

Participation des usagers : vers un service co-construit ?

“Concevons dans nos bibliothèques des espaces aussi agréables que le café du coin, et permettons aux usagers et aux communautés de se les approprier et de les transformer, avec le soutien des bibliothécaires, en lieux vivants d'échanges de connaissances, de collaboration et de créativité.” (Vers une bibliothèque participative, Vincent Chapdelaine, Découvrir - magazine de l'AFCAS)

Objectif de la démarche

Partant du postulat que les bibliothèques sont des lieux de ressources, la bibliothèque Louise Michel tente d'élargir cette notion de “ressource”. Proposant un lieu d'échange, de partage de savoirs et de savoir-faire, la bibliothèque peut favoriser dans sa démarche quotidienne l'appropriation du lieu mais aussi susciter l'envie des usagers de participer concrètement aux actions et services proposés.

Les savoirs, connaissances et savoirs faire des usagers enrichissent ainsi les ressources de la bibliothèque et permettent de proposer des services en très grande adéquation avec les publics.

A partir de ce principe “d'utilisateur-ressource”, sont aujourd'hui déclinés plusieurs services ou actions, qui ont une importance capitale pour le service ou l'action proposée en tant que telle mais aussi pour le fonctionnement plus global de l'établissement. En effet, l'idée repose sur le fait qu'il n'y a pas de hiérarchie de légitimité entre les ressources documentaires originelles de la bibliothèque et celles apportées par les usagers.

Description de la démarche

“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 : les professionnels fournissent un cadre, physique et symbolique, afin que les usagers s'en emparent”

La démarche participative semble, avant d'être totalement aboutie, nécessiter un contexte, une ambiance dont les professionnels sont responsables (cf. fiche action : La facilitation : nouveau positionnement des professionnels).

Certains services, comme les jeux de société ou jeux vidéo, ont été mis en place pour favoriser le lien entre les publics mais aussi dans l'optique de réduire la distance parfois trop institutionnelle qui peut exister entre professionnels et usagers.

Faire ensemble, jouer ensemble, construire ensemble, par le jeu notamment, permet de favoriser les relations inter-personnelles et installer une ambiance informelle et conviviale, plus propice à la prise d'initiative des usagers.

Les services ou actions participatives ont plusieurs origines : ils peuvent être proposés par les bibliothécaires et les usagers s'en emparent ou ils peuvent être proposés directement par les usagers ou naître de conversations informelles entre professionnels et habitants.

Le rôle des professionnels est là de favoriser la mise en place des services participatifs, en prenant en charge les aspects d'organisation, de logistique et de communication.

La majorité des services ou actions proposés et portés par les usagers rentrent dans le domaine de l'action culturelle. D'ailleurs, le projet d'action culturelle de l'établissement est essentiellement basé sur les notions de participation et d'interactivité : une partie du budget relativement conséquente est consacrée aux animations participatives et, lors du processus de choix des intervenants culturels professionnels, l'aspect interactif ou participatif de la proposition est le premier critère.

Exemples de services ou actions participatives proposés aujourd'hui

- les ateliers créatifs participatifs



Les ateliers créatifs participatifs ont été mis en place à la rentrée 2013. Le principe est le suivant : les usagers proposent de partager leurs talents et savoir-faire à la communauté, tous publics mélangés. La bibliothèque propose donc des créneaux horaires, il s'agit majoritairement pour l'instant du mercredi après-midi. Elle organise aussi les aspects logistiques : une partie du budget pour l'action culturelle est donc dévolu à l'achat de matériel (laine, papier, aiguilles à tricoter, perles...) en fonction des besoins et des ateliers proposés. Enfin, elle s'occupe de la communication autour de cet atelier. L'animation de la séance est assurée par le ou les habitants qui ont proposé l'idée.

Ces ateliers ont lieu au milieu de la bibliothèque, sans inscriptions préalables, invitant ainsi tous les usagers à y participer.

A ce jour ont eu lieu plusieurs ateliers tricot, crochet ou pompons, des ateliers origami, ou encore des ateliers bracelets. Ils ont été animés soit par des adultes soit par des enfants et ils ont tous rencontré un très grand succès, créant des émules parmi les participants et donnant des idées ou envies à d'autres.

- **le « Ciné habitants »**

Le “ciné habitants” de la bibliothèque est un ciné-club participatif : la bibliothèque a fédéré un groupe d’usagers motivés qui établissent la programmation du film.

Ce ciné club a lieu une fois par mois le samedi après-midi. Les usagers qui ont choisi le film le présentent et animent souvent une petite discussion après sa projection.



Les bibliothécaires organisent deux réunions par an des usagers participant à ce projet afin d’établir la programmation pour le semestre à venir. Ces réunions sont aussi des moments pour noter les suggestions des habitants car parfois les films qu’ils souhaitent projeter ne figurent pas dans les collections de la bibliothèque. Les bibliothécaires prennent aussi en charge les aspects logistiques (organisation de la salle, matériel de projection) et gèrent la communication.

- **l’aide aux devoirs**



L’action “Aide aux devoirs” est née à la bibliothèque de l’initiative de plusieurs usagers qui ont constaté, peu de temps après l’ouverture que de nombreux enfants, que les parents avaient des difficultés à aider, venaient à la bibliothèque faire leurs devoirs et qu’ils n’y trouvaient pas l’aide dont ils avaient besoin. Ils se sont donc portés volontaires auprès des bibliothécaires pour organiser deux séances d’aide aux devoirs par semaine, le mardi et le jeudi après-midi. Les bibliothécaires assurent pour ce service les aspects logistiques (prêt de salle, organisation du “roulement” des enfants) et communiquent sur le service auprès des familles. C’est un service qui, après 3 ans d’existence, concerne une trentaine d’enfants de tous niveaux (du CP jusqu’au lycée) et qui est quasiment autonome.

- **Le jardin « participatif »**

L'entretien et l'amélioration du jardin ont été dans les premiers mois d'ouverture pris en main par certains usagers. Toutes sortes de plantations y ont été réalisées et ces "moments-jardin" sont aussi l'occasion de solliciter la participation des autres usagers de la bibliothèque, enfants et adultes confondus.



Bilan

Ces services et actions participatives permettent aux habitants de s'impliquer dans ce lieu, qui leur est dédié. Ces services connaissent aujourd'hui un grand succès et favorisent l'implication constante et accrue des habitants dans leur bibliothèque.

L'objectif de l'établissement étant de devenir un service public participatif de proximité, le nombre de ces services ou actions tend à augmenter. En effet, différents projets de ce type sont en cours, notamment dans la formation des usagers, qui prendrait la forme de partage des savoirs et savoir-faire (ateliers de discussion, ateliers bidouille en informatique..).

Nous projetons également de mettre à disposition la salle d'animation polyvalente de la bibliothèque aux usagers pour différents projets (salle de répétition de spectacle, atelier couture, etc.) aux moments où elle n'est pas utilisée par la bibliothèque. Cette salle deviendrait la "salle des usagers" ou "salle sur demande".

L'équipe de la Bibliothèque Louise Michel, Paris, juin 2014