



association
des bibliothécaires
français

PARLONS DE CE QUI FACHE

Regards sur nos pratiques

Journée d'étude du 29 novembre 2010

ACCUEIL : Jean-Arthur CREFF directeur de la bibliothèque de Mulhouse et Président de CORDIAL

INTRODUCTION : Pierre HALFF président de l'ABF Alsace

Environ 80 inscrits ont bravé la neige pour rejoindre Mulhouse et participer à cette journée d'un format particulier. Plusieurs thèmes ont été abordés suite à des saynètes jouées par le Théâtre du potimarron, adepte du théâtre forum (plus d'infos sur leur site : www.theatrepotimarron.com).

Accueillir tous les publics

Les sans domiciles fixes :

Situation : présence d'un SDF somnolant dans la médiathèque

Cohabitation difficile avec les autres usagers.

Rôle social des bibliothèques ?

Importance d'établir ensemble et dans l'équipe le niveau d'accompagnement et le seuil de tolérance car des sensibilités différentes entraînent des réponses divergentes.

Si la personne ne commet aucune nuisance, elle devrait avoir le droit de rester.

Problème d'odeur. Difficulté de parler à quelqu'un de son hygiène.

Il existe des normes sociales : hygiène, bruit...

Contacter éventuellement les services sociaux, les travailleurs sociaux.

Sujet abordé régulièrement en réunions d'équipe et rencontre avec un travailleur social par exemple à la médiathèque Malraux : celui-ci a insisté sur l'importance pour ce public d'être anonyme et en société. Il est donc souhaitable d'adopter la même attitude qu'avec les autres usagers

Le SDF vient aussi là pour être anonyme mais aussi pour être en société. Il est bon d'avoir le même comportement qu'avec les autres usagers.

Nous manquons de formation sur ce public et sur les relais institutionnels.

Il existe des partenaires sociaux dans la commune... ne pas hésiter à faire appel au réseau de services publics existants.

Pédophiles, voyeurs, pickpockets :

Nous devons assurer la sécurité du public.

Faire appliquer la loi.

Éventuellement tenter de mieux connaître la personne mise en cause, voir si elle est suivie socialement.

Adolescents :

Bruit : lorsque la bibliothèque le permet, aménager des zones pour le silence et pour le bruit.

Le niveau sonore n'est pas perçu de la même façon selon les individus.

Mettre en place une offre documentaire « décomplexée » pour les ados.

Eventuellement, espace conçu pour et par eux.

La violence est toujours difficile à gérer, quelque soit le public.

Quelle adaptation des services pour accueillir tous les usagers correctement ?

Différenciation des espaces selon les niveaux sonores qui y sont tolérés. Exemple à BM Mulhouse : espace prêt jeunes et adultes > documentation > patrimoine.

Des salles de travail en groupe ont été créées, récupérées sur des espaces de travail interne

Handicapés :

Accessibilité des locaux comme première condition ; disponibilité des personnels surtout si la personne n'a pas d'accompagnant. Autres usagers parfois gênés par le handicap ; attend réaction du bibliothécaire si problème de bruit par exemple.

Limite : compétences du bibliothécaire.

Tout est un problème de limite : dans nos compétences, dans notre disponibilité, dans nos locaux. La bibliothèque est parfois le seul service public restant dans les quartiers en déshérence.

Les publics différents se côtoient : idéalement, aménager les espaces pour que les publics différents puissent effectuer leurs usages différents.

Moyens pour accueillir tous les publics :

- Formation

- Faut-il du personnel « autre » dans les bibliothèques ? (travailleurs sociaux, éducateurs spécialisés...)

Acceptation de la pauvreté et de la différence dans l'espace public requiert une éducation des citoyens (Jacqueline MARTIN, Théâtre du Potimarron).

Remarque : pendant tout le débat, le comédien SDF est resté en situation et on a parlé de lui, sur lui... sans jamais le consulter ou prendre acte de sa présence ce qui est symptomatique de notre manière de traiter la question. !

Evolution des services

Situation : aide aux devoirs et « garderie »

Soutien scolaire, garderie, accueils des tout petits... : jusqu'où va-t-on ?

L'aide aux devoirs est institutionnelle ou non. Nous ne devons pas combler un manque de la part de l'éducation nationale ou de la mairie.

Est-ce vraiment notre rôle ? On peut le faire ponctuellement.

Il existe des solutions alternatives : mettre en place un accueil de groupe d'aide aux devoirs avec recours à des bénévoles (étudiants, retraités...).

En BU, on enseigne la méthodologie mais pas au-delà.

Réfléchir sur les services qu'on veut mettre en place : est-ce bien ceux que demande notre public ou ceux que souhaite l'équipe ?

Chaque bibliothèque est différente et doit construire ses services selon son , ses publics et les priorités définies.

Quelques exemples ou pistes évoquées :

- garderie créée pendant des animations adultes ou à certains créneaux horaires
- à l'inverse temps d'échanges proposés aux parents pendant les animations jeunesse ;
- acceptation ou non des enfants seuls (mais sous responsabilité des parents) ;
- installation d'un parc à bébés dans la bibliothèque
- bibliothécaire comme passeur avec un usager (Jacqueline MARTIN, Théâtre du Potimarron)

Equilibre entre service public et travail interne

Situation : rangement des documents en présence des lecteurs, horaires d'été

Travail interne, service public :

Le travail interne peut être allégé : le catalogage (récupération de notices), le rangement (cotes moins pointues, étagères moins parfaitement rangées, ouvrage à forte rotation comme la cuisine en bacs...). Le principal n'est-il pas de pouvoir trouver le document demandé par un usager, quitte à chercher avec lui sur une étagère ?

En Allemagne, on ne couvre plus les livres de poche et parfois on ne range plus certaines catégories de livres.

Mettre les chariots de rangement à disposition des lecteurs ?

Attention : Alléger le travail interne ne doit pas être un prétexte pour supprimer des postes. Les décideurs politiques nous poussent à faire plus avec moins.

Le but est de pouvoir passer plus de temps avec le public et ouvrir plus largement.

Il faut quantifier notre travail pour mieux valoriser nos missions.

Qu'est-ce qu'une bibliothèque accueillante ?

Qu'elle soit bien rangée ou qu'elle donne envie de lire ?

Horaires d'été :

Réduction des horaires, maintien ou augmentation ?

Les horaires doivent simplifier la vie des gens, être faciles à retenir, réguliers.

Embauche de renforts estivaux par exemple étudiants en métiers du livre ce qui n'est pas toujours financièrement évident.

La solution réside peut-être en un meilleur échelonnement du travail interne pendant l'année pour éviter la surcharge en été.

Accompagnement du public

Situation : un usager demande au bibliothécaire de l'aider à consulter son compte CAF, puis demande de l'aide pour effectuer son inscription à l'Université

Internet dévoile une autre facette de nos services : Faut-il ou non aider les usagers à remplir les formulaires en ligne alors que de nombreux services ne sont plus accessibles physiquement (CAF, Pôle emploi,...)

Se pose un problème de confidentialité et de responsabilité (aider à remplir une déclaration de revenus en ligne, par exemple).

Mettre en place des permanences de ces organismes à la Médiathèque : Caisse des dépôts, Pôle emploi, CAF...

Créer des didacticiels à l'intention de notre public.

Pourquoi la médiathèque serait-elle le palliatif à la dégradation des autres services publics ? On ne peut pas tout savoir pour répondre systématiquement mais on peut réorienter les publics: savoir où trouver l'information est au cœur de notre métier !

Le bibliothécaire devient de plus en plus médiateur ; par exemple personnes ne maîtrisant pas le français ou l'usage d'Internet

Développer des plages de rendez-vous individuels avec un usager pour avoir le temps de répondre à ses demandes et l'aider dans ses démarches.

Quelles acquisitions pour quel public ?

Situation : lectrice voit le dernier Marc Lévy, explique pourquoi elle aime en lire. Faut-il lui en proposer d'autres ou la réorienter vers... Diderot ?

On n'a pas à éduquer un public adulte. Proposer de la lecture facile ne nous empêche pas de constituer des sélections différentes.

Le public nous change par ses remarques, ses demandes via les cahiers de suggestions.

A la médiathèque Malraux, 30% des acquisitions sont faites suite à des demandes de lecteurs ; l'achat des livres en langues étrangères est entièrement participatif. Les suggestions sont limitées à 24 par personne et par an.

Un non dans le cahier de suggestions doit toujours donner une orientation vers autre chose.

La lecture facile peut servir de produit d'appel (présentation à l'entrée, panneau d'affichage...) à condition que les ouvrages soient présents en plusieurs exemplaires.

Comité de lecture : chaque participant note sur un signet ses impressions et le signet reste dans le livre... jusqu'à ce qu'il se perde (médiathèque de Soultz).

Les notes et les impressions de lectures des usagers en ligne sur les portails des médiathèques sont un flop retentissant.

Quels types de documents acheter ? Certains secteurs risquent de nous échapper. Et on veut tout avoir, de peur de ne pas faire plaisir à nos usagers, de les perdre...

Quid de la question des jeux vidéos ?

Synthèse

Michel SPINNEWYN

Prof. de Sciences économiques et Sociales

Le positionnement des bibliothèques : entre réalité sociale et réalité politique.

Le contexte : social

Forte demande d'aide et d'accompagnement de la part du public dans une société de plus en plus individualiste, marquée par la pauvreté financière et sociale. Cette demande est encore augmentée par la généralisation des nouvelles technologies.

Face à cette demande, les bibliothécaires se posent dans un discours fort sur la culture : Accueillir tout le monde, toutes les cultures y compris les plus populaires.

Le contexte : politique

L'Europe : Dans les discours, le service public a disparu au profit d'un service universel visant les plus pauvres et qui sera de fait de moins en moins financé.

Les statuts : Politique de déprofessionnalisation de la fonction publique visant à casser ce statut.

Le privé : Les discours reprennent constamment les problématiques du secteur privé, efficacité et polyvalence pour les transposer de fait.

Les missions

Pour parvenir à une voie moyenne, il faut s'appuyer sur des règles et des statuts : une loi qui définisse les missions des bibliothèques assurerait une certaine protection.

Sans minimiser le rôle social des bibliothèques, leurs missions principales restent du domaine de la culture et de la formation du public.

La formation des bibliothécaires est plus que jamais nécessaire.

La question des moyens reste au cœur du débat.

Anna MARCOUZZI

Directrice Adjointe de la BM de Mulhouse

Le métier

Nous ne nous sommes pas fâchés. Les bibliothécaires sont capables d'évoluer non pas face à des pressions politiques mais pour garder leurs usagers. Le cœur du métier n'est plus les collections mais bien le public. C'est eux qui sont importants plus que les documents.

Nous n'avons pas toutes les compétences pour aider les gens mais nous pouvons les orienter.

L'excuse du temps n'est plus mise en avant. C'est une bonne chose.

Il n'y a pas de loi pour les bibliothèques. D'où la nécessité de mettre en place des réflexions en équipe qui débouchent sur des procédures validées ; que le niveau d'intervention, d'aide aux usagers soit le même pour tous les agents.

Importance d'une telle journée d'étude pour échanger et discuter entre nous.