèque isolée » et de faire de chacune d'entre elles un lieu culturel et social en engageant des partenariats avec les politiques du département, notamment concernant la jeunesse, l'emploi et l'insertion.

Dans un autre département, et concernant l'animation culturelle, cela peut aller jusqu'à proposer aux bibliothèques des municipalités rurales des

animations « clé en main », rares étant les petits villages qui disposent sur leur territoire d'un artiste – *a fortiori* de plusieurs – pouvant intervenir. C'est donc la médiathèque départementale qui, dans ce cas, pallie l'absence de ressources locales disponibles en jouant le rôle de connecteurs avec des réseaux plus larges, sinon extérieurs.

7.4. Publics cibles

Tous les publics sont concernés, selon les territoires, mais particulièrement ceux qui sont les plus éloignés de la culture.

7.5. Éléments de mesure et interprétation des résultats

La statistique publique

La statistique publique ne peut donner que peu d'informations sur le réseau des partenaires : seulement dans la mesure où sont répertoriés les associations et collectifs œuvrant sur le territoire.

Les données d'exploitation de la bibliothèque

Ce sont surtout les données d'exploitation de la bibliothèque qui pourront décrire les activités qu'elle réalise avec d'autres. Il convient alors de bien faire ressortir les évolutions de ce partenariat : aussi bien en termes de « nœuds » que d'intensités de relations. L'intérêt de ces types d'approches peut consister d'une part à repérer les manques, d'autre part à comprendre les évolutions de la fréquentation de la bibliothèque (et de certains ateliers ou de certaines actions en particulier).

Une analyse des données de gestion de la bibliothèque peut aussi faire ressortir les flux monétaires (entrants et sortants) permettant de valoriser la participation de la bibliothèque à son réseau, y compris dans la coproduction d'animations.

Les données d'une enquête *ad hoc*

Une enquête *ad hoc* peut être réalisée dans deux directions :

- une enquête qualitative peut être conduite par entretiens individuels auprès non seulement des partenaires actuels mais aussi des partenaires possibles avec lesquels les contacts sont, au mieux, ténus. Il s'agirait alors d'identifier les attentes que les partenaires nourrissent à l'égard de la bibliothèque mais aussi les freins qui devraient être levés pour un meilleur fonctionnement du réseau ;
- enquête auprès des usagers : nonobstant celles qui pourraient être conduites pour connaître le profil et la satisfaction des publics

d'une action ciblée mise en place en partenariat, les enquêtes par questionnaires menées auprès de l'ensemble des usagers pourraient s'attacher à identifier les liens qu'ils entretiennent avec d'autres structures implantées sur le territoire.

7.6. Potentiels impacts négatifs

On peut ici évoquer le risque de perdre l'identité propre de la bibliothèque, ou le fait que celle-ci soit instrumentalisée au service d'autres fins que celles qu'elle doit poursuivre. La relation avec divers services publics peut ainsi brouiller l'image et le rôle de la bibliothèque, en particulier quand celle-ci doit les accueillir physiquement.

Encadré 13

Les risques du métier

La responsable d'une bibliothèque en milieu rural raconte ainsi qu'elle a dû peser de tout son poids pour faire exister une « bibliothèque ouverte à tous » indépendante des établissements scolaires qui l'encadrent. La bibliothèque est en effet désormais située dans un nouveau bâtiment qui comprend également l'école maternelle et l'école primaire du village. Il lui a fallu un peu de temps et d'énergie, donc, pour imposer des relations partenariales équilibrées avec les équipes enseignantes.

Une autre « menace » a par la suite pesé sur son établissement lorsqu'il s'est agi d'accueillir un bureau de la Poste dans les murs de la bibliothèque. *A priori* favorable à cette démarche (de nature à attirer d'autres publics que les écoliers ou leurs parents), elle a cependant changé d'avis quand cette installation a été envisagée au détriment du petit espace numérique que la bibliothèque propose. L'espace total de la bibliothèque (145 m²) ne peut permettre un découpage sans remettre en question l'intégrité de sa mission et du rôle spécifique qu'elle entend jouer auprès des habitants.

8. Démocratisation culturelle, égalité des chances

8.1. Définition générale

La démocratisation culturelle ne vise pas seulement la diffusion « pour tous » d'un ensemble de références culturelles : elle consiste aussi, selon Augustin Girard, à « proposer à la jeunesse des raisons de vivre⁵⁹ ». Elle suppose donc d'emblée une vision très élargie de la culture qui ne tient dès lors pas seulement dans « l'acquisition et la diffusion des beaux-arts [mais serait], par nécessité, une attitude face à la vie⁶⁰ ». Elle ne va, par la suite, pas cesser de s'ouvrir encore : non seulement aux cultures émergentes, mais aussi aux nouveaux modes de leur diffusion. Cette vision de l'action culturelle a été soutenue par André Malraux au lendemain de la Seconde Guerre mondiale, qui voyait dans la culture le ferment de la cohésion sociale en démocratie. On comprend ici encore que les mondes de l'inspiration ne sont pas ceux mobilisés ou destinataires des actions de démocratisation culturelle, mais que toutes les cités (marchandes, de l'attention, civique, domestique, etc.) sont concernées, avec des entrées aussi diverses que le développement de soi, la créativité, la capacité à entreprendre ou à se documenter, etc.

8.2. Variations

Diversité culturelle : vers le plus grand nombre ou vers chacun ?

En 1994, Jacques Toubon transforme la notion de culture « pour tous » en culture du « plus grand nombre » en affirmant que la culture « n'[était] pas un ensemble d'activités raffinées, de divertissements réservés à une classe de privilégiés⁶¹ ». Dans cette perspective, des axes de travail ont donc été engagés dans l'optique de porter et de soutenir la diversité culturelle en leur conférant une dimension plus sociale. En conséquence, les politiques de l'action culturelle se sont vues orientées vers « l'aménagement du territoire, les nouvelles technologies, les industries culturelles [...] et l'éducation artistique⁶² ». Cette transformation a conduit les professionnels de la médiation à se tourner vers l'inclusion des métiers de l'animation dans leurs pratiques.

59. Augustin Girard, *Développement culturel, expériences et politiques*, Unesco, 1972.

60. Comité d'histoire du ministère de la Culture, *Écrits sur la démocratisation culturelle*, carnet de recherches du Comité d'histoire du ministère de la Culture suite au séminaire sur l'histoire de la démocratisation culturelle, 2012-2014, <https://chmcc.hypotheses.org/979>.

61. Jacques Toubon, « Faut-il définir la culture ? », *Revue des deux mondes, Qu'est la culture, aujourd'hui, pour vous ?*, novembre 1994.

62. Comité d'histoire du ministère de la Culture, *Écrits sur la démocratisation culturelle*, op. cit.

À partir de 2009, l'idée se fait jour qu'elle doit à son tour laisser la place à une culture « pour chacun ». Il s'agit donc :

- d'une part, de reconnaître que l'objectif quantitatif d'une culture « unique » à diffuser le plus largement appartient au « passé nationaliste de l'Europe, à ce désir de fusion qui est à l'opposé de notre idéal d'articulation » et renvoie à « la collectivité indistincte, toujours susceptible d'emballements aveugles, de réflexes de foules⁶³ » ;
- d'autre part, que la culture relève *a contrario* du domaine de l'« intime ». Elle serait une chose « trop délicate » pour être « une et indivisible » puisque « toujours reçue d'une manière différente, transformée, même imperceptiblement, aussitôt qu'elle est accueillie ». L'objectif est bien alors de poursuivre l'élargissement du domaine de la culture « sans menacer la cohérence du corps social⁶⁴ ».

Égalité d'accès et nouvelles formes d'action culturelle

En 2000, Catherine Tasca, secrétaire d'État à la décentralisation et au patrimoine, annonce que, pour lutter contre les inégalités, il est devenu nécessaire de généraliser « une politique d'éducation artistique et d'accès de tous les jeunes à la pratique culturelle⁶⁵ », cela en se saisissant de l'apport des nouvelles technologies comme facilitateur d'accès au plus grand nombre. C'est donc à partir de cette ligne politique que Fabrice Lextrait préconise de faire entrer ce qu'il appelle « les nouveaux territoires de l'art » (cirque, arts de rue, festivals...) dans le champ de l'action culturelle. Cela dans le but d'aboutir à une hybridation entre les experts, les artistes et la population pour finalement transformer les espaces culturels « en territoire de l'expérimentation sociale ».

Les attentes autour de la démocratisation culturelle aujourd'hui

En 2016, une étude qualitative portant sur les représentations de la culture a déterminé huit grandes attentes de la part de la population⁶⁶. Des attentes qui, comme l'étude le révèle, portent sur un désir de démocratisation de la culture tel que « rendre l'offre actuelle plus attractive, plus au goût du jour, avec une visibilité du renouvellement

63. Comité d'histoire du ministère de la Culture, *Écrits sur la démocratisation culturelle*, op. cit.

64. *Ibid.*

65. *Ibid.*

66. BVA, *Étude sur les représentations de la culture dans le cadre de l'évaluation de la politique publique de démocratisation culturelle*, rapport d'analyse qualitative, mars 2016, Secrétariat général pour la modernisation de l'action publique, Premier ministre, http://www.modernisation.gouv.fr/sites/default/files/fichiers-attaches/democratisation-culturelle_etude_mars2016.pdf.

de l'offre » et « créer des opportunités de découverte des lieux, des animations et développer une offre d'accompagnement ». Ou encore, « s'appuyer sur l'école pour faire connaître l'offre culturelle classique, mais de façon plus ludique afin que les jeunes y prennent goût dès l'enfance » et « élargir les dispositifs tarifaires favorisant l'accès à la culture ».

8.3. Enjeux, actions et sous-actions qui participent la démocratisation culturelle

Autour de la proximité avec les publics

Les bibliothèques, tenant place à la fois de service public et d'établissement culturel de proximité, jouent un rôle majeur dans la démocratisation culturelle. Par leur statut aussi bien que leur implantation, elles ont en effet le potentiel d'être au contact de « chacun » : par la diversité de leurs propositions culturelles et par les relations de proximité qu'elles sont aptes à nouer avec leurs usagers.

Autour de l'accompagnement et des actions de médiation

Les bibliothèques, dans chacun de leurs enjeux, se donnent pour objectifs d'accompagner leurs publics, usagers et utilisateurs dans leurs recherches, leurs découvertes ou encore leurs apprentissages. En cela, elles tiennent place de « médiateurs » entre la population, les œuvres et les pratiques culturelles et participent à leur démocratisation en proposant des actions culturelles gratuites et diversifiées.

Autour de l'organisation en réseau et des partenariats

Les bibliothèques de lecture publique nouent des partenariats avec de multiples acteurs culturels. En cela, elles favorisent la démocratisation culturelle, en valorisant et en diffusant à la fois des pratiques, mais aussi des artistes et des œuvres. Outre les partenariats qu'elles tissent, certaines bibliothèques ont également vocation à s'organiser en réseau dans le but d'assurer leur attractivité, particulièrement en milieu rural et en quartier « politique de la ville ». En cela, elles s'efforcent d'instaurer une égalité d'accès à la culture aux publics qui en sont les plus éloignés, que ce soit géographiquement ou socialement.

Encadré 14

Les médiations

La médiation est certainement l'un des leviers de la démocratisation culturelle et l'objet d'une réflexion dans la plupart des bibliothèques.

La responsable d'une bibliothèque de province souligne ainsi que, pour elle, la bibliothèque est le lieu de la mise en relation au sens large « puisqu'il s'agit de mettre en relation aussi bien avec un texte, une œuvre, une recherche ou encore un service ».

La bibliothèque d'une grande agglomération se donne pour objectif plus explicite encore une démarche d'inclusion sociale visant à faire en sorte que les publics se sentent « autorisés » à être présents dans la bibliothèque. Il faudrait ainsi qu'ils se sentent « chez eux » au sein d'un établissement culturel : aussi bien dans le lieu que dans un collectif. Cela passe nécessairement par la formation d'un lien avec les professionnels : un lien transformant (selon leurs expériences) bien souvent la notion d'accueil en « accroche à un référent ». Elle fait ainsi régulièrement appel à de nouvelles compétences : celles de médiateurs, de formateurs ou d'animateurs, afin d'assurer un accompagnement des publics nécessitant parfois des savoir-faire spécifiques.

Par ailleurs, concernant les moyens mis en œuvre pour favoriser la démocratisation culturelle, cette fois-ci en créant un lien entre les œuvres et le public, une bibliothécaire travaillant au sein de l'artothèque relate son expérience : pour elle, l'enjeu principal de son secteur repose sur un travail de médiation et de démocratisation. Pour illustrer cela, elle évoque une action particulière, celle du prêt d'œuvre d'art. Elle explique qu'il s'agit d'une action permettant « l'activation et l'appropriation des œuvres » et ajoute que, si cette action comporte un facteur risque important, aussi bien pour la bibliothèque que pour les publics, puisqu'il s'agit de collections onéreuses, elle permet la démocratisation par la désacralisation de l'œuvre. Elle témoigne : « on voit les usagers emprunter des œuvres de plus en plus imposantes », signe du « poids de la culture » qu'ils s'approprient.

Finalement, concernant l'organisation des bibliothèques en réseau, nous pouvons, d'une part, nous appuyer sur le témoignage des bibliothécaires de Lyon, qui conduisent des actions s'inscrivant dans la « charte de coopération culturelle » de la ville et dont le but est de s'orienter en direction des publics prioritaires situés dans les quartiers « politique de la ville » ainsi que d'aller vers les bibliothèques situées en zones rurales et semi-rurales. D'autre part, toujours pour illustrer cette idée, nous pouvons également rappeler le témoignage d'une bibliothécaire de la Médiathèque départementale de prêt (MDP) du Rhône expliquant avoir procédé en 2015 à la réorganisation de la MDP afin de construire des réseaux territoriaux permettant « de ne plus laisser une seule bibliothèque isolée et faire de chaque bibliothèque un lieu culturel et social pris en compte par les habitants et reconnu par les élus ».

8.4. Publics cibles

Tous les publics, mais particulièrement les publics éloignés de la culture.

8.5. Éléments de mesure et interprétation des résultats

Les statistiques publiques peuvent permettre de décrire assez finement la structure de la population vivant sur le territoire où une bibliothèque est implantée : les données relatives à sa fréquentation peuvent alors y être comparées pour voir si tous les publics y sont représentés à la hauteur de leur poids démographique réel.

Cette comparaison peut aussi bien s'effectuer sur l'ensemble des usagers qui fréquentent la bibliothèque que pour chaque action ou service proposé ; sur l'ensemble de la population ou bien sur des catégories particulières : selon le sexe, l'âge, le milieu socio-économique, le quartier, etc.

Si les données d'exploitation courante de la bibliothèque ne suffisent pas à faire cette comparaison, on pourra procéder à une enquête par questionnaires *ad hoc*.

8.6. Potentiels impacts négatifs de la démocratisation culturelle

Une conception par trop élitiste de la culture faisant obstacle à la démocratisation culturelle, il convient d'observer la plus grande diversité possible, aussi bien dans les formes culturelles que dans les modes de leur diffusion/transmission.

9. Réussite éducative

9.1. Définition générale

La notion de réussite scolaire fut très peu utilisée dans les années 1950 à 1990 au profit de celle d'échec scolaire. La plus grande partie des travaux sur le sujet étaient donc focalisés sur la lutte contre l'échec et la déclinaison de ses facteurs. C'est au cours des années 1990, en France, que la notion de réussite éducative vient progressivement remplacer celle d'échec scolaire dans une démarche de valorisation. Il s'agissait de mettre en valeur une « expression se voulant plus positive, portée vers le progrès, plus offensive et moins défensive⁶⁷ ». Ce changement de perspective débouche sur un vaste champ d'actions regroupant les « contrats de réussite », les « réseaux ambition réussite » ou encore les « réseaux de réussite scolaire ».

9.2. Variations

Entre réussite scolaire et éducative

Le plan d'actions lancé par le ministère de l'Éducation en 2014 prévoyait des mesures d'accompagnement dépassant le cadre scolaire. La notion de réussite scolaire s'élargit alors à une réussite éducative qui « se caractérise par un bien-être physique et psychique, une énergie disponible pour apprendre et pour entreprendre, une capacité à utiliser pertinemment le langage et à entrer en relation, une conscience acquise de ce que l'école peut apporter [à l'enfant] et de ce qu'il peut en attendre, une ouverture d'esprit à son entourage et au monde⁶⁸ ». Un objectif résultant de « l'ensemble des initiatives prises et des actions mises en œuvre par [les] parents, par [l'entourage] ou par des professionnels pour permettre à l'enfant ou à l'adolescent de se rapprocher et d'atteindre cet état, et la progressive appropriation par l'intéressé de ce qui lui est fourni⁶⁹ ».

La socialisation comme facteur de réussite

Le rapport d'étude de l'Observatoire de la réussite éducative considère la socialisation comme un facteur dominant de la réussite scolaire et éducative. Cet objectif sous-tend deux actions prioritaires :

- d'une part, l'égalité d'accès à l'éducation quel que soit le genre, la nationalité ou la catégorie sociale ;

67. Annie Feyfant, *Réussite éducative, réussite scolaire ?*, Observatoire de la réussite éducative, Veille et analyses, Institut français de l'éducation-ENS de Lyon, 2014.

68. *Ibid.*

69. *Ibid.*

- d'autre part, en « encourageant la scolarité précoce » afin de prévenir le risque de décrochage cognitif.

La question de l'instruction

Le second facteur de réussite, présenté par l'Observatoire, englobe l'instruction au sens large et la divise en trois grands thèmes :

- l'éducation civique et citoyenne (cité civique) ;
- le développement de l'appétence aux pratiques culturelles, artistiques et sportives (citée de l'inspiration, citée domestique) ;
- l'organisation des apprentissages généraux (cités domestique, industrielle, marchande, du projet, etc.).

L'éducation citoyenne s'étend à la santé afin de prévenir les comportements violents et les conduites addictives. Le développement des pratiques culturelles, artistiques et sportives vise à renforcer des compétences et centres d'intérêts variés. Enfin, l'organisation des apprentissages généraux a pour objectif de construire un système éducatif basé sur un socle commun de références et de garantir un parcours équitable à l'ensemble des scolaires.

Valider des compétences

La validation des compétences acquises renvoie cette fois à la problématique du décrochage et à la sortie du système scolaire sans qualification. Cet objectif se situe plus dans un raisonnement de « lutte contre l'échec » que dans celui de réussite. Pour y répondre, divers dispositifs sont mis en place afin de lutter contre l'absentéisme et de favoriser la persévérance scolaire, de prévenir les sorties du système scolaire sans qualification et de « lutter contre le décrochage⁷⁰ », grâce à la formalisation d'alliances éducatives permettant aux acteurs concernés d'agir de concert.

L'écosystème de la réussite

La réussite repose par ailleurs sur l'ajustement des pratiques éducatives aux besoins des publics scolaires. Les travaux de recherche en sciences humaines indiquent que « l'échec scolaire et les inégalités naissent en partie de l'indifférence aux différences, d'une pédagogie trop peu sensible à l'hétérogénéité des apprenants⁷¹ ». Si le changement de perspective induit par le mot d'ordre de la réussite éducative concerne au premier chef les établissements scolaires, il touche aussi tous les partenaires éducatifs, dont les bibliothèques.

70. <http://www.education.gouv.fr/cid55632/la-lutte-contre-le-decrochage-scolaire.html>.

71. Annie Feyfant, *Réussite éducative, réussite scolaire ?*, op. cit.

Le « contrat de réussite » avait en effet pour ambition de créer des partenariats efficaces et de « faire des campagnes de valorisation de l'éducation et de l'école incitant les familles et les communautés à s'impliquer dans la scolarisation de leurs jeunes⁷² ». Quelques années plus tard, « le programme de réussite éducative, mis en place dans le cadre du plan de cohésion sociale, [incitait quant à lui à] prendre en charge toutes les fragilités des enfants⁷³ ». Le programme d'actions pour la réussite scolaire a donc pris un tournant important en sortant du cadre strictement scolaire pour impliquer l'environnement global de l'enfant (famille, condition socio-économique, milieu scolaire) et renforcer les relations entre les familles, les éducateurs et les partenaires de l'éducation. Pour consolider ce projet, une politique de soutien à la parentalité s'est développée dans le même temps afin de fournir aux parents les connaissances et les outils liés à l'éducation.

9.3. Enjeux, actions et sous-actions qui participent à la réussite éducative

La bibliothèque, espace de travail, de découverte et de sociabilité

Avant même de parler des actions que certaines bibliothèques organisent pour soutenir directement les scolaires, nous pouvons nous arrêter sur l'impact que le lieu en lui-même peut avoir sur leur réussite. Les bibliothèques fournissent à leurs usagers, scolaires ou non, des espaces propices à la concentration et au travail, mais également à la découverte, au développement de la curiosité et à la rencontre. Elles sont le lieu, en dehors de l'école et du foyer, où enfants et parents peuvent se saisir des ressources nécessaires au développement et au renforcement de leurs compétences, de leurs connaissances et de leur goût, grâce à la gestion des ambiances par espace, aux ressources documentaires disponibles et à l'accompagnement des professionnels. En effet, par le biais de ces trois grands objectifs – espace, documentation, accompagnement –, les bibliothèques sont des lieux hybrides aussi favorables au travail qu'au développement de la « construction de soi » en offrant une ouverture aux pratiques artistiques et culturelles. Par ailleurs, ayant vocation à accueillir tous les publics, elles sont aussi des lieux de mixité sociale encourageant la cohabitation et/ou la rencontre, parfois entre des publics éloignés les uns des autres. En somme, par leur structure et par leurs grandes missions, elles répondent à plusieurs objectifs qui déterminent la réussite tels que l'accueil et la prise en compte de l'enfant et de ses parents, la socialisation et le développement des

72. Annie Feyfant, *Réussite éducative, réussite scolaire ?*, op. cit.

73. *Ibid.*

comportements citoyens, la construction de l'appétence culturelle et, enfin, l'accès à la connaissance et à l'apprentissage.

La bibliothèque et ses actions phares

En organisant des actions en direction des scolaires, les bibliothèques soutiennent leur réussite. En effet, par sa mission d'augmentation du niveau éducatif du territoire, la lecture publique prend sa place en tant que partenaire de l'éducation et organise bon nombre d'actions à partir de ses enjeux. Pour en témoigner, prenons en exemple trois types d'action :

- une première action pourrait être celle du « bébé lecteur » proposé par de nombreuses bibliothèques. Ce type d'action encourage l'éveil par une activation cognitive précoce qui prévient les risques de décrochage ;
- une seconde action comme « l'aide au devoir » offre aux enfants l'accès à un contexte de travail en marge du système scolaire avec un accompagnement personnalisé et adapté à leur rythme et à leurs fragilités ; ce qui, nous l'avons vu plus haut, est un facteur important de réussite ;
- un dernier exemple d'action mis en place par certaines bibliothèques concerne les révisions du baccalauréat. Avec ces ateliers, la bibliothèque encourage et participe à la qualification des jeunes en ce qu'elle favorise leurs chances d'obtention du diplôme.

Inscription des bibliothèques dans l'écosystème de la réussite

Les bibliothèques de lecture publique font partie de l'écosystème de la réussite éducative. Elles accueillent les enfants et organisent leurs actions autour de leurs besoins, mais elles sont également des partenaires privilégiés de l'éducation. Cet engagement va du prêt de documents aux écoles à l'accueil des classes en bibliothèque, en passant par la conduite d'actions hors les murs dans les établissements scolaires, les MJC ou encore les PMI. Finalement, il est à noter que la bibliothèque s'engage aussi auprès des parents et propose un véritable soutien à la parentalité en termes d'accueil, d'accompagnement et de ressources documentaires.

Encadré 15 :

Soutien à la parentalité

Une bibliothèque centrale de métropole se donne pour mission d'être un soutien à la parentalité et confie porter un intérêt particulier aux parents isolés. Dans cette optique, elle met à disposition de ses publics des ressources documentaires ayant trait à l'éducation et organise ses actions en fonction du rythme scolaire et de la demande des familles. Par exemple, une bibliothécaire raconte comment la bibliothèque tient lieu de « square couvert » ou « lieu de vacances ressources » pour les familles n'ayant pas les moyens de sortir de la ville ou qui vivent des situations d'isolement.

9.4. Publics cibles

Tous les publics, mais particulièrement :

- les 0-3 ans ;
- les publics scolaires (du primaire au secondaire) ;
- les parents isolés ;
- les étudiants.

9.5. Éléments de mesure et interprétation des résultats

La statistique publique

Les rectorats regroupent différentes informations relatives aux scolaires et à leur environnement socio-économique et familial. Des données relatives aux taux de réussite/échec observés à certains niveaux scolaires stratégiques (entrée en 6^e, obtention du brevet, du bac, etc.) et d'autres données spécifiques (le nombre de décrocheurs, les éventuels résultats au test PISA, etc.) sont également disponibles.

Les données d'exploitation de la bibliothèque

Les données d'exploitation que peuvent produire les bibliothèques concernent les chiffres de fréquentation des ateliers ou des actions proposées aux enfants, aux scolaires et à leurs parents, y compris hors les murs de la bibliothèque. Il en est de même pour les chiffres concernant les emprunts de documents d'aide aux révisions et de ceux ayant trait à l'éducation.

Les données d'une enquête *ad hoc*

Si l'enquête procède par questionnaires, il est alors possible de poser aux parents des questions concernant leur motivation à fréquenter la bibliothèque avec leurs enfants. Il s'agirait alors de mesurer la place qu'aurait la bibliothèque dans la réussite scolaire en fonction des grands

facteurs de réussite qui sont la sociabilité, l'accès à la connaissance, l'accès à des conditions de travail favorables, l'accès à une « ouverture sur le monde ».

Des entretiens individuels semi-directifs, voire non directifs, auprès des parents ou des autres partenaires de l'éducation pourraient être menés. Une approche qualitative est certainement plus adaptée pour tenter d'évaluer cet impact. Il s'agirait alors d'explorer en profondeur les différents bienfaits que le parent perçoit de la fréquentation de son enfant de la bibliothèque et/ou de son ressenti relatif à son expérience de la bibliothèque en invoquant ses propres souvenirs d'enfance dans les lieux.

10. Employabilité

10.1. Définition générale

Initialement centrée sur l'individu et sa capacité à mobiliser tous les moyens et outils nécessaires à l'évolution de sa carrière professionnelle, l'employabilité regroupe aujourd'hui « non seulement les facteurs individuels liés à la personne, mais aussi les facteurs organisationnels liés à l'entreprise ainsi que les facteurs collectifs, économiques, sociologiques et politiques⁷⁴ ». En d'autres termes, l'employabilité repose donc sur un équilibre entre les compétences de l'individu – c'est-à-dire « sa capacité à mobiliser et à combiner des ressources (connaissances, savoir-faire et comportements), en vue de mettre en œuvre une activité ou un processus d'action déterminé⁷⁵ » – et son environnement : les structures et institutions de formation, le marché du travail local, etc. La bibliothèque de lecture publique participe pleinement de cet environnement.

10.2. Variations

Les compétences individuelles

Historiquement, le terme d'employabilité désigne surtout la capacité de l'individu à pouvoir trouver un emploi et à s'y maintenir. Il a émergé en Grande-Bretagne au cours de la révolution industrielle et, à cette époque, permettait de distinguer « au sein de la catégorie des plus pauvres [...], les personnes qui pouvaient s'intégrer à cette nouvelle société et les personnes qui allaient relever de la charité publique⁷⁶ ». Aux États-Unis, ensuite, pendant la période du *New deal*, la notion recouvre encore « l'aptitude, les compétences productives de chaque salarié, de chaque individu pour pouvoir exercer un emploi⁷⁷ ». Plus tard encore, dans les années d'après-guerre, la notion, saisie par les spécialistes de l'éducation et de la rééducation, rend compte de la distance à l'emploi des catégories sociales en situation de précarité. Pour réaliser ces mesures, les spécialistes avaient alors recours à des séries de tests proches du bilan médical (facultés motrices, visuelles, etc.).

74. Dominique Baruel Bencherqui, Mohamed Karim Kefi, Alice Le Flanchec, Astrid Mullenbach, « L'employabilité et son rôle sur la satisfaction, la formation et les réseaux sociaux », *Recherches en sciences de gestion*, n° 92 (5), 2012, p. 115-132.

75. *Ibid.*

76. Noura Ben Hassen, Mahrane Hofaidhllaoui, « L'"employabilité" des salariés : facteur de la performance des entreprises ? », *Recherches en sciences de gestion*, n° 91 (4), 2012, p. 129-150.

77. *Ibid.*

L'employabilité désigne donc tout d'abord un certain type de qualités que présentent, ou pas, des individus et qui concernent non seulement leurs habiletés strictement professionnelles (relatives à la nature même d'un travail à effectuer ou le cœur d'un métier) mais aussi leurs aptitudes « environnementales » : savoir se présenter et se situer, communiquer et convaincre, gérer un projet et l'évaluer (s'évaluer), etc. (thématiques typiques des mondes du projet). Les exigences du marché du travail se sont en effet largement déplacées au cours des crises successives que les économies occidentales ont traversé depuis les années 1970, vers ces compétences « horizontales⁷⁸ » dans ces nouveaux modes d'organisation rendus souples pour pouvoir s'adapter plus rapidement dans un monde perçu comme « incertain⁷⁹ ». En intervenant sur ces compétences individuelles, la bibliothèque peut donc favoriser le développement chez les individus de savoirs professionnels (importants dans les mondes de l'industrie), mais aussi des savoir-être valorisés dans les mondes du projet ou marchands (thématique de l'entrepreneuriat, par exemple).

La compétence collective du territoire

La notion s'est toutefois progressivement décentrée pour embrasser le marché du travail lui-même, puis l'ensemble des structures et dispositifs qui permettent à l'individu d'acquérir, de maintenir et de développer son employabilité. Dans la mesure où elle est un « rapport », l'employabilité dépend en effet aussi du marché du travail et, donc, des mondes des entreprises : « Il y a une responsabilité macro-économique à prendre en compte puisque seul le marché peut expliquer la difficulté de reclassement, la difficulté d'employabilité que rencontrent certains groupes⁸⁰. » Autrement dit, la responsabilité du développement de l'employabilité se voit désormais « être partagée entre les trois parties [...] : l'employeur, l'individu et le territoire⁸¹ ». L'employabilité d'un territoire ne tient donc pas seulement dans les qualités propres des individus qui y vivent mais dans le réseau des structures, publiques et privées, qui peuvent concourir à entretenir voire à développer le niveau

78. Par opposition aux systèmes « verticaux » et hiérarchiques de l'Organisation scientifique du travail (OST) dans les milieux industriels, ou de la bureaucratie dans les autres.

79. Robert Castel, *Les Métamorphoses de la question sociale*, Paris, Fayard, 1995. Philippe Bernoux, *Sociologie du changement dans les entreprises et les organisations*, Paris, Seuil, 2004.

80. Noura Ben Hassen, Mahrane Hofaidhllaoui, « L'employabilité des salariés : facteur de la performance des entreprises ? », art. cité.

81. Sabrina Loufrani-Fedida, Ève Saint-Germes, « Compétences individuelles et employabilité : essai de clarification de leur articulation », @GRH, n° 7 (2), 2013, p. 13-40.

et la qualité de la formation sur l'ensemble du territoire. À ce titre, la bibliothèque peut intervenir auprès de publics fragiles ou éloignés de l'emploi (cité civile), mais aussi, bien plus largement, auprès de cadres ou d'entrepreneurs devant faire face à des évolutions économiques et professionnelles, à des enjeux d'innovation organisationnelle, industrielle, etc. (cités marchande, du projet ou de l'attention).

10.3. Enjeux, actions et sous-actions qui participent au développement de l'employabilité

Autour des ressources proposées

Les bibliothèques, par leurs missions d'information et de formation, offrent à leurs usagers et utilisateurs les ressources nécessaires pour leur permettre d'accéder à la connaissance, à la formation et à l'autoformation. Elles participent en cela à l'amélioration des compétences individuelles de leurs usagers et, incidemment, au développement de leur employabilité dans le premier sens du terme, en considérant particulièrement ces compétences horizontales et transversales qui ne sont pas étrangères au développement personnel et qui touchent notamment au travail collaboratif, à la communication, à l'apprentissage des langues, à la gestion du stress, etc.

Autour de l'accompagnement

Au-delà de la mise à disposition des ressources que la bibliothèque offre à ses publics, elle propose de les accompagner dans l'exploration de celles-ci. Cela dans la perspective, d'une part, de leur garantir un choix documentaire qualitatif, d'autre part, de les accompagner vers une capacité de recherche autonome. Cet accompagnement peut aller jusqu'à l'organisation d'ateliers pratiques (faire son CV, savoir se présenter, réussir son entretien d'embauche, etc.). Elle joue donc, dans son objectif d'accompagnement des publics, un rôle à la fois de guide et de prescripteur, ce qui permet aux publics d'obtenir des informations adaptées à leurs besoins et de développer aussi bien leurs connaissances que leurs compétences dans un processus d'autonomisation.

Autour des partenariats

Deux types de partenariats sont souvent développés par les bibliothèques pour participer à l'employabilité du territoire, dans le second sens du terme (voir *supra*).

Il s'agit tout d'abord des relations établies avec les entreprises elles-mêmes et/ou, quand elles sont d'une certaine taille en tout cas, avec leurs comités d'entreprise. L'objectif est alors tout autant d'y diffuser son

offre culturelle globale que d'y proposer des actions plus précises dans le domaine de la formation continue ou de l'autoformation.

Les bibliothèques conduisent par ailleurs des actions plus spécifiques en direction des publics précaires, migrants et/ou demandeurs d'emploi. Pour cela, elles mettent en place des partenariats avec diverses associations et institutions (les Caisses d'allocations familiales, Pôle emploi, etc.) dans le but de garantir la qualité et la complémentarité de leurs services. Dans cette idée, elles ont un impact sur l'employabilité des habitants de leur territoire, d'une part grâce aux relations qu'elles tissent avec les organisations pour l'emploi et, d'autre part, par le rôle qu'elles jouent dans la mise en relation de leurs publics avec ces organisations.

Les actions menées par les bibliothèques peuvent donc viser tous les publics.

Encadré 16

Un accord sur la formation continue

La responsable d'une bibliothèque de banlieue indique qu'elle est en train de passer des accords avec la direction des ressources humaines de la mairie afin de favoriser la mobilité professionnelle des personnels qui y travaillent : soit pour se titulariser ou progresser dans leur carrière (en passant un concours de la fonction publique), soit pour se projeter dans d'autres professions, dans d'autres structures. Il s'agit donc de constituer ou de compléter le fonds documentaire pertinent et de proposer un accompagnement spécialisé pour certains usagers.

Ce projet en gestation pourrait devenir, à terme, un nouveau service qui serait alors proposé non seulement aux habitants, déjà usagers ou non (visant donc l'employabilité des individus), mais aussi aux entreprises implantées localement et aux différentes structures du service public de l'emploi (visant donc des collectifs constitués).

Encadré 17

Encapacitation et employabilité

Les membres du groupe de travail dédié à l'*empowerment* dans la bibliothèque centrale d'une grande métropole racontent la manière dont ils tentent de stimuler l'employabilité de leurs publics et dynamisent les organismes de la formation et de la recherche d'emploi.

D'abord grâce au partenariat qu'ils ont formalisé auprès de diverses organisations spécialisées dans la recherche d'emploi comme l'Association pour l'emploi des cadres (APEC) et Pôle emploi. À ce sujet, ils confient

d'ailleurs avoir reçu des retours positifs de la part de Pôle emploi concernant l'amélioration de la représentation des publics dans leurs services à la suite de la mise en place d'ateliers en bibliothèque.

Ensuite, grâce aux actions qu'ils mettent en place afin de développer les capacités de leurs publics en matière de compétences pratiques, comme la littératie numérique, ou de compétences comportementales comme « l'apprentissage des responsabilités ».

Mais elles peuvent aussi viser plus spécifiquement des publics en difficulté.

Encadré 18

Les politiques ciblées vers les populations vulnérables

Dans le contexte d'une ville marquée par des quartiers « politique de la ville » dotés de peu d'équipements sociaux de proximité, les bibliothécaires insistent sur le fait que la « médiathèque va plus loin qu'un projet culturel puisqu'elle offre un accès numérique, des outils administratifs et de l'accompagnement » à cette population défavorisée.

Pour faire face à ces forts enjeux sociaux, les personnels de la bibliothèque expliquent que la commune a élaboré un projet culturel dont le cadre a été validé politiquement et qui repose sur des « outils partenariaux transversaux ». Le projet est constitué autour du renforcement de la relation entre le centre-ville et les quartiers, du développement du numérique, de l'accès à l'éducation artistique et culturelle (avec les jeunes publics en cible prioritaire) et, enfin, du développement de partenariats avec le secteur privé. En somme, un projet qui inscrit la bibliothèque dans le développement d'un ensemble de facteurs favorisant l'employabilité des habitants.

10.4. Publics cibles

Tous les publics mais particulièrement :

- les publics demandeurs d'emploi ;
- les publics en situation de précarité ;
- les jeunes diplômés.

10.5. Éléments de mesure et interprétation des résultats

La statistique publique

Les données issues de la statistique publique peuvent en premier lieu intervenir pour objectiver d'éventuels besoins de la population et peut-être, mais dans une moindre mesure, en évaluer les impacts.

- L'Insee peut fournir des données contextuelles comme celles qui sont relatives aux niveaux et aux types de formation des habitants d'un territoire donné, à la structure de l'appareil productif local et aux types d'emplois demandés.
- L'APEC, Pôle emploi et la Chambre de commerce et d'industrie peuvent utilement compléter ces données en fournissant des informations concernant les formations demandées et/ou produites par divers organismes, publics aussi bien que privés.

Les données d'exploitation de la bibliothèque

Les données d'exploitation que peuvent produire les bibliothèques concernent les chiffres d'emprunts de documents et la fréquentation des ateliers ou actions proposées autour de la recherche d'emploi et du développement personnel des usagers, y compris hors les murs.

Les données d'une enquête *ad hoc*

Dans l'hypothèse où la bibliothèque réaliserait une enquête *ad hoc*, les données recueillies peuvent être de deux ordres différents mais complémentaires :

- la perception des publics de l'impact de la bibliothèque sur leur niveau d'employabilité en les questionnant sur : leur ressenti de l'impact de la bibliothèque sur leur capacité à préserver ou trouver un emploi, leur connaissance des partenariats de la bibliothèque avec des organisations pour l'emploi (Pôle emploi, APEC, etc.), ou encore leur connaissance et leur usage des services et documents disponibles étant liés à la recherche d'emploi ou à la formation ;
- les facteurs d'employabilité individuels des publics en séparant les facteurs statistiques qui regroupent par exemple des données telles que l'âge, le sexe, le niveau de diplôme et l'état de santé ; et les facteurs qualitatifs comme la conscience des compétences, les motivations et la capacité à se situer sur le marché de l'emploi.

10.6. Potentiels impacts négatifs de l'employabilité

Le caractère relativement récent de la prise de conscience de l'intérêt, ou de la nécessité, de mener une action dans le domaine de l'employabilité peut poser quelques difficultés pour une bibliothèque de lecture publique, concernant :

- la question de savoir jusqu'où elle peut intervenir dans ce domaine, notamment par rapport aux partenaires du service public de l'emploi ;
- la compétence réelle de ses personnels pour réaliser un accompagnement efficace dans la rédaction d'un CV, d'une lettre de motivation, le travail sur la présentation de soi et les savoir-être, etc. : les règles dans ce domaine sont extrêmement mouvantes et variables d'un secteur d'activité à l'autre.

L'impact négatif que pourrait produire une action maladroite dans ce domaine pourrait se caractériser par un certain discrédit, au moins, de la bibliothèque auprès de ses usagers et de ses partenaires.

11. Amélioration de la tranquillité publique

11.1. Définition générale

L'article dix de la Déclaration des droits de l'homme et du citoyen assure que « nul ne doit être inquiété pour ses opinions, même religieuses, pourvu que leur manifestation ne trouble pas l'ordre public établi par la Loi⁸² ». Le droit pose ainsi une limite à la liberté et à ses modes d'expressions pour sauvegarder l'« ordre public ». Ce principe supérieur est lui-même plus précisément défini en 1884 comme comprenant trois parties solidaires : la sécurité, la salubrité et la tranquillité. Cette dernière apparaît donc comme une notion assez ancienne qui renvoie à la possibilité pour chacun de pouvoir jouir de sa vie « sans trouble susceptible de porter atteinte au repos ». Récemment, la notion de tranquillité publique revient toutefois comme un objectif de politique publique plus désirable que celui de la lutte contre les insécurités et/ou les incivilités. Les thèmes liés à la tranquillité publique mobilisent donc en premier lieu les acteurs des cités civiques (citoyenneté, égalité sur le territoire) et de l'opinion (enjeux électoraux autour de la sécurité), mais concernent également indirectement les mondes du projet (la bienveillance étant une valeur cardinale ici, incompatible avec l'absence de tranquillité) ou bien encore domestique (respect des traditions, hospitalité).

11.2. Variations

Accueillir des publics divers

Le *Guide sur la médiation sociale en matière de tranquillité publique* (établi en 2012 par le Comité interministériel de la prévention de la délinquance)⁸³ souligne que les troubles à la tranquillité publique concernent les difficultés relationnelles dans la rencontre entre différentes catégories de la population. Or la diminution des services et lieux publics aurait pour conséquence une raréfaction corrélative des espaces et occasions de se rencontrer et d'expérimenter l'échange. « Les habitants se connaissent moins et se sentent donc moins impliqués dans la vie de la commune. On constate souvent une diminution de la citoyenneté et du sentiment d'appartenance⁸⁴. » En tant qu'elle est donc un « troisième lieu » ouvert gratuitement à tous, la bibliothèque

82. Déclaration des droits de l'homme et du citoyen de 1789.

83. *Guide sur la médiation sociale en matière de tranquillité publique*, Comité interministériel de prévention de la délinquance, Comité interministériel des villes, 2012, http://www.ville.gouv.fr/IMG/pdf/cipd_guide_mediation.pdf.

84. Amandine Jacquet (dir.), *Bibliothèques troisième lieu*, op. cit.

est un levier permettant la rencontre de publics variés et peut jouer un rôle dans l'apaisement du climat social sur un territoire donné. C'est donc tout d'abord parce qu'elle est en soi un lieu d'accueil ouvert que la bibliothèque participe à la tranquillité publique. L'activité de régulation, ensuite, à laquelle participent le cas échéant ses personnels rend plus efficace encore cet accueil et garantit le respect de chacun.

Apaiser l'espace public

En outre, dans la mesure où une bibliothèque travaille effectivement au développement des facultés cognitives, des littératies et pour une construction de soi harmonieuse, elle œuvre pour une amélioration des civilités – et donc en faveur de la tranquillité publique. Plusieurs témoignages attestent en effet du fait que c'est l'accueil qui produit tout d'abord un impact positif chez les jeunes gens, y compris dans les quartiers prioritaires de la politique de la ville. Sous cet angle, la bibliothèque est un refuge et une alternative à d'autres activités auxquelles ils pourraient se livrer dans la rue⁸⁵. Il est bien évident que cette action ne concerne pas seulement les jeunes mais l'ensemble des publics et c'est bien, ensuite, le travail réalisé en profondeur, par la fréquentation régulière de divers biens culturels, qui contribue aussi à apaiser les relations entre des individus. Ce travail porte sur l'élaboration des moyens d'expression, y compris chez ceux qui pourraient éprouver des difficultés sur les plans de leur reconnaissance, ou celui de la construction de leur personnalité⁸⁶.

11.3. Enjeux, actions et sous-actions qui participent à la tranquillité publique

Autour de l'accueil

Les bibliothèques de lecture publique, en remplissant leurs objectifs d'accueil et de desserte de tous les habitants et au travers des actions qu'elles mènent pour rendre leurs locaux accessibles tout en tenant place de lieu ressource, contribuent à l'amélioration de la tranquillité publique : elles offrent une alternative en tant qu'espace et en termes d'activité pour certains publics fragiles.

Autour de la gestion du lieu

Les actions conduites par les bibliothèques de lecture publique visant à améliorer le tissu social d'un territoire participent à l'amélioration de la tranquillité publique, notamment grâce aux objectifs fixés autour de

85. Michèle Petit, *Éloge de la lecture*, op. cit.

86. *Ibid.*

la gestion des ambiances du lieu, facilitant la présence de publics variés aux activités diverses au sein d'un même espace.

Autour de la gestion des publics

Toute action visant à rassembler les publics dans l'échange ou la participation autour de questions culturelles ou d'actualité, de même que toute action permettant la mobilisation et l'association des publics aux projets de la bibliothèque, peut être un vecteur de tranquillité publique en ce qu'elle incite les usagers à s'impliquer dans une réflexion collective.

Encadré 19

Vivre-ensemble

La bibliothèque centrale d'une grande agglomération a mis en place un groupe de travail sur la question de l'inclusion sociale qui se donne pour objectif de rassembler des publics, « dans la mixité et le respect », de les faire cohabiter et, finalement, de se rencontrer.

Une bibliothécaire, membre de ce collectif, témoigne en ce sens que le but est d'effectuer un « travail sur la thématique du "vivre-ensemble" en confrontant et en rendant compatibles les usages ». Une autre ajoute que leur travail s'organise sur un « modèle d'action plus proche des usagers que des collections ». Une des actions mises en place consiste à offrir des collections en langues étrangères et des albums sans textes : le but étant de donner accès à de la littérature et à de l'image « pour créer du lien » en même temps qu'elles cherchent « à organiser des rencontres autour d'un dispositif dans un lieu commun avec des règles communes ». Ainsi, les bibliothécaires de ce groupe de travail racontent que, grâce à l'ouverture sociale de la bibliothèque – puisque, selon l'une d'elles, « c'est l'un des derniers lieux où on peut entrer sans montrer patte blanche ou sortir sa carte de crédit » – des publics fragiles, comme des SDF, trouvent un abri, de même que des publics mixtes, de nationalités ou de catégories sociales éloignées, arrivent à cohabiter, voire à se rencontrer et à créer des liens.

11.4. Publics cibles

Tous les publics, mais particulièrement :

- les publics fragiles auxquels la bibliothèque offre un abri ;
- les jeunes publics auxquels la bibliothèque offre un ailleurs.

11.5. Éléments de mesure et interprétation des résultats

Données de la statistique publique

Les bibliothèques peuvent s'appuyer sur certaines données de la statistique publique, comme celles des incivilités commises sur leur territoire, pour tenter de décrire un climat. Elles doivent toutefois prendre en compte le fait que, comme il en est pour les statistiques de la délinquance, ce genre de chiffres reflète davantage l'activité des autorités chargées de la traiter qu'un véritable « objet ». On peut par exemple s'attacher à identifier le nombre d'incidents, hors les murs de la bibliothèque, déclenchant l'intervention ou bien de la force publique ou bien des équipes d'éducateurs/médiateurs dans le domaine de la prévention spécialisée.

Données d'exploitation de la bibliothèque

Il n'est pas certain que les données d'exploitation de la bibliothèque puissent rendre compte de la présence des publics les plus éloignés de la culture, en particulier ceux qui viennent sans être inscrits ni emprunter. On peut toutefois envisager de les transformer de telle sorte que cela devienne possible.

On peut aussi s'attacher à enregistrer systématiquement les différents incidents impliquant une régulation des personnels de la bibliothèque pour résoudre une tension, au moins, entre différents usagers. Cet enregistrement peut également comporter une dimension plus qualitative portant sur la nature du différend, le profil des personnes impliquées, etc.

Enquête *ad hoc* auprès des usagers

Que ce soit par entretiens individuels ou par questionnaires, des enquêtes peuvent permettre d'enregistrer la façon dont les usagers de la bibliothèque perçoivent le climat au sein de l'établissement. Si quelque problème devait être identifié, de ce point de vue, on pourrait alors entreprendre une démarche d'observation de type ethnographique plus précise pour identifier les sources et les formes des tensions qui apparaissent entre différents types d'usagers.

11.6. Potentiels impacts négatifs

Question des interactions entre les publics

Les efforts déployés en vue de l'accueil d'un public particulier (jeunes enfants, adolescents, SDF, etc.) peuvent entraîner des gênes et des tensions avec d'autres publics, voire les repousser au point qu'ils ne viennent plus.

Question du statut de la bibliothèque et de son image

Il est important de veiller à l'équilibre entre l'accueil et l'attention portée à tous les publics pour éviter la perception d'une bibliothèque comme lieu d'une « action sociale » spécialisée, plutôt que comme un lieu « ouvert à tous ».

12. Attractivité du territoire

12.1. Définition générale

Si les équipes des bibliothèques s'interrogent régulièrement sur l'attractivité de leur équipement au sein du territoire et leurs capacités à attirer et fidéliser des publics diversifiés, on peut étendre cette question à l'ensemble du territoire. Comment la présence d'un équipement de lecture publique peut-elle concourir à l'attractivité globale d'un territoire ? Cette dernière peut alors être définie comme « la capacité d'un territoire à être choisi par un acteur comme zone de localisation (temporaire ou durable) pour tout ou partie de ses activités ; cette attractivité est une attractivité perçue qui n'implique que des personnes physiques, des individus, des ménages ou des équipes, par exemple des équipes dirigeantes d'une entreprise ou d'une administration publique⁸⁷ ». La question qui se pose ici est donc de comprendre comment les bibliothèques peuvent concourir à la vitalité démographique et à la compétitivité culturelle et économique d'un territoire⁸⁸.

12.2. Variations

Attirer de nouveaux habitants ou maintenir des populations

La question de l'attractivité se pose de façon particulièrement sensible lorsque la bibliothèque constitue l'un des rares équipements culturels (voire publics) de son territoire. Les équipes des bibliothèques départementales connaissent bien la forme de concurrence qu'ont pu se livrer certaines petites villes de moins de 10 000 habitants pour se doter d'une bibliothèque et espérer ainsi attirer de nouveaux habitants ou, à tout le moins, enrayer un déclin démographique. Ainsi, selon Dominique Lahary, « la bibliothèque peut être une composante de l'attractivité d'un territoire, et entrer délibérément dans une stratégie visant à attirer des catégories de population comme les cadres, les classes moyennes⁸⁹ ». Cette thématique concerne les cités civiques (solidarité des territoires),

87. Jacques Poirot, Hubert Gérardin, « L'attractivité des territoires : un concept multidimensionnel », *Mondes en développement*, n° 149, 2010 (1), p. 27-41.

88. Daniel Béhar, Philippe Estèbe, « Politiques culturelles et territoire », *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)*, n° 3, 2001, p. 15-18, <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2001-03-0015-001>. Catherine Sourd, « L'attractivité économique des territoires. Attirer des emplois, mais pas seulement », *Insee première*, n° 1416, octobre 2012.

89. Dominique Lahary, « Bibliothèque et concurrence : par quel(s) bout(s) prendre la question ? », dans Yves Alix, Denis Bruckman, Olivier Chourrot et al., *Publics : quelles attentes ? Bibliothèques : quelles concurrences ?*, Paris, Éditions de la Bibliothèque publique d'information, 2005, p. 59-77.

de l'opinion (mise en visibilité, valorisation de l'image du territoire) et marchandes (développement économique ou maintien des activités).

Donner un rayonnement national et international au territoire

Dans des villes moyennes ou de grandes métropoles, la présence d'un réseau dynamique de bibliothèques doit concourir à l'attractivité globale du territoire aux côtés d'autres grands équipements culturels et publics. Il est surtout question ici de la capacité d'un territoire à attirer des groupes dirigeants et plus largement des individus représentant les « classes créatives » telles que les définit le sociologue Richard Florida⁹⁰, c'est-à-dire des groupes marqués par un fort capital créatif, se définissant davantage par la ville qu'ils habitent que par l'emploi qu'ils occupent. Ici, les bibliothèques participent à la construction d'une image dynamique et créative d'un territoire, et fournissent des ressources et des opportunités pour différents publics (y compris les familles de ces « classes créatives ») de se cultiver et de se former à un haut niveau de qualification. Cette thématique rejoint les valeurs des mondes du projet et de l'attention (autour de l'importance accordée à la créativité), de l'opinion (valorisation de l'image du territoire) et de la création (capacité à imaginer, à créer sur le territoire).

12.3. Enjeux, actions et sous-actions qui participent de l'attractivité du territoire

Autour de la visibilité, de la notoriété, de l'image

Le premier enjeu lié à cette question de l'attractivité du territoire réside dans la visibilité et la notoriété de la bibliothèque. Cette dernière doit non seulement être en mesure d'attirer des publics, mais encore d'attirer des publics jugés importants pour le territoire. Enfin, il s'agit que ces derniers apprécient les équipements et services mis à leur disposition.

Ce même enjeu peut être décliné en de nombreuses actions et sous-actions selon les territoires, leurs caractéristiques et la nature de leurs ambitions. S'il peut arriver qu'une même manifestation (par exemple une exposition) puisse attirer à la fois des touristes, des médias ou des habitants, les dispositifs mis en place varient le plus souvent selon les types de publics visés.

On notera que la multiplication des initiatives et des services qui caractérise la plupart des médiathèques aujourd'hui complique sans doute le fait de conférer une identité stable, reconnaissable aux yeux

90. Richard Florida, *Cities and the Creative Class*, Abingdon-on-Thames, Routledge, 2004.

de ses publics, à un équipement particulier. Si tout est fait pour qu'un visiteur qui pousse les portes d'une bibliothèque puisse se retrouver, dans une certaine mesure, en terrain connu, comment un quartier, une ville, un territoire contribuent-ils à définir l'esprit des lieux ? On comprend ici que, pour rayonner, une bibliothèque doit pouvoir à la fois être identifiable par tous et être porteuse de l'identité du territoire.

Encadré 20

Un élément clé dans la construction d'un patrimoine commun

Les responsables des actions liées au patrimoine d'un réseau de bibliothèques d'une grande métropole régionale soulignent l'importance de leurs actions dans la constitution d'un fonds identitaire commun sur le territoire. Pour les habitants, être en mesure de redécouvrir leur histoire, de se l'approprier au travers de documents anciens permet de faire histoire commune.

En accueillant des chercheurs dont les études portent sur des pans de cette histoire, mais aussi en organisant des expositions, des parcours urbains, des manifestations visant à collecter et à constituer de nouveaux fonds patrimoniaux, les équipes de la bibliothèque mettent à la disposition de publics divers les éléments nécessaires à la construction de représentations du territoire, de son histoire et de sa complexité.

Autour de la concurrence et des partenariats

Une bibliothèque, si elle souhaite produire des actions fortement visibles dans son environnement ou, à tout le moins, susceptibles de rendre ce dernier visible, doit établir de solides partenariats. Ces derniers doivent permettre de mutualiser des ressources, mais également de s'assurer d'une mobilisation plus diversifiée des réseaux qui favorisent la participation des publics. Ces interactions contribuent donc directement à l'animation de la vie culturelle et associative du territoire. Elles garantissent également une meilleure coordination, médiation et médiatisation des actions élaborées en commun dans des cercles plus diversifiés qu'elles ne l'auraient été si elles avaient été portées par un acteur unique.

Un équipement moteur dans la constitution du projet culturel de territoire

La responsable d'une bibliothèque de ville moyenne indique comment la médiathèque, équipement culturel le plus ancien et le plus important du territoire, est mobilisée par les élus pour structurer un projet culturel de territoire. Fort de relations partenariales diverses, établies et dynamiques, cet équipement constitue en effet un très bon outil pour faire émerger et animer des collaborations entre centre et périphéries mais aussi entre communes de l'agglomération. Ainsi, dans les secteurs culturels, éducatifs, sociaux ou économiques, les équipes de la bibliothèque sont mobilisées pour contribuer à la concertation entre structures publiques, associatives ou privées et dessiner l'identité du territoire. Les élus et les responsables des structures partenaires attendent de ces collaborations un désenclavement des actions, mais aussi une meilleure lisibilité sur le territoire voire différentes formes de labellisation sur les plans culturels ou touristiques.

12.4. Publics cibles

Tous les publics sont potentiellement concernés par ce type d'impact mais particulièrement :

- les publics correspondant aux classes moyennes, supérieures et « créatives », qu'il faut attirer sur le territoire ;
- les publics « porte-parole », influents, susceptibles de faire la promotion de la bibliothèque, et qu'il faut convaincre ;
- les élus qui attendent de cet équipement qu'il leur offre une forme d'avantage concurrentiel vis-à-vis de territoires voisins ou comparables.

12.5. Éléments de mesure et interprétation des résultats

Ces impacts peuvent être appréciés au moyen de trois types de sources.

La statistique publique

Les données issues de la statistique publique peuvent en premier lieu intervenir pour objectiver d'éventuels mouvements de population.

Auprès de l'Insee, on peut ainsi obtenir un certain nombre de données descriptives de l'évolution de la population de la commune ou du secteur dans lequel la bibliothèque est implantée. Divers acteurs des politiques de la ville ont déjà recours à ce genre de données aisément disponibles : solde démographique, évolutions sociodémographiques

de la population (âges, CSP, revenus des ménages), taux d'emplois d'actifs qualifiés, de retraités, taux d'emplois salariés liés au tourisme.

Les données d'exploitation de la bibliothèque

Les données d'exploitation que peuvent produire les bibliothèques concernant les chiffres se rapportant :

- à la structure des inscrits (nombre, composition par âges, professions et catégories socio-professionnelles, genre...);
- la fréquentation des différents sites voire des événements organisés, mais aussi la visibilité sur le web (fréquentation, nombre d'inscrits et d'interactions sur les réseaux sociaux, etc.) ou dans la presse (revue de presse, notoriété et type de lectorat des titres citant la bibliothèque, etc.);
- à la structure des autres visiteurs, si l'on peut en disposer (au moins du code postal de résidence) afin d'identifier la part des usagers qui vivent sur un autre territoire.

On peut ainsi tenter de préciser si l'activité de la bibliothèque mobilise plutôt des profils d'usagers typiques des classes moyennes ou supérieures, des nouveaux arrivants (par exemple néo-ruraux), etc.

Les données d'une enquête *ad hoc*

Dans l'hypothèse où la bibliothèque réaliserait une enquête *ad hoc*, les données recueillies peuvent être de deux ordres différents mais complémentaires :

- si l'enquête procède par questionnaires, il est alors possible de poser aux usagers et aux non-usagers des questions concernant leur connaissance de la bibliothèque, de ses services et de ses actions, ainsi que l'image que ces derniers renvoient... Une analyse des résultats selon l'ancienneté de résidence dans le territoire pourrait être éclairante ;
- des entretiens individuels semi-directifs voire non directifs réalisés auprès d'usagers ou de bénéficiaires (les parents d'un enfant usager de la bibliothèque, le conjoint d'un visiteur d'une exposition, etc.) peuvent venir en complément. Une approche qualitative peut en effet également être adaptée pour tenter d'évaluer ce type d'impact complexe, lorsqu'il s'agit d'estimer la contribution d'un équipement particulier au sein d'un réseau d'acteurs contribuant au rayonnement d'une ville. On peut ainsi s'interroger sur les effets à long terme de la présence d'une bibliothèque (par exemple que l'on connaît pour l'avoir fréquenté mais que l'on ne fréquente plus) dans un quartier ou une ville sur la construction d'une mémoire et d'une identité collectives.

12.6. Potentiels impacts négatifs de l'attractivité

La concurrence que peuvent se livrer certains territoires entre eux en surenchérissant dans le développement de leurs équipements culturels, si elle devient rare en période de restrictions budgétaires, peut conduire à la perte de visibilité des actions de chacun des équipements concernés et donc à la perte d'influence de ces derniers. C'est d'ailleurs ce type de concurrence qui a, dans certains cas, renforcé la volonté des bibliothèques départementales de soutenir la mise en réseau des bibliothèques d'un même territoire ou de territoires voisins.

Au registre des impacts négatifs, on peut également identifier les risques de voir glisser certains équipements souhaitant attirer de nouveaux publics dans des formes d'actions produisant des mobilisations à court terme, événementielles, et masquant les besoins de publics moins visibles (par exemple attirer des néo-ruraux par des dispositifs ou des animations éloignant les publics ruraux).

Annexe

Liste des membres du comité de pilotage et des personnes interrogées dans le cadre de l'étude¹

Liste des membres du comité de pilotage et des entretiens transversaux :

Muriel Amar, chargée d'études à la Bibliothèque publique d'information (BPI)

Hélène Beunon, directrice de la lecture publique de la Communauté urbaine Grand Paris Seine et Oise, membre de la commission *advocacy* de l'Association des bibliothécaires de France (ABF), vice-présidente du groupe Île-de-France

Agnès Camus, chargée d'études à la BPI

Thierry Claerr, chef du bureau de la lecture publique, Direction générale des médias et des industries culturelles (DGMIC), ministère de la Culture

Xavier Coutau, directeur de la bibliothèque départementale d'Eure-et-Loir, co-président de l'Association des bibliothécaires départementaux (ABD)

Noëlle Drogat-Landré, directrice des départements de la Part-Dieu, Bibliothèque municipale de Lyon, présidente de la commission AFNOR 46.8

Christophe Evans, chef du service études et recherches de la BPI, Centre Georges Pompidou

David Florsch, bureau des études et des évaluations économiques, DGMIC, ministère de la Culture

Yann Nicolas, économiste au Département des études, de la prospective et des statistiques (DEPS), ministère de la Culture

Cécile Queffélec, responsable de l'observatoire de la lecture publique, DGMIC, ministère de la Culture

Geneviève Tom, directrice de la médiathèque de Neuilly-sur-Seine, représentante de l'Association des directeurs des bibliothèques municipales et des groupements intercommunaux des villes de France (ADBGV)

1. Les fonctions sont celles occupées au moment des entretiens (premier semestre 2018).

Cécile Touitou, responsable du marketing à la Bibliothèque de Science Po
Anne Verneuil, directrice de la bibliothèque de Valenciennes, présidente
de la commission *advocacy* de l'ABF

Liste des personnes rencontrées sur les terrains :

Lyon :

Noëlle Drognat-Landré, directrice des départements de la Part-Dieu
Gilles Eboli, directeur général

Entretiens dans le cadre de trois groupes de travail (inclusion sociale, empowerment, patrimoine) :

Pierre André, responsable de la bibliothèque du 2^e arrondissement
Agnès Audoin, directrice des territoires
Najia Boulakhrif, responsable du service mobile
Marie-Anne Dagoneau, responsable de la coordination numérique
Cécile Davrieux-de-Becdelièvre, responsable du service de la bibliothèque
numérique et des catalogues
Carole Duguy, animatrice à l'espace numérique de la bibliothèque Part-
Dieu

Pascale Fontenille, responsable de la bibliothèque de la Croix-Rousse
Pierre Guinard, directeur des collections et contenus
Anne-Cécile Hyvernât, responsable du département société
Violaine Kanmacher, responsable de la coordination jeunesse
Yann Kergunteuil, bibliothécaire au fonds ancien
Anne Laval, responsable de la communication interne
Étienne Mackiewicz, directeur de l'action culturelle
Anne Meyer, responsable de la documentation régionale
Cyrille Michaud, responsable du département musique
Guillaume Morand, responsable adjoint du département civilisation
Thaïva Ouaki, responsable du département arts et loisirs
Béatrice Pallud Burbaud, directrice du développement des publics et des
services
Cathy Sampaio, responsable du Silo moderne
Arnaud Travade, responsable de la médiathèque de Vaise

Villefranche-sur-Saône :

Agnès Charré, référente territoire, MDP du Rhône – site de Limas
Céline Ducroux Tesrif, directrice de la médiathèque de Villefranche
Marion Dupuy, directrice de la MDP du Rhône

Anny Granger, référente territoire, MDP du Rhône – site de Limas

Céline Pereira Afonso, référente administrative et financière, médiathèque de Villefranche

Laurence Petit, référente fonds local et régional et référente informatique, médiathèque de Villefranche

Upie :

Dominique Delanoue-Bari, responsable du pôle observatoire et administration à la médiathèque départementale de la Drôme

Laetitia Riehl, bibliothécaire de la médiathèque d'Upie

Chevilly-Larue :

Catherine Glatigny, directrice de la médiathèque


Carole Le Minoux, responsable du secteur jeunesse

Franck Okou, responsable des services numériques

Directeur de la publication : Martin Ajdari
Réalisation de l'étude : Observatoire des politiques culturelles
Rédacteurs : Pierre Le Quéau, Olivier Zerbib, Élise Butel, Cécile Martin
Préface : Martin Ajdari
Avant-propos : Jean-Pierre Saez
Responsable de la publication : Caroline Rogard

Retrouvez les publications de la DGMIC :
<http://www.culture.gouv.fr/Thematiques/Livre-et-lecture>

© Ministère de la Culture, DGMIC, Paris, 2019



Équipements de proximité par excellence, les bibliothèques traversent aujourd'hui une mutation de leur rôle et connaissent un élargissement sensible de leurs missions. S'il s'agit toujours pour elles d'aider à l'élaboration des connaissances, de diffuser les idées et de donner un accès méthodique à l'information, elles sont désormais attendues sur bien d'autres terrains : renforcer le lien social, lutter contre la fracture numérique et l'illectronisme, participer à l'éducation artistique et culturelle des publics... Autant de contributions au bien-être social dont la valeur – au sens économique de ce terme – est malaisée à mesurer et à restituer, tant auprès des décideurs que de nos concitoyens.

Au regard des attentes diversifiées de ceux, toujours plus nombreux, qui les fréquentent, comment juger des effets concrets de l'action des médiathèques au sein des territoires qu'elles desservent ? Pour y répondre, le ministère de la Culture a souhaité confier à l'Observatoire des politiques culturelles une étude permettant d'appréhender la diversité des impacts des bibliothèques et les différents moyens d'en rendre compte.

La réflexion originale menée par Pierre Le Quéau et Olivier Zerbib, en collaboration avec Élise Butel et Cécile Martin, propose des méthodes pour mesurer les conséquences réelles de l'activité de ces institutions sur le corps social, du développement des capacités cognitives de l'individu à l'attractivité du territoire, en passant par la participation à la réussite éducative. Elle replace également les bibliothèques au croisement de multiples systèmes de valeur, en donnant des clefs aux responsables publics pour mieux appréhender les effets de leurs décisions.