Association
des Bibliothécaires
de France

Région Hauts-de-France

Retour sur la journée "Construire avec l'usager dans les médiathèques : pourquoi ? comment ?" Médiathèque de Sars et Rosières - 4 avril 2019

Journée d'étude : "Construire avec l'usager dans les médiathèques : pourquoi ? comment ?"

Médiathèque de Sars et Rosières - 4 avril 2019

Un retour en images est consultable sur le site de la MdN, en cliquant ici.

Interventions du matin :

Mot d'accueil par Guy Flodrops, responsable d'antenne, site de Le Quesnoy, à la MdN

La démocratie participative au coeur des problématiques actuelles : qu'en est-il pour les médiathèques ?

Journée initiée suite au projet de Maubeuge. thème lié au contexte des bibliothèques, mais récent, auparavant le public était peu sollicité.

Nécessaire de réunir les habitants pour un projet au sein d'une ville mais beaucoup de freins.

Présentation des intervenants par Christel Duchemann, MdN

Bénévoles de la Vallée de la Scarpe, réseau SIVS, 9 salariés et plus de 40 bénévoles

Marie-Noëlle Dehondt, coordinatrice du réseau de lecture publique du SIVS, 7 communes et 6 médiathèques en territoire rural

Jean-Christophe Lacas, directeur de la Médiathèque de Lezoux, 6000 habitants

Amaël Dumoulin, directrice du réseau des Médiathèques de Dunkerque, réseau Les Balises

Antoine Gallardo, éditions La Boucherie Littéraire

Bernard Sultan, auteur en résidence, animateur de l'atelier d'écriture

Journée participative pour échanger et voir les freins aux politiques collaboratives. Table ronde le matin et après-midi ateliers qui se dérouleront sur des espaces différents.

Démocratie participative cadre légal : depuis 1992 il devrait être exercé dans tous les services publics, loi ATR consolidée plusieurs fois depuis pour renforcer la démocratie.

2007 : déclaration de Fribourg, droit de participer à la vie culturelle par les habitants.

Droit à l'information et à la citoyenneté dans un communiqué ABF suite aux attentats.

Souhait d'une prise de conscience que les médiathèques sont des lieux de débat citoyen pour intégrer les usagers et non-usagers dans la vie de la cité.

Paroles d'habitants :

SIVS a environ 8 ans, la dernière a ouvert en 2014.

Brigitte, Jean-Claude, Marie-Thérèse et Jean sont des bénévoles du SIVS.

48 bénévoles en tout. 2 anciens bénévoles et 2 nouveaux vont nous présenter leur parcours et vécu.

Au début sur le réseau il n'y avait que des points lectures, une évidence de travailler avec les habitants.

Marie-Thérèse : création point lecture à Brillon, évidence d'être bénévole sur es constructions de médiathèque. Volonté de rencontrer les habitants. Médiateur entre les habitants du territoire et les salariés qui n'habitent pas le territoire.

Plus facile quand on est du lieu pour motiver les voisins à venir. Intéressant de participer aux listes d'achat pour s'approprier le fonds.

Jean : habitant du territoire depuis plus de 40 ans, élu dans une des communes, a participé au développement culturel du territoire donc évidence également de participer en tant que bénévole pour la médiathèque.

Animateur de permanence sur la commune de Rosult, mais peut être amené à se déplacer sur les 6 médiathèques en cas de besoin. Animateur d'un atelier d'écoute de chansons, en lien avec ses passions et sa profession, 15 et 30 personnes tous les mois, incite les prêts de documents.

Beaucoup de liens avec la MDN pour renforcer le fonds. Permet aux associations d'avoir des locaux pour réaliser des interventions, choses qui n'étaient pas possibles auparavant. Le fait d'avoir été élu permet un lien avec les nouveaux élus, une continuité politique même si les élus changent au fil du temps.

Jean-Claude : n'habite pas le SIVS mais a été introduit grâce à sa fille, il a particpé à beaucoup d'animations et a voulu s'investir davantage. Assure une permanence sur Brillon. Apprécie les échanges avec la population.

Nouveau bénévole qui arrive dans une équipe bien constituée ce qui a permis de créer des outils pour les nouveaux, chose que le SIVS n'avait pas envisagé avant comme l'équipe était bien constituée.

Brigitte : participait aux ateliers et a voulu s'investir, nouvelle bénévole. Aime s'enrichir aux contacts avec les habitants et les lecteurs. Bien entourée dans son bénévolat par les salariés et les autres bénévoles pour

apprendre.

Réseau qui a une grande autonomie par rapport aux élus qui font confiance. Fonctionnement qui se répercute sur les bénévoles où la confiance est de mise, l'autonomie est un des points forts. Travail en parfaite complémentarité, ce qui a permis d'avoir une offre d'animations très fortes et développées.

Interrogation sur la faisabilité à grande échelle d'un partenariat de ce genre.

Table ronde avec Amaël Dumoulin, Marie-Noëlle Dehondt et Jean-Christophe Lacas

Amaël Dumoulin : présentation du projet de Dunkerque

Réseau les Balises, réseau de 30 médiathèques incluant le réseau des médiathèques de Dunkerque. Création d'une nouvelle médiathèque qui ouvre en mai 2019, inauguration le 11 mai.

90000 hab si on compte le grand Dunkerque.

47 personnes dans l'équipe actuellement, 64 pour la future ouverture.

Projet qui date de 2015, 6 mois après lancement des fabriques d'initiative locale.

Volonté d'inclure tous les habitants, une réelle volonté de co-construire pour le maire.

3500 m² , l'écriture du programme d'architecture exclus du projet de co-construction. Les habitants ont participé à la construction de l'accueil, de ce qu'ils souhaitaient découvrir à l'intérieur.

Cadrage de la forme de participation, souhait d'utiliser de nouvelles formes de dialogues. (photo, dessin, théâtre ...)

Jean-Christophe Lacas : présentation du projet de la médiathèque de Lezoux

Médiathèque entre Dore et Allier, entre Clermont-Ferrand et Thiers. Souhait d'un lieu culturel par les politiques mais sans savoir quoi exactement. Lieux sans réel lieu culturel. Population augmente mais pas d'équipement culturel.

Beaucoup d'interrogation avec tous les intervenants culturels de l'Auvergne, Drac, BDP...

Comité de pilotage qui a été créé, a débouché sur un recrutement de chef de projet. M. Lacas recruté en 2012 et ouverture et 2017.

Volonté de laisser la parole aux usagers, aide de la 27ème région, association créée par les présidents de région et aide à construire les lieux publics en les pensant pour les usagers.

Immersion sur le territoire par la 27ème région qui a produit un carnet de résidence reprenant les volontés des usagers. Beaucoup d'ateliers, de rencontres, de débats avec les habitants. Ils se sont installés au plus près des habitants, en les interpellant dans leur quotidien, directement dans la rue.

Un plan d'usage de la médiathèque a été créé pour présenter les volontés d'usages des habitants. Ce plan a permis de structurer le projet de la médiathèque de Lezoux.

Marie-Noëlle Dehondt : pas la même dynamique politique, plusieurs villes et élus partants pour avoir leur médiathèque sans forcément partir directement des habitants.

Le projet a commencé avec des offices partagés avec les habitants pour créer des communautés d'intérêt selon les tranches d'âge, rencontres qui perdurent encore aujourd'hui et les achats sont en partie fait par les habitants.

Les usages réels des habitants ont été mis en place, comme des ouvertures plutôt le dimanche ou le samedi selon les structures. Ateliers culinaires, de créations de fleurs, de musique ... Le tout réalisé par les habitants, contre un contrepartie financière pour valoriser les associations et professionnels du territoire.

Les habitants participent à la vie culturelle du réseau à travers des cafés partage.

Lezoux a lancé une série : la médiathèque dont vous êtes le héros, mise en avant des bénévoles sur le portail de la médiathèque et leurs compétences.

Faut-il donne rune limite à la propension d'animations par les bénévoles ?

Sur Lezoux on est plus sur de la contribution que de la participation. Le plus important c'est de tenir compte des volontés des habitants pour créer un vrai débat citoyen. L'usager est au coeur de la médiathèque. Des participants d'atelier viennent sur les conseils de bénévoles et deviennent des usagers.

Tout est basé sur le partage.

A Dunkerque, dans une ville la médiathèque reste le lieu de partage gratuit sans jugement sans contrainte. Ils se sont posés 3 limites :

- politique participative lié aux politiques, donc nécessité de lier les élus au retour des volontés des habitants. Voyage d'éducation populaire pour permettre aux habitants de comprendre les enjeux des médiathèques.

- budget limité ce qui joue sur le projet global.

- être une organisation agile, des tests pour voir si ça peut fonctionner et possibilité de revenir en arrière pour pas se mettre trop de limites.

Marie-Noëlle n'aime pas mettre de limites, c'est pour ça qu'il y a autant d'animations. Les principales limites sont venues des élus qui ne voyaient pas les intérêts de certaines animations.

Les clefs sont laissées aux bénévoles. Certains ateliers peuvent être refusés s'ils sont jugés comme pouvant blessés certains habitants.

Quel type de profils de médiathécaires peuvent intégrer un lieu participatif ?

A. D. : création d'un lieu pour les usagers et les habitants, pas forcément usagers du lieu. les habitants ont analysé le travail des bibliothécaires sous forme de visionnage d'extraits de films, de théâtre, pour permettre un dialogue sur le travail global d'accueil. 3 grands profils ont émergé :

-couteau suisse : rapidité, pour les gens pressés (chargé-e d'accueil)

-le géo : celui qui redirige sur ce que peuvent aimer les autres, marketing de la médiathèque (chargé-e des relations avec le public)

-le bibliothécaire expert : celui qui sait faire une recherche complexe, avec lequel on peut prendre rdv (chargé-e d'accueil spécialisé-e)

Les profils ont été renommés et travaillés avec l'équipe en place. Chacun a pu repéré son ou ses points forts et points faibles.

Ces réflexions ont modifié les recrutements et les manières de travailler.

M-N D : Les personnes ont été recrutées pour leur passion plus que pour leurs parcours professionnels. Ce qui permet de créer plus facilement un lien avec les bénévoles sans barrière.

J-C L : profils plutôt classiques dans le recrutement mais une volonté d'avoir des passions dans les profils, comme le jeu de société.

Peut-être que des couteaux suisses à Lezoux, car petite structure donc polyvalence très demandée. L'accueil est la principale qualité du bibliothécaire.

Echange avec la salle :

- qu'en est-il du profil d'animateur dans la médiathèque ?

A D : projet de réorganisation avec les habitants ce qui a permis de mettre en évidence que certains membres de l'équipe ne souhaitait pas faire d'animations, donc création d'un profil destiné à l'animation, 5 personnes en tout mais l'équipe peut proposer une animation et se laisser porter par une envie plutôt qu'une obligation.

J-C L : recrutement récent d'une médiatrice des publics avec un profil différent autour de la vidéo et du cinéma. A Lezoux tout le monde fait de l'animation mais certains se sentent pas à l'aise avec ça. Politique dans la médiathèque que tout le monde fait de tout, amis réagencement du personnel dans d'autres missions pour être plus à l'aise avec ses envies.

- comment faire rentrer davantage les élus dans les médiathèques ? Comment faire venir les gens du cru ?

Christel Duchemann : effectivement sur Méricourt les habitants ne viennent pas spontanément, utiliser des personnes ressources comme le CCAS et les autres structures de la ville.

A D : il faut accepter que tout le monde ne veuille pas venir, y compris les élus. Ils viennent peu car c'est un lieu qui n'est pas au devant de la scène bien qu'on soit les premiers lieux de fréquentation. Il faut toujours faire savoir aux élus qu'on est fréquenté en grand nombre pour établir une relation de confiance avec l'élu même s'il ne vient pas.

J-C L : les élus ne viennent pas mais ils ont compris que le lieu est fréquenté et est un lieu important pour son territoire.

Présentation des éditions La boucherie Littéraire par Antoine Gallardo.

Un éditeur indépendant qui met en place des collections innovantes avec Le carné du lecteur.

Fondé en 2015 sous forme associative avec de la poésie contemporaine avec la volonté d'entendre le lecteur. Publication de textes à des prix abordables et aussi en numérique.

3 collections : sur le billot, la feuille et le fusil et le carné poétique.

Carné poétique : mi-chemin entre le livre imprimé et le carnet d'écriture pour inclure le texte du lecteur au cœur du texte du poète.

Lecture d'extraits.

Volonté que le lecteur s'approprie le livre.

Conclusion de la matinée par Guy Flodrops, directeur d'antenne, site de Le Quesnoy, à la MdN

Heureux des initiatives de créations de médiathèques avec les habitants, marque un changement par rapport aux débuts des médiathèques. Exemple de Grenay avec sa médiathèque-estaminet où le maire s'investit dans le lieu.

Le territoire c'est les habitants, phrase qui doit être au cœur des initiatives.

Atelier sur convaincre un élu de faire participer les habitants à un projet.

Avec Guy Flodrops et Amaël Dumoulin.

Comment convaincre les élus de jouer pleinement le jeu et de ne pas faire qu'une participation de façade qui n'aboutit pas aux demandes des habitants ?

Cette concertation peut donc être une déception pour les habitants.

Ce qui plait aux élus ce sont les fabriques de créations participatives et l'inspection des bibliothèques.

Les élus semblent intéressés par la participation des habitants mais ne voient pas l'intérêt d'augmenter les financements pour créer ce dialogue. L'organisation a un coût et il faut le faire comprendre.

Les soucis peuvent venir avec un changement politique en cours de projet qui demandent d'argumenter à nouveau l'intérêt du projet.

La preuve peut-être une stratégie pour faire comprendre aux élus qu'une méthode ne fonctionne pas, en notant par exemple le nombre de personnes qui fréquentent la médiathèque et non pas forcément le nombre d'inscrits.

Cela permet de justifier comment on dépense l'argent de la commune. Avoir un rapport d'activité où tout est détaillé avec une volonté de transparence avec si possible de le mettre en ligne pour que les habitants comprennent également l'organisation.

Sur certaines situations il est intéressant d'avoir le contexte historique du fonctionnement de la mairie et de ses services, ou des changements d'élus, pour connaître nos interlocuteurs et cibler les intérêts prioritaires des élus comme les seniors, la petite enfance pour créer un lien entre le projet et les volontés politiques.

Souvent les conseillers municipaux ne sont pas consultés pour les projets, les décisions sont souvent faites par le maire, ce qui provoque un manque d'implication des autres élus, c'est plus intéressant de les impliquer dès que possible.

Donner les informations matérielles à tous, y compris aux habitants, permet d'impliquer dans notre projet.

La participation des habitants peut provoquer les politiques participatives, par exemple en commençant à les faire participer dans des ateliers de savoir-faire, de devenir animateur même de manière ponctuelle. Ce qui à force de multiplier les expériences impliquera les habitants dans la médiathèque. Aussi quand on monte un projet c'est intéressant d'impliquer les habitants pour permettre une appropriation de ce nouveau lieu culturel.

Parfois il faut créer des actions tests pour montrer l'intérêt des actions aux élus, grâce à une collaboration avec les habitants et ou les bénévoles. Ils créent une force en diffusant les actions auprès du reste des habitants.

Il vaut mieux animer un lieu, construit de manière gigantesque, qu'en avoir un qui soit froid avec aucune action.

La force du SIVS c'est que les maires se sont mis d'accord pour créer directement un projet commun entre leurs communes. Les projets ne peuvent pas toujours fonctionner car ils dépendent des sensibilités de chacun.

Axé sur le service à la population parle le plus aux élus. Le temps de l'élu n'est pas le même que le temps du bibliothécaire qui cherche à construire une politique de lecture publique, on peut jouer sur cette carte en lui parlant de la communication et du rayonnement qu'aura un tel projet sur sa réputation politique.

Montrer sa ville sous un jour nouveau, donner à voir autre chose en créant et innovant sur le projet de sa médiathèque. Un échange de bons procédés.

Le projet culturel doit s'appuyer sur un projet politique. Le risque c'est que le projet culturel soit relégué à un cabinet privé. Les élus sont souvent ignorants sur les nouvelles missions des médiathèques, aussi il faut de l'indulgence pour faire évoluer leur regard et les amener à se questionner.

instaurer un lien de confiance est primordial et peut prendre du temps. Casser l'image d'un modèle unique de médiathèque, lier le projet au territoire et aux attentes des habitants. Rencontrer plusieurs élus permet d'impliquer tout le conseil municipal dans le projet qui impulsera une dynamique à l'échelle de la ville.

Un élément culturel spécifique pour une population spécifique.

Les propositions d'habitants peuvent renforcer nos propositions et les rendre plus légitimes pour les élus. Faire preuve de pédagogie est essentiel sans préjuger.

Retour général

La posture a adopté envers les élus est surtout d'être pédagogue et de toujours expliquer ce qu'est le projet et de le construire avec les habitants est plus intéressant.

La seconde ressource est de savoir communiquer autour de ce qu'on fait, pour valoriser le maire et sa commune, ce qui peut aider à la convaincre. Le bibliothécaire doit accompagner le projet, ne pas le subir.

Faire rentrer les habitants par la petite porte, en faisant des petits tests sans avoir l'aval politique et qui s'étendra et montrera l'intérêt de ce qu'on fait.

Il y a autant de situations et de personnes qui font jouer sur notre rôle, notre manière de réussir à convaincre, d'être innovant pour créer une relation triangulaire de confiance avec les élus et les habitants.

Veillez à respecter la représentativité de la politique participative, en essayant de représenter tout le monde. Ce qui vient des habitants sera plus facilement accepter par les élus.

Atelier d'écriture avec Bernard Sultan.

Auteur en résidence sur La Porte du Hainaut et le SIVS, dans le cadre du CLEA.

Confrérie des porteur-ses de carnet, les habitants se promènent avec un carnet un crayon tous les jours et peuvent noter des observations sur leur vie quotidienne, sans être un carnet intime. RDV avec ces participants pour lire des passages ensemble pour comprendre ce que c'est que de vivre là où on est.

Qu'est ce que c'est que de vivre quelque part ?

Ce qui me relie au monde, aux autres, à toi.

Jeu d'écriture et de dessin qui peuvent créer du lien avec les habitants et entre les habitants. L'écriture peut permettre de s'inscrire dans le tissu humain et de comprendre qu'on est avec les autres, qu'on pense les uns avec les autres.Le réseau sert aussi à relier réellement les gens.

Travailler avec un artiste pour des ateliers et des rencontres avec des habitants permet de créer un lien particulier.

Restitution des ateliers Biblioremix

C'est un outil pour inclure les habitants de manière ludique avec des legos

Liste à la Prévert

Construire avec les usager-ères. Se questionner sur qui a le pouvoir de décision. C'est important de savoir de qui vient la demande de politique participative.

Réflexion sur le but final du lieu, si c'est un lieu de vie, une médiathèque avec un axe spécifique.

Savoir quand faire intervenir les habitants, dès le début du projet ? après la construction ?

Faire avec et non pas pour les habitants. Avoir une équipe motivée et convaincue pour avoir une posture dynamique qui sert à développer le projet ensemble.

Sortir de la médiathèque pour aller avec les usagers dans la rue, avec des livres, en sortant les canapés pour inviter les habitants.

Cibler les demandes et les attentes des habitants. Travailler avec les scolaires, les centres sociaux, pour améliorer la relation avec les habitants, ils ont déjà leur réseau et leur manière de communiquer.

Savoir jusqu'où va la confiance avec les habitants, déterminer en interne ce qu'on attend des politiques participatives.

Le fonds doit correspondre au mieux aux attentes des usagers pour qu'il se retrouve dans le lieu.

Acheter pour une collectivité ce n'est pas acheter pour soi, donc un travail de découverte du métier.

La médiathèque est un lieu commun à tous, donc possibilité de laisser la clé aux associations ou à la mairie pour des rencontres en dehors des horaires d'ouverture.

Instaurer un climat de confiance prend du temps. Les actions hors les murs sont essentielles et créer des espaces de services municipaux dans la médiathèque, faire venir un public qui ne vient pas habituellement à la médiathèque.

Penser à un accueil VIP pour inviter certains groupes d'habitants.

Conclusion de la journée

Des outils sont en place pour permettre aux bibliothécaires de se lancer dans des projets participatifs.

La confiance est essentielle, si on fait appel aux habitants et qu'ils ont le sentiment de ne pas être écoutés cela brise la confiance et détruira les chances de réussir le projet pleinement.

Fabriquer des médiathèques qui sont pensés pour répondre aux attentes exprimées des habitants et à celles qui ne sont pas exprimées encore.