

**La participation citoyenne comme pilier de changement social  
en bibliothèque publique**  
**Citizen Participation, a Keystone of Social Change for the Public  
Library**  
**La participación ciudadana como pilar de un cambio social en  
la biblioteca pública**

Marie Désilets

Volume 59, Number 1, January–March 2013

URI: <https://id.erudit.org/iderudit/1033117ar>

DOI: <https://doi.org/10.7202/1033117ar>

[See table of contents](#)

Publisher(s)

Association pour l'avancement des sciences et des techniques de la documentation (ASTED)

ISSN

0315-2340 (print)

2291-8949 (digital)

[Explore this journal](#)

Cite this article

Désilets, M. (2013). La participation citoyenne comme pilier de changement social en bibliothèque publique. *Documentation et bibliothèques*, 59(1), 17–23. <https://doi.org/10.7202/1033117ar>

Article abstract

The concepts of "citizen participation" and "empowerment" are, at present, widely discussed. The authors begin this article by defining these concepts in order to link them to the social development of libraries. Thus, Montréal's public libraries, a knowledge city, adhere to the values associated with citizen participation such as openness, equality, inclusion, and innovation. Their activities help foster the citizen's autonomy and his or her participation in society. Examples of different types of clients will be put forward and the conditions necessary for citizen participation will be outlined. The authors will attempt to assess the impact of citizen participation from a sustainable development point of view. How can public libraries relate and contribute to the cultural component of Agenda 21 from a sustainable development perspective? Why is it relevant to invest and encourage citizen participation in libraries? What gains can be made in the long-term? Examples of social and urban development help further the analysis.

# La participation citoyenne comme pilier de changement social en bibliothèque publique

MARIE DÉSILETS

Conseillère en ressources documentaires  
Direction associée des Bibliothèques de Montréal  
marie\_desilets@ville.montreal.qc.ca

## RÉSUMÉ | ABSTRACTS | RESUME

Les concepts de « participation citoyenne » et d'« empowerment » circulent allégrement dans nos sociétés. Nous souhaitons d'abord nous arrêter sur la définition de ces concepts pour établir ensuite le lien étroit entre ceux-ci et le rôle de développement social des bibliothèques. Ainsi, les Bibliothèques publiques de Montréal, ville de savoir, adhèrent aux valeurs inhérentes à la participation citoyenne : ouverture, égalité, inclusion, innovation, etc. Elles contribuent par leurs actions à favoriser l'autonomie du citoyen et sa participation active à la vie en société. Des exemples mettant en présence différentes clientèles seront apportés et les conditions favorables à la participation citoyenne seront ciblées. Enfin, nous tenterons d'évaluer les impacts de telles actions dans une perspective de développement durable : comment les bibliothèques publiques peuvent-elles se positionner et contribuer à l'Agenda 21 de la culture dans une perspective de développement durable ? Quelle est la pertinence d'investir et d'encourager la participation citoyenne dans nos bibliothèques ? Quelles retombées anticiper à long terme ? La description de quelques expériences, en développement social et urbain notamment, nous permettront d'y réfléchir.

### **Citizen Participation, a Keystone of Social Change for the Public Library**

The concepts of "citizen participation" and "empowerment" are, at present, widely discussed. The authors begin this article by defining these concepts in order to link them to the social development of libraries. Thus, Montréal's public libraries, a knowledge city, adhere to the values associated with citizen participation such as openness, equality, inclusion, and innovation. Their activities help foster the citizen's autonomy and his or her participation in society. Examples of different types of clients will be put forward and the conditions necessary for citizen participation will be outlined. The authors will attempt to assess the impact of citizen participation from a sustainable development point of view. How can public libraries relate and contribute to the cultural component of Agenda 21 from a sustainable development perspective? Why is it relevant to invest and encourage citizen participation in libraries? What gains can be made in the long-term? Examples of social and urban development help further the analysis.

### **La participación ciudadana como pilar de un cambio social en la biblioteca pública**

Los conceptos de "participación ciudadana" y de "empoderamiento" se utilizan sin reserva en nuestras sociedades. En primer lugar, nos detendremos en la definición de estos conceptos para luego determinar la estrecha relación que existe entre estos términos y la función de desarrollo social de las bibliotecas. De hecho, las bibliotecas públicas de Montreal, ciudad culta, abrazan los valores inherentes a la participación ciudadana : apertura, igualdad, inclusión, innovación, etc. Asimismo, a través de sus actos, favorecen la autonomía del ciudadano y su participación activa en la vida en sociedad. Ofreceremos ejemplos concretos sobre los diferentes tipos de clientes y determinaremos cuales son las condiciones que favorecen la participación ciudadana. Por último, intentaremos evaluar los impactos que provocan estas acciones en una perspectiva de desarrollo sostenible : ¿Qué hacer para que las bibliotecas públicas se posicionen y colaboren con la Agenda 21 de la cultura en una perspectiva de desarrollo sostenible ? ¿Por qué invertir en nuestras bibliotecas y alentar a nuestros ciudadanos a participar en ellas ? ¿Cuál sería el resultado a largo plazo ? La descripción de algunas experiencias, especialmente en el ámbito del desarrollo social y urbano, nos permitirá reflexionar sobre este tema.

## Introduction

LE TEXTE QUI SUIT S'INSPIRE D'UNE communication présentée le 2 décembre 2011 au Forum des bibliothèques publiques de Montréal 2011, « Investir le domaine du social : pour une bibliothèque utile et humaine », tenu dans le cadre du Congrès des milieux documentaires du Québec. L'objectif se limite ici à tenter de définir le concept de participation citoyenne et d'établir le lien entre celui-ci et le rôle social des bibliothèques publiques, et à la lumière d'expériences variées, d'envisager si certaines avenues ou manières de faire dans différentes sphères d'activité seraient souhaitables et transposables dans nos actions en bibliothèques.

## La participation citoyenne

Le concept de « participation citoyenne » a traversé des contextes changeants, amenant différentes visions de la participation des citoyens au sein de différents espaces de participation. Trois composantes font consensus<sup>1</sup> : la participation citoyenne politique au processus électoral, démocratique aux débats dans l'espace public et social et civique par l'action au sein de mouvements sociaux ou associatifs.

Le concept est synonyme d'appartenance à son milieu et d'engagement. Il s'appuie d'abord sur la capacité à s'investir, à s'engager activement, et sur le souhait de le faire. Cela implique que le citoyen porte un regard curieux et critique sur la vie politique, économique et sociale. Les médias et les réseaux sociaux pullulent (c'est le moins qu'on puisse dire !) d'exemples de participation citoyenne militante engendrée par des problématiques locales ou mondiales bien actuelles : l'accès à l'éducation, l'environnement, la dictature ou encore les excès de la finance.

1. La définition du concept de « participation citoyenne » s'inspire principalement des travaux de Thibault et al. pour l'ex-Conseil de santé bien-être, Québec, 2000.

On oublie souvent que le Québec possède une riche tradition en matière de participation citoyenne et que celle-ci n'a pas toujours eu besoin d'être flamboyante pour s'avérer efficace.

## La participation citoyenne au Québec : rappels historiques<sup>2</sup>

Au Québec, les associations caritatives, le Club optimiste et le mouvement des Suffragettes, au début du XX<sup>e</sup> siècle, sont probablement les premiers lieux d'expression de la participation citoyenne. Entre les années 1960 et 1980, la participation citoyenne s'exprime surtout à travers les mouvements étudiants et syndicaux, le Mouvement des femmes ou les garderies populaires. C'est en 1970 seulement que l'on instaure au Québec le suffrage universel aux élections municipales. Auparavant, seuls les commerçants et les propriétaires, payeurs de taxes, avaient le droit de voter ou de se porter candidats. À partir de 1980, on assiste à la création des conseils de quartier ou d'arrondissement dans les villes, à l'expansion des médias communautaires et à l'établissement de comités de parents à la suite de la Réforme de l'éducation. Certains outils formels, tels que les consultations publiques ou l'établissement du poste d'Ombudsman, favorisent l'expression des préoccupations citoyennes et leur prise en compte.

En 2006, la Charte montréalaise des droits et responsabilités, la première de ce type en Amérique du Nord, s'engage à « *favoriser la prise en charge de leur milieu par les citoyennes et les citoyens en vue de contrer la pauvreté et l'exclusion sociale* » (<[www.ville.montreal.qc.ca/chartedesdroits](http://www.ville.montreal.qc.ca/chartedesdroits)>). La Charte en appelle aux valeurs fondamentales de respect de la dignité humaine, d'égalité, d'inclusion et de justice, des valeurs évidemment communes aux bibliothèques publiques. Et depuis quelques années déjà, les comités de citoyens, les cafés-urbains, le Web et les réseaux sociaux constituent d'autres espaces, davantage informels et en pleine expansion, au sein desquels les citoyens peuvent s'informer, définir leur vision et leurs priorités, prendre la parole et interpeller les institutions québécoises.

On constate donc que la participation citoyenne est largement utilisée au Québec pour soutenir le développement des communautés dans des initiatives orientées vers le développement social, le développement local et la revitalisation des quartiers.

## Les bibliothèques : un espace de participation citoyenne

Les finalités de la participation citoyenne, qui sont de gérer et d'intégrer les différences sociales, les facteurs

d'exclusion et la mixité, rejoignent la vocation sociale de la bibliothèque publique. C'est à ces fonctions d'intégration et de développement social de la participation citoyenne que nous nous attarderons maintenant puisqu'elles s'inscrivent dans l'objectif qui nous interpelle tous en bibliothèques publiques : celui d'investir le domaine social.

La tendance mondiale est à la promotion d'une idée très large de la citoyenneté afin de renforcer l'appartenance à une communauté sociale et culturelle commune. Il s'agit d'un véritable appel à l'engagement actif des citoyens, afin qu'ils s'approprient leur propre projet d'avenir et leur propre milieu de vie. La valorisation de la participation citoyenne s'appuie donc sur la participation active des citoyens comme stratégie d'*empowerment* d'abord personnel, collectif et de développement local (Ninacs 2008). *L'empowerment*, ou autonomisation ou capacitation, désigne tout processus de développement visant la prise en charge par l'individu de sa destinée économique, professionnelle, familiale et sociale, à travers une approche intégrée de l'apprentissage tout au long de sa vie. À notre avis, c'est d'abord dans cette notion d'*empowerment* que participation citoyenne et bibliothèques publiques sont intimement liées.

Nous savons que les bibliothèques publiques ont pour mission première, inspirée du manifeste de l'UNESCO, de démocratiser l'accès à l'information, à la connaissance et à la culture. La société contemporaine favorise une culture de l'apprentissage formel et informel tout au long de la vie et, on le répète sur tous les fronts, les bibliothèques constituent l'infrastructure principale de sa démocratisation. Instruments de transmission, premiers lieux de rencontres de la culture et du savoir sous toutes ses formes, les bibliothèques sont devenues, dans un monde en profonde mutation, des incubateurs d'expériences, et ajoutons d'expériences « participatives ». Les Idea store anglais (<[www.ideastore.co.uk](http://www.ideastore.co.uk)>) et les Kulturhus néerlandais (<[www.kulturhus.nl/index.php?section=concept](http://www.kulturhus.nl/index.php?section=concept)>), par exemple, se sont appuyés sur les valeurs essentielles nécessaires à la mobilisation pour une participation citoyenne : l'engagement (du personnel auprès de sa clientèle et vice-versa), l'autonomisation des usagers, l'enrichissement de l'expérience pour tous.

Plus près de nous, notons que :

- les Bibliothèques publiques du Québec (BPQ) ont identifié clairement leur objectif, soit l'accès démocratique au savoir et à la participation citoyenne (<<http://www.linkedin.com/company/bibliotheques-publiques-du-quebec>>) ;
- le Deuxième Sommet National sur la lecture TD, tenu à Montréal en 2011, affichait comme slogan : « La lecture, clef de la citoyenneté responsable » et rappelait le rôle majeur des actions de médiation en bibliothèque comme outil d'autonomisation du citoyen et clé d'accès à une citoyenneté

2. Faits saillants présentés au Forum des intervenants municipaux en développement social (FIMDS) : L'approche citoyenne, 23 février 2009.

responsable (<<http://campagnesurlalecture.ca/about/>>);

- *L'Agenda 21 de la culture* (<<http://www.agenda21culture.net/>>), texte à vocation internationale rédigé en 2004 et adopté par la Ville de Montréal en 2005, promeut la diversité culturelle et la participation citoyenne ; la culture est dorénavant reconnue comme levier de revitalisation et de solidarisation des communautés, et la médiation culturelle est retenue comme moyen privilégié pour améliorer l'accès et la participation citoyenne à la culture ;
- le Plan d'action 2007-2017 : Montréal, métropole culturelle (<[http://ville.montreal.qc.ca/portal/page?\\_pageid=5017,15679604&\\_dad=portal&\\_schema=PORTAL](http://ville.montreal.qc.ca/portal/page?_pageid=5017,15679604&_dad=portal&_schema=PORTAL)>) a comme première orientation l'amélioration de l'accès à la culture ; il reconnaît les bibliothèques comme infrastructure de base d'une ville de culture et de savoir, une ville apprenante.

Ainsi, à Montréal comme ailleurs dans le monde, on reconnaît la participation active des citoyens à l'évolution de leur ville, à son identité et à son caractère unique, comme un attribut essentiel d'une ville de savoir.

## Expériences intéressantes en matière de participation citoyenne et d'empowerment

### Barcelone

En développement urbain, Barcelone est un modèle de mobilisation et de participation des citoyens. Barcelone est l'une des métropoles les plus reconnues à la fois comme ville de savoir et comme ville créative. Barcelone a institué une démarche de mobilisation des citoyens qui s'inscrit dans des espaces participatifs, pré-déterminés et permanents.

Le Plan stratégique de Barcelone (<<http://www.opale-lyon.com/content/medias/pdf/000125.pdf>>) permet une réflexion continue sur les enjeux présents et futurs de la ville, ses services, les avantages et les inconvénients des projets en cours, en laissant s'exprimer tous les points de vue. On assiste à une mobilisation de tous les acteurs : 1,6 million d'habitants et plus de 200 institutions participent à l'élaboration et à la mise en œuvre de la stratégie. Le pari de Barcelone, ville créative, repose sur le subtil équilibre entre diversité et proximité des projets qui gravitent autour d'une forme de créativité « citoyenne ». Barcelone consacre des efforts constants, depuis presque 30 ans, à la définition et au développement des activités et des espaces inventifs et participatifs. Ainsi, dans l'émergence d'espaces ouverts tels que le *Fab Lab Barcelona* (<<http://fablabbcn.org/>>), retenons des *labs* qui proposent aux

50 ans et plus un lieu d'échange et de mise en réseau de connaissances et d'expériences pour se conformer et trouver en communauté des solutions à des problèmes sociaux locaux (<[http://appli6.hec.fr/amo/Public/Files/Docs/242\\_fr.pdf](http://appli6.hec.fr/amo/Public/Files/Docs/242_fr.pdf)>). Un autre aspect remarquable et novateur de la démarche de Barcelone est l'importance accordée à la découverte et à l'appropriation du territoire par les enfants comme éléments de la construction de soi et d'une inscription dans la ville au travers de projets pédagogiques et sous la forme de déambulations, une « éducation tout au long de la ville » (Vulbeau 2009).

### Montréal

Nous n'avons au Québec ni l'expérience ni les outils permanents dont dispose Barcelone pour faciliter la participation et la créativité citoyenne, mais les activités de nos bibliothèques s'inscrivent déjà dans des services de proximité, bien ancrés dans un milieu de vie, et le lien de confiance entre le citoyen et sa bibliothèque (quand ce n'est pas son bibliothécaire), favorise l'engagement et la participation. À l'image de Barcelone, il faut miser sur cette proximité, comme sur la grande diversité de nos actions, pour susciter la participation. Dans nos bibliothèques, il ne faut plus se limiter à donner accès à de l'information, mais plutôt véritablement faciliter l'échange de connaissances par la participation citoyenne.

Plusieurs exemples de participation citoyenne culturelle peuvent nous inspirer à Montréal même : des citoyens qui participent à des *mash up* lors des Journées de la culture deviennent des co-créateurs d'œuvres picturales ou musicales, et ceux qui participent au bal public le Grand Continental (<<http://www.sylvainemard.com/fr/creations/le-grand-continental/>>) deviennent public-artiste en s'engageant dans le processus créatif.

En développement social, il faut souligner la présence sur le territoire montréalais depuis 2008 de Collectif quartier (<<http://collectifquartier.org/>>) qui facilite et stimule l'empowerment et la participation citoyenne en matière de développement social local. Collectif quartier regroupe des partenaires qui adhèrent à une vision du développement local impliquant d'abord la communauté comme facteur de changement et qui prend également en compte l'ensemble des facteurs géographiques, urbanistiques, environnementaux, sociaux, culturels, économiques et politiques qui influencent la qualité et les conditions de vie. Cette vision explique la participation de partenaires d'appartenance diverses et de différents champs d'action concernés par le développement local, dont la direction des Bibliothèques de Montréal. La mission de Collectif quartier est de soutenir le développement local des communautés par l'adhésion à une vision globale, partagée et intégrée du développement local.

## Développement local, participation citoyenne et rôle social des bibliothèques publiques

La relation étroite entre l'analphabétisme, le revenu et la participation citoyenne n'est plus à démontrer. On a compris qu'on ne peut pas vraiment apprendre, et encore moins participer, le ventre vide. La pauvreté, qu'elle soit matérielle ou psychologique, est l'ennemi numéro un du bien-être de chaque citoyen, adulte ou enfant ; « *la pauvreté c'est aller à la guerre des tranchées du quotidien* » écrivait Pierre Foglia (2003). La bibliothèque doit non seulement soutenir mais s'inscrire avec force dans la lutte à la pauvreté et dans le développement local des communautés si elle veut espérer contribuer avec succès à l'accès au savoir tant prôné. Les préjugés et les regards condescendants font partie des éléments à combattre dans cette lutte quotidienne et la bibliothèque publique devrait être un rempart, un véritable lieu d'accueil, sans préjugé, avant de prétendre être un lieu d'apprentissage. Adhérer à des regroupements tels que Collectif quartier, c'est positionner la bibliothèque publique comme un incontournable en matière d'inclusion et de développement social. D'ailleurs, les demandes de participations, de plus en plus nombreuses, de bibliothécaires à différentes tables de concertation locale dans les quartiers laissent croire à une reconnaissance croissante de leur impact réel sur l'*empowerment* des communautés.

### Une bibliothèque citoyenne : exemples d'actions dans les Bibliothèques de Montréal

De nombreuses initiatives visent à favoriser la participation citoyenne des résidents de proximité des Bibliothèques de Montréal et elles s'adressent aux citoyens de tous âges.

Pour les jeunes, le programme Coup de poing (<<http://bibliomontreal.com/coupdepoing/>>), établi en 2007, a permis à plus de 2 000 jeunes montréalais, âgés de 4 à 16 ans, de discuter autour d'albums qui ébranlent, secouent et percutent ! Les livres abordent des sujets délicats comme l'exclusion, le racisme, la violence ou la pauvreté. La démarche d'accompagnement dans la lecture, la réflexion et l'échange facilite et favorise la prise de parole des jeunes sur des sujets qui les interpellent. L'apprentissage du raisonnement et de l'argumentation, l'affirmation de soi dans l'écoute et le respect de l'autre développent des attitudes et des comportements socio-responsables chez les participants. En outre, le contenu des albums, dont l'action se déroule dans des paysages culturels variés (Afrique, Asie, etc.), favorise l'approche interculturelle dans le dialogue.

La présence d'agents (bibliothécaires) de liaison dans quatre arrondissements de Montréal, rendue pos-

sible par un financement conjoint de la Ville de Montréal et du MICC (Entente administrative triennale 2007-2010 entre la Ville de Montréal et le ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles) vise pour sa part à rejoindre les non-usagers de la bibliothèque, en particulier les nouveaux arrivants (jeunes ou adultes) (<[http://bibliomontreal.com/doc/agents\\_de\\_liaison.pdf](http://bibliomontreal.com/doc/agents_de_liaison.pdf)>). À long terme, le programme a pour but de favoriser l'inclusion sociale et la participation citoyenne des immigrants. Le démarchage se fait en partenariat avec des organismes à des endroits stratégiques variés : lieux de culte, dépannages alimentaires, parcs ou buanderies, etc., chaque lieu de passage étant propice à la rencontre et à la participation. Cela donne des résultats étonnants, par exemple l'Heure du thé à la Bibliothèque Parc-Extension, pensée par des résidentes du quartier : les rencontres hebdomadaires sont l'occasion pour les résidentes, mères de jeunes enfants et souvent isolées, d'échanger entre elles et de s'informer sur les différentes ressources du quartier en dégustant un thé, pendant que les enfants sont pris en charge par une intervenante en petite enfance (Beaulieu 2011). L'activité positionne la bibliothèque comme lieu de rencontre et permet aux femmes de se constituer un réseau, renforçant ainsi le tissu social. Les bibliothèques privilégient ainsi l'approche inclusive et participative pour une gestion de la diversité.

### Impact des actions en bibliothèque dans une perspective de développement durable

« Notre avenir à tous », le Rapport Brundtland de la Commission des Nations Unies sur l'Environnement et le développement (CNED), définissait ainsi le concept de développement durable : « *Un développement qui répond aux besoins du présent sans compromettre la capacité des générations futures de répondre aux leurs.* » (Notre avenir à tous, 1987).

Si, pour plusieurs personnes, le développement durable fait d'abord référence à l'environnement, il englobe aussi depuis plusieurs années l'économie et le social : le savoir, l'innovation et la cohésion sociale sont en effet des facteurs vitaux pour le développement futur de la société.

En ce qui a trait au développement durable, la bibliothèque publique du XXI<sup>e</sup> siècle se veut bien-sûr écologique et éco-énergétique, mais ses missions, qui s'orientent vers la citoyenneté, l'inclusion, le développement culturel et social, la rendent tout simplement indispensable ! L'Agence danoise pour les bibliothèques résume bien le rôle stratégique de la bibliothèque : « *La bibliothèque peut assurer un développement positif de la société en contribuant à l'exploitation maximale des ressources d'information (numérique) et en créant un lieu de rencontre et de créativité informel, ouvert, ayant des moyens d'animation et apte à encourager le public dans*

son développement personnel comme dans son engagement envers la société. » (2010).

Enfin, depuis 2000, la culture est mise de l'avant comme quatrième pilier du développement durable. Les valeurs intrinsèques aux processus culturels, telles que la diversité, la créativité ou l'esprit critique, apparaissent essentielles au développement durable de nos sociétés. Ainsi, Le Plan de développement durable de la collectivité montréalaise (2010-2015) (<[http://ville.montreal.qc.ca/portal/page?\\_pageid=7017,70777573&dad=portal&\\_schema=PORTAL](http://ville.montreal.qc.ca/portal/page?_pageid=7017,70777573&dad=portal&_schema=PORTAL)>) reconnaît la dimension culturelle en matière de développement durable. Les bibliothèques publiques contribuent à plusieurs de ces principes : la participation et la concertation (par les actions de médiation), l'équité (par les activités favorisant l'échange intergénérationnel ou interculturel), la cohésion sociale et la solidarité.

## Une conjoncture favorable à la participation citoyenne en bibliothèque

La conjoncture actuelle est favorable à la participation citoyenne. Trois opportunités apparaissent particulièrement intéressantes à saisir pour les bibliothèques :

- les concepts et les valeurs associés à la société du savoir, au développement durable et à l'*Agenda 21*, auxquels les bibliothèques adhèrent déjà ;
- la notion de vieillissement actif ou *active ageing* (Journée du Groupe Vieillessement, 2011) qui préconise une avancée en âge plus active, ne stigmatisant plus les personnes âgées mais encourageant leur participation sociale, leur intégration et leur contribution dans la communauté ; la citoyenneté active des adultes plus âgés peut certainement s'incarner bien davantage dans les activités de nos bibliothèques publiques, que les personnes du troisième âge fréquentent déjà par ailleurs ;
- les nouvelles technologies facilitent l'autoformation et constituent un formidable outil d'*empowerment*. La bibliothèque est maintenant reconnue comme un lieu d'accès privilégié à ces nouvelles technologies et doit parfois gérer avec difficulté la grande popularité des outils informatiques qu'elle met à la disposition des usagers. Les médias sociaux favorisent, quant à eux, la prise de parole citoyenne. Nos bibliothèques démocratisent donc largement les nouvelles technologies en les rendant plus accessibles. Toutefois, se limiter à démocratiser l'accès aux nouvelles technologies n'est pas suffisant : des tentatives de réduction de la fracture numérique axées exclusivement sur l'offre ont ainsi tourné au désastre. La nécessité de la médiation se vérifie alors et rappelle que la maîtrise de

l'outil technologique n'est qu'une des conditions d'accès à la culture et au savoir et que la prise de conscience des possibilités qu'il offre pour chaque individu de développer ses habiletés et ses capacités critiques sont tout aussi nécessaires. La réussite dans la lutte pour l'inclusion numérique en bibliothèque passe entre autre par la dimension participative : les citoyens doivent non seulement pouvoir accéder aux outils et à la connaissance, mais pouvoir aussi utiliser et ultimement créer celle-ci.

## Défis

Si certaines conditions sont certainement favorables à la participation citoyenne, nous faisons parallèlement face à de grands défis. La mobilisation est un défi de taille car, dans nos bibliothèques, tout le monde est bienvenu, mais tout le monde n'est pas pour autant présent ! Rejoindre le plus grand nombre de citoyens et susciter la participation du plus grand nombre demeure un objectif difficile à atteindre, mais toujours visé. Comment s'assurer d'un équilibre dans l'offre de services quand on désire rejoindre à la fois différents groupes sociaux, de nombreuses communautés culturelles ou le citoyen ordinaire absent et silencieux ? Dans une perspective d'*empowerment*, doit-on prioriser exclusivement la participation des clientèles marginalisées ou vulnérables ? Et une fois la clientèle rejointe, comment faire pour encourager à la fois la « capacité » mais aussi la « motivation » pour développer une compétence démocratique ? Quels sont les processus d'*empowerment* et les conditions du passage d'exclu à citoyen informé, formé et apte à participer ?

Les « comment » sont multiples en matière de mobilisation et les recettes miracles n'existent pas. Il est tout de même intéressant et il pourrait s'avérer utile de partager quelques conclusions tirées par nos collègues du secteur du développement social à la suite de la réalisation de projets efficaces en matière d'*empowerment* et de participation citoyenne (Mercier et Bourque 2009).

## Un mot-clé : PROXIMITÉ

La proximité est essentielle à la participation citoyenne :

- proximité des intérêts : la participation citoyenne demeure une démarche intéressée, qui repose sur la vision d'un gain anticipé pour soi, sa famille, sa communauté. Il y a lieu de bâtir des projets autour de problèmes sociaux ou de préoccupations bien concrètes afin de susciter et de maintenir l'engagement ;
- proximité des lieux : l'espace social est à la base du sentiment d'appartenance qui amène les citoyens à s'impliquer. La citoyenneté se

construit donc essentiellement à l'échelle du quartier ;

- Proximité des liens : la participation est souvent liée à un attachement, un lien de confiance : c'est dans les expériences développées au niveau local que les processus d'éducation et de participation s'enracinent de façon plus efficace. Il y a lieu de favoriser les contacts personnels directs et d'adapter le langage en fonction des participants. La présence de bibliothécaires médiateurs, de bibliothécaires ambulants et d'agents de liaison pourrait être gagnante.

L'offre de services de proximité de la bibliothèque publique qui s'inscrit dans un milieu de vie et le lien de confiance entre le citoyen, sa bibliothèque et son bibliothécaire favoriserait donc particulièrement l'engagement et la participation citoyenne.

## Autres stratégies gagnantes

Cresson (2006) propose d'autres stratégies intéressantes :

- s'assurer d'une diversification des actions : elles doivent être innovantes et faire appel à des dimensions affectives, cognitives et pragmatiques chez les participants ;
- porter une attention toute particulière à l'accueil et au respect de la dignité de la clientèle qui peut facilement se désengager, surtout dans les premiers instants d'un projet ou d'une activité ;
- concevoir des contextes et des processus d'apprentissage flexibles, mais qui restent structurés, et accepter le fait qu'à vouloir plaire à tous on risque de perdre de vue les objectifs de départ ;
- lors du déploiement d'activités, s'attarder aux objectifs communs aux participants et proposer une direction commune, dans une optique de rapprochement interculturel par exemple ;
- ne pas oublier que l'engagement dans un processus d'empowerment ou de participation citoyenne repose en grande partie sur les réseaux sociaux, qu'il s'agisse d'une chorale ou de Twitter. Il faut mettre ces réseaux à contribution ;
- enfin, ne pas multiplier le nombre de partenaires mais se concentrer sur la construction d'une base solide de coopération avec une équipe de partenaires gérable localement.

## Conclusion

Rappelons qu'en matière de participation citoyenne et de développement des communautés au Québec « les institutions locales et les groupes communautaires sont une composante importante pour identifier les problématiques et développer des solutions mais l'acteur municipal en détient la clef de voute par sa capacité à supporter

*l'action de ces groupes... »* (Mercier et Bourque 2009). La bibliothèque publique en est un exemple éloquent. Cette approche suppose « *que la dynamique particulière au milieu doit être prise en compte, telle qu'exprimée par les acteurs collectifs que sont les groupes communautaires et les regroupements de citoyens concernés* » (Bourque 2007).

On peut et on doit aspirer à une bibliothèque inclusive et créative, porteuse de changements. Investir le domaine social et agir localement dans chacune de nos bibliothèques, pour améliorer le monde de manière durable, c'est possible !

Un mantra à répéter : Tout développement signifie changement et donc un renouvellement constant des pratiques : Réfléchir et innover, pour aller plus loin ! ☺

## Sources consultées

- Les sites Web ont été consultés le 13 juin 2012.
- Agence danoise pour les bibliothèques et les médias. 2010. *Rapport sur les bibliothèques publiques dans la société du savoir*. Copenhague.
- Agenda 21 de la culture. <<http://www.agenda21culture.net>>.
- Beaulieu, Louise-France. 2011. Quand le thé sert de porte d'entrée à la bibliothèque... Projets de médiation à la bibliothèque Parc-Extension. *Argus*, 39 (3) : 11-13.
- Bibliothèques publiques du Québec. <<http://www.linkedin.com/company/bibliotheques-publiques-du-quebec>>.
- Bier, Bernard. 2010. Des villes éducatrices ou l'utopie du « territoire apprenant ». *CNAF/Informations sociales* n° 161 : 118-124.
- Bourque, Denis. 2007. *Les partenariats dans le développement des communautés, dans l'organisation communautaire : fondements, approches et champs de pratiques*. Québec : Presses de l'Université du Québec (PUQ).
- Collectif Quartier. <<http://collectifquartier.org/>>.
- Cresson, Edith (préface). 2006. *L'apprentissage de la citoyenneté active*, EUROPA, Éducation et formation, Commission européenne. <[http://ec.europa.eu/education/archive/citizen/citiz\\_fr.html](http://ec.europa.eu/education/archive/citizen/citiz_fr.html)>.
- Fab Lab Barcelona. <<http://fablabbcn.org/>>.
- Foglià, Pierre. 2003. L'épicerie. *La Presse*. (10 mai).
- Groupe des jeunes chercheurs en sciences sociales sur le vieillissement. 2011. *La catégorie de vieillissement actif/Active Ageing : genèse, apports et limites, journée d'étude*. Paris.
- Mercier, Clément et Denis Bourque. 2009. *Participation citoyenne et développement des communautés au Québec : enjeux, défis et conditions d'actualisation* : rapport réalisé dans le suivi du Séminaire sur la participation citoyenne et le développement des communautés tenu à l'initiative de la revue Développement social et de l'ARUC\_ISDC en avril 2008.
- Montréal métropole culturelle. Plan d'action 2007-2017. <[http://ville.montreal.qc.ca/portal/page?\\_pageid=5017,15679604&\\_dad=portal&\\_schema=PORTAL](http://ville.montreal.qc.ca/portal/page?_pageid=5017,15679604&_dad=portal&_schema=PORTAL)>.
- Ninacs, Williams. 2008. *Empowerment et intervention* (Développement de la capacité d'Agir et de la solidarité), Québec : Presses de l'Université Laval.
- Notre avenir à tous*. 1987. Rapport de la Commission mondiale sur l'environnement et le développement de l'ONU, présidée par Madame Gro Harlem Brundtland. <[http://fr.wikisource.org/wiki/Notre\\_avenir\\_%C3%A0\\_tous\\_-\\_Rapport\\_Brundtland](http://fr.wikisource.org/wiki/Notre_avenir_%C3%A0_tous_-_Rapport_Brundtland)>.
- Observatoire du Management Alternatifmanagement : HEC Paris. *Les Fabs Labs*. <[http://appli6.hec.fr/amo/Public/Files/Docs/242\\_fr.pdf](http://appli6.hec.fr/amo/Public/Files/Docs/242_fr.pdf)>.

- Observatoire partenarial en Économie. *Barcelone : une métropole laboratoire. Créativité et innovation au cœur de la stratégie de développement*. <<http://www.opale-lyon.com/content/medias/pdf/000125.pdf>>.
- Sommet National de la lecture TD. <<http://campagnesurlalecture.ca/about/>>.
- Sylvain Émard Danse. *Le Grand Continental*. <<http://www.sylvainemard.com/fr/creations/le-grand-continental/>>.
- Thibault André, Marie Lequin et Mireille Tremblay. 2000. *Cadre de référence de la participation publique (démocratique, utile et crédible)*, Québec : Conseil de la santé et du bien-être.
- Ville de Montréal. Bibliothèques. *Coup de poing*. <<http://bibliomontreal.com/coupdepoing/>>.
- Ville de Montréal. Bibliothèques. *Évaluation du programme Agent de liaison dans les Bibliothèques de Montréal*. <[http://bibliomontreal.com/doc/agents\\_de\\_liaison.pdf](http://bibliomontreal.com/doc/agents_de_liaison.pdf)>.
- Ville de Montréal. *Charte montréalaise des droits et responsabilités*. <<http://www.ville.montreal.qc.ca/chartedesdroits>>.
- Ville de Montréal. Développement durable. *Plan de développement durable 2010-2015*. <[http://ville.montreal.qc.ca/portal/page?\\_pageid=7017,70777573&\\_dad=portal&\\_schema=PORTAL](http://ville.montreal.qc.ca/portal/page?_pageid=7017,70777573&_dad=portal&_schema=PORTAL)>.
- Ville de Montréal. Direction de la diversité sociale. Forum des intervenants municipaux en développement social. Activité collective de formation du 23 février 2009. *L'approche citoyenne*. (Document interne).