

La facilitation : nouveau positionnement des professionnels

La bibliothèque est un lieu de cohabitation, où les âges et les pratiques se croisent au sein de différents parcours. Pour favoriser ces liens, les cultiver, les maintenir, l'accueil revêt un caractère profondément individualisé, les bibliothécaires ne sont pas anonymes, les usagers les connaissent et sont eux-mêmes connus et reconnus.

La distance professionnel-usager a ainsi été réduite et les bibliothécaires se considèrent moins comme des pourvoyeurs de culture que comme des animateurs du lieu (des facilitateurs comme le défend Vincent Chapdelaine¹).

Le positionnement du facilitateur consiste à fournir un cadre, physique et symbolique propice à créer l'adhésion des publics et susciter l'envie de participer à la vie du lieu. Il s'agit d'animer le lieu, d'accompagner, de créer des moments de rencontre. L'action des professionnels est donc pour l'essentiel d'encourager la communauté à se rendre **actrice** du projet : la mesure du succès n'est pas l'ajout d'un nouveau service, d'un nouvel usage plaqué sur les publics, mais bel et bien la proposition formulée par la communauté des usagers (et dans une autre mesure par les non-usagers) et réalisée par eux.

Les objectifs / raisons de ce positionnement

“Car là où la bibliothèque peut jouer le plus grand rôle, et profiter au maximum de cet énorme atout qu'est son ancrage dans l'espace physique, c'est non seulement en jumelant les usagers aux documents et aux services, mais en facilitant les rencontres et la collaboration entre les usagers eux-mêmes, détenteurs incontournables de culture et de connaissance.” (Vincent Chapdelaine)

L'objectif premier de ce positionnement des professionnels est **l'inclusion de tous les publics**. Dans un quartier métissé où cohabitent différentes catégories sociales, le souhait de la bibliothèque est de proposer un lieu offrant des services en adéquation avec les attentes des publics. Dans cette optique, elle se doit d'être un espace où chacun se sent le bienvenu et peut se reconnaître en fonction de ses besoins et de ses usages, la bibliothèque s'enrichissant et se construisant avec les habitants. Notre objectif est de devenir **un service public de proximité, participatif et émanant des usages de la vie, reflet du quotidien**. (cf. fiche action : *Participation des usagers : vers un espace “co-construit”*)

¹ Vincent Chapdelaine, après avoir été bibliothécaire à Montréal, est directeur général de l'entreprise sociale [Espaces temps](#) qui développe des espaces, outils et pratiques favorisant la circulation de l'information et des connaissances et qui réfléchit en particulier à l'usage des technologies dans une perspective de transformation sociale, et à la transformation des bibliothèques et autres espaces d'échange de connaissances.

Description de la démarche

L'organisation de l'espace, la mise à disposition des collections et les services proposés ont été pensés en mettant l'utilisateur, ses besoins et ses usages au centre de tout... la bibliothèque c'est "comme à la maison"!

Des espaces qui donnent envie

Les espaces sont pensés pour favoriser la fréquentation sur place. L'idée est que venir à la bibliothèque et s'y installer pour profiter du lieu est un usage en soi. Le premier contact visuel doit être une personne : les documents et la banque d'accueil viennent après cette mise en situation de l'usage du lieu. Les étagères hautes sont donc stratégiquement placées le long des murs dans des alcôves qui ne coupent pas le regard et limitent l'impression de "forêt de livres" si impressionnante (si ce n'est rebutante) pour les publics les plus éloignés de nos établissements. Nous n'hésitons donc pas, après observation, à supprimer du mobilier dédié aux collections pour faire plus d'espace de circulation ou de détente.



La banque d'accueil se veut discrète et non enclose, comme immergée dans l'espace public. Elle permet une plus grande proximité physique avec les usagers (les recherches bibliographiques peuvent ainsi se faire côte à côte), et elle annonce immédiatement l'image des bibliothécaires : disponibles et accessibles.

La bibliothèque, proposant des espaces conviviaux, a pour objectif que les usagers, à terme s'emparent des lieux (jardin, salle d'animation, plateau central modulables) quitte à leur donner un nouveau visage au gré des besoins. (cf. fiche action : *Participation des usagers : vers un espace "co-construit"*)

La facilitation au quotidien ...

La bibliothèque est un prolongement des usages de la vie. On peut y manger, y boire, y téléphoner, y parler à voix haute...à partir du moment où l'on reste dans le respect du lieu et des autres.

C'est un lieu aussi confortable et pratique qu'une maison : des chauffeuses, des banquettes, des fauteuils parsèment l'espace. Des services sont mis en place pour faciliter la venue des tout-petits et de leurs accompagnants : transats sur les tapis, chauffe-biberon et tables à langer, local-poussettes. Enfin, thé et café sont proposés aux usagers le samedi. Ce service contribue à l'ambiance chaleureuse du lieu en permettant d'aller à la rencontre des gens en toute simplicité et sans enjeu.

L'équipe de la bibliothèque est composée de 14 personnes (13 bibliothécaires et une médiatrice), organisée non pas en sections (même si des proximités existent par collection) mais selon des projets touchant tous les publics. La priorité mise sur l'accueil se ressent dans le quotidien et dans les fiches de poste : 60-65 % du temps de travail se passe en service public (17 à 20h par semaine), mais l'envisager comme un accompagnement personnalisé et non comme une simple gestion de flux permet de le vivre de la façon la plus agréable possible.

C'est quoi le service public à Louise Michel (les principes) ?

"Accueillir chacun de façon personnalisée" : Nous allons au devant des personnes qui arrivent à la bibliothèque. Une attention particulière est réservée aux personnes qui viennent pour la première fois ou semblent moins à l'aise. Une petite visite est proposée à la suite des inscriptions.

"Etre mobile" : Nous sommes mobiles dans tout l'espace de la bibliothèque. Nous sommes disponibles pour les usagers et les accompagnons selon leurs besoins (renseignements, recherche, lecture, conseil, discussion, jeux, tricot, accompagnement aux automates et assistance sur les postes informatiques, etc.)

"Etre attentif" : Nous veillons à la bonne cohabitation des publics et au confort de chacun, nous sommes aussi attentifs au bien être de nos collègues.

Organiser la facilitation

Le positionnement de facilitateur auprès des publics n'est envisageable qu'avec l'adhésion de toute une équipe au projet d'établissement et une organisation interne participative et co-responsable.

Notre positionnement professionnel est fondamental il a été longuement réfléchi (et questionné régulièrement pour ne pas figer la réflexion) pour trouver la proximité juste : il ne s'agit pas d'établir des liens personnels avec tous les usagers, mais au contraire d'amenuiser la distance institutionnelle et favoriser les rapports les plus humains possibles. Confiance, respect et bienveillance sont les maîtres-mots.

Le fonctionnement interne ne repose pas sur un organigramme pyramidal : le projet d'établissement est un projet d'équipe, tous les membres de l'équipe en sont donc co-responsables. Chacun, peut importe son grade, est à la fois coordinateur de projets ou de services et participant à d'autres initiatives. Malgré le décloisonnement la structuration se fait par des pôles de réflexion autour du projet (Accueil, Médiation, Action culturelle, Politique documentaire), ce qui permet une complémentarité de compétences, un partage des savoirs et une prise de décision collective légitimée par ce travail de navette entre tous les membres de l'équipe.

La facilitation se pratique aussi en interne dans la connaissance des autres, de leurs forces et de leurs faiblesses, dans la capacité à être à l'écoute et à agir de concert pour créer un environnement motivant et créatif. Cela permet de conserver l'envie d'expérimenter et d'être suffisamment spontanés pour adapter notre projet aux besoins/attentes des usagers : puisque les conséquences demeurent restreintes, autant se permettre d'évoluer dans une culture du test assumée !

Bilan

Les bibliothécaires et les usagers se connaissent, ce ne sont pas des anonymes et nous observons des relations de qualité, de confiance et de respect entre les usagers et avec les bibliothécaires.

Les habitants se sentent à l'aise et sont appropriés le lieu. Ils s'entraident et s'expliquent le fonctionnement sans l'intervention nécessaire des bibliothécaires (emprunt et retours sur les automates, enlever les chaussures sur les tapis, etc.).

Enfin ils participent à la vie de la bibliothèque et sont force de proposition (*cf. fiche action : "participation des usagers : vers un espace "co-construit"*)

La bibliothèque est ancrée dans un quartier marqué par un tissu associatif fort. A travers elles, les habitants étaient déjà acteurs de leur quartier. De ce fait, la participation des habitants et la co-construction étaient des démarches existantes en amont de la bibliothèque.

L'équipe de la Bibliothèque Louise Michel, juin 2014