

NAISSANCE D'UN COMITÉ D'USAGERS OU COMMENT FAIRE ÉVOLUER LES RÈGLES DU JEU

PAR ANNIE VUILLERMOZ & LAURENCE GUILLEMAIN

Avec la création d'un comité d'usagers, la bibliothèque municipale de Grenoble explore une nouvelle façon de travailler. Par le dialogue et l'ouverture sur l'extérieur, les règles du jeu évoluent pour raccourcir les distances entre la bibliothèque et son environnement et en faire un espace partagé et coopératif.



ET AUSSI...
NAISSANCE D'UN COMITÉ D'USAGERS

Bibliothèque municipale - Ville de Grenoble

BIBLIOTHÈQUE(S)
N° 96-97 - JUIN 2019

LE PARI DU DIALOGUE AVEC LES HABITANTS

La bibliothèque Alliance, équipement du réseau grenoblois, fait l'objet d'un projet construit en dialogue avec les habitants. Une fermeture envisagée fin 2016 s'est heurtée de plein fouet à un violent mécontentement. Le projet de fermeture est devenu projet de rénovation et d'expérimentation. La réflexion s'est engagée lors d'ateliers de concertation ouverts à tous. Un comité de suivi réunissant habitants, partenaires, professionnels et élus a décliné les idées explorées lors des ateliers ; il a fonctionné pendant

la phase de travaux. La bibliothèque rénovée a ouvert ses portes en avril 2018. La création d'un comité d'usagers est une étape pour poursuivre et approfondir la dynamique participative engagée. Une nouvelle page est donc en train de s'écrire dans un contexte marqué par de forts enjeux citoyens, politiques et professionnels. L'expérimentation marque l'histoire de la bibliothèque municipale de Grenoble où une mosaïque de médiations est co-construite hors-les-murs ou dans les murs avec des acteurs multiples. Le partenariat est vivace et en regard, la place

laissée aux usagers individuels dans les fonctionnements quotidiens demeure timide. Bien sûr il y a les cahiers de suggestions, les clubs lecture et aussi un petit budget mangas géré par des adolescents et diverses actions portées par des usagers (révisions, clubs de langues), mais aller au-delà est possible. La création d'un comité d'usagers, marque donc un jalon dans l'histoire du réseau grenoblois avec des objectifs classiques, simples et ambitieux. Il s'agit d'évaluer et adapter les services offerts, d'inventer de nouvelles propositions aptes à susciter l'intérêt de publics élargis. Le pari est lancé !

USAGERS ET BIBLIOTHÉCAIRES : COMMENT DÉVELOPPER UN JEU COOPÉRATIF ?

Entrer dans un nouveau jeu suscite des appréhensions. Le bibliothécaire craint de perdre du contrôle, de ne plus avoir en mains toutes les cartes. Faire participer les usagers à la vie de la bibliothèque l'inquiète. L'usager ne va-t-il pas prendre sa place ? N'est-il pas un potentiel bénévole symbole de non-reconnaissance professionnelle ? Pour l'usager aussi les craintes sont là : pourquoi veut-on l'impliquer dans ce nouveau jeu ? Pour discipliner sa colère ? Pour légitimer des choix déjà faits ?

Mettre en place un comité d'usagers oblige à questionner ces craintes et représentations, à définir où se situe la compétence du bibliothécaire, à

La création d'un comité d'usagers est une étape pour poursuivre et approfondir la dynamique participative engagée

délimiter le cadre d'action des usagers : faire réellement connaissance, s'approprier, définir les zones de pouvoir, ce sont les conditions pour passer d'un jeu d'opposition à un jeu coopératif.

LES RÈGLES DE NOTRE JEU

Le comité d'usagers est constitué de 15 personnes maximum, fréquentant ou non la bibliothèque et de quatre membres de l'équipe professionnelle. Il se réunit tous les deux mois. Il donne son avis sur le fonctionnement de la bibliothèque, identifie des besoins, propose et

met en œuvre des usages nouveaux.

Une charte a été élaborée. Elle définit le périmètre de discussion du comité, à savoir le fonctionnement et l'organisation de la bibliothèque Alliance, hors questions liées aux agents. Elle énonce des principes : respect et écoute, intérêt collectif et co-responsabilité. Elle précise que les propositions issues du comité d'usagers donnent lieu à du *faire ensemble*. La faisabilité des actions imaginées est étudiée avec les services de la ville. Le travail du comité est présenté à tous les usagers.

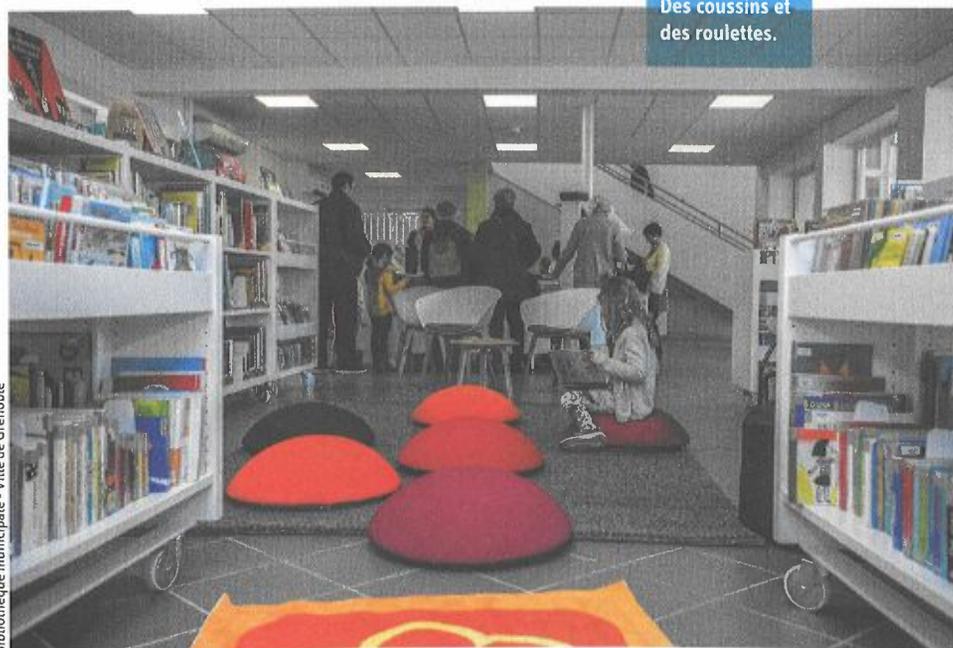
QUE DISENT DE LEURS MOTIVATIONS LES USAGERS IMPLIQUÉS ?

« Ma participation s'inscrit dans une démarche d'engagement pour le soutien et le développement de l'offre sociale et culturelle, pour que la bibliothèque suite à ses nouveaux aménagements s'insère au mieux dans son environnement social, soit adaptée au mieux aux attentes. Pour participer à des discussions, des échanges, des partages de savoirs et d'expériences autour des livres, de la lecture, des lieux-bibliothèques en général... tous thèmes qui me semblent importants. Plus particulièrement encore, d'ailleurs, en ces temps troublés, d'incertitudes et de questionnements divers. Pour augmenter l'intérêt et la motivation pour les livres, la lecture, développer du relationnel, du lien social, de la réflexion un peu plus collective et enrichir la vie de quartier. » **D.C.**

« J'ai choisi de faire partie de ce comité d'usagers car je n'avais pas pu m'impliquer dans les groupes de travail précédents et c'était l'occasion de participer à la vie de cette bibliothèque. Le comité d'usagers est quelque chose d'innovant pour le réseau grenoblois et ça m'intéresse de voir comment cela fonctionne. » **C.D.**

« Cela fait peu de temps que nous habitons dans le quartier; le comité d'usagers est une opportunité de rencontrer d'autres personnes qui aiment lire ou aller à la bibliothèque. Il m'a permis de mieux comprendre comment fonctionnent la bibliothèque Alliance et le réseau grenoblois. » **O.M.**

Des coussins et des roulettes.



LE COMITÉ D'USAGER : UNE PIÈCE DANS UN PUZZLE

Le comité d'usagers prend sens dans un projet d'équipement où l'accueil est central, où de la place est laissée aux utilisateurs, où la confiance est érigée en valeur première.

L'accueil est au cœur du projet de la bibliothèque Alliance qui combine du *comme à la maison* (avec salons, banquettes, coussins, une large place donnée au jeu, la possibilité de boire, de travailler, ou de ne rien faire) et du *ensemble* (petits gradins pour écouter collectivement une histoire, postes multimédias regroupés, salle de travail avec écran géant, terrasse conviviale, ateliers créatifs hebdomadaires).



La terrasse
attendant.

Pour laisser place aux usagers et aux services, les espaces intérieurs ont été revus : moins de rayonnages, une présentation attractive et évolutive des collections (meubles bas, pôles documentaires), plus de places assises (de toutes sortes), des roulettes partout pour faire vivre la modularité des espaces.

Le parc adjacent est une plus-value majeure. Plusieurs entrées sont possibles pour diversifier les relations à la bibliothèque et en faciliter l'appropriation. Ainsi une idée forte issue des temps collectifs de concertation est désormais en acte : favoriser le *dedans/dehors*. On peut aller et venir, prendre un livre et l'emporter dehors. L'espace de la bibliothèque dialogue avec l'espace extérieur et les codes de la bibliothèque sont renouvelés. Le but est de tisser un *dedans/dehors* permanent et cohérent avec la volonté de revoir les frontières, de raccourcir les distances qu'elles soient entre professionnels et usagers, entre lecteurs et non-lecteurs, entre la bibliothèque et son environnement. Le comité d'usagers est un des signes qui affirment la volonté de mettre la bibliothèque en phase avec la vie des gens.

Autre pièce majeure du puzzle, une récente délibération prise par le conseil municipal prolonge cet état d'esprit en rendant possible la mise à disposition des locaux de la bibliothèque Alliance en dehors de la présence des professionnels. Des associations, des partenaires locaux, pourront déployer certaines de

leurs activités dans la bibliothèque en cohérence et complémentarité avec les professionnels garants du respect des missions du lieu.

EN QUOI LE COMITÉ D'USAGERS PERMET D'ALLER AILLEURS ?

Jouer c'est endosser de nouveaux rôles, développer de nouvelles compétences, découvrir de nouvelles relations, expérimenter.

Le comité d'usagers prend sens dans un projet d'équipement où l'accueil est central, où de la place est laissée aux utilisateurs, où la confiance est érigée en valeur première

Pour s'impliquer dans un comité d'usagers il faut avoir le goût du jeu collectif et accepter de voir évoluer son métier. Le rôle du bibliothécaire demeure central, mais renouvelé : d'un gestionnaire prescripteur de collections, il devient animateur/médiateur. Il doit être prêt à partager un pouvoir et à considérer l'usager comme une personne-ressource. Des compétences nouvelles sont à activer : apprendre à expliciter son travail (choix d'animations, d'acquisitions, etc.), cultiver l'écoute et le dialogue patients, apprendre à construire des connexions entre usagers polyphoniques.

Le comité d'usagers oblige à redistribuer les cartes. Il rend nécessaire de rappeler que la bibliothèque est un espace d'échanges, un bien commun ; il invite à décliner des objectifs partagés de promotion de l'écrit et de la lecture ; il permet une meilleure connaissance de la bibliothèque et de ce qu'elle possède. Il ne peut que solidifier la place de la bibliothèque dans la vie locale.

La mobilisation des usagers (mais aussi des non-usagers) reste une gageure et l'aventure démarre. Le tout jeune comité de la bibliothèque Alliance, fort de huit usagers mobilisés à ce jour, se fixe comme objectif de savoir démarrer petit pour grandir doucement. Il permet d'ores et déjà d'afficher un attachement partagé à la bibliothèque... le jeu en vaut la chandelle !