

Bibliothèque familiale et familiale :

→ L'EXEMPLE DE LA BIBLIOTHÈQUE LOUISE MICHEL

HÉLÈNE CERTAIN

Bibliothèques de la ville de Paris
helene.certain@paris.fr

Diplômée d'une licence Métiers du livre, Hélène Certain obtient le concours de BAS de la ville de Paris. En 2008, elle est affectée à la bibliothèque Place des Fêtes en tant que responsable de la section adultes. Lauréate du concours de bibliothécaire, elle est, de novembre 2011 à avril 2012, responsable du pôle Adultes à la préfiguration Saint-Lazare. Elle prend la responsabilité de la bibliothèque Louise Michel le 1^{er} juillet 2012.

« **O**n aimerait y habiter », a-t-on entendu de la part d'une habitante du quartier lors de sa première visite de la bibliothèque Louise Michel. Par ce cri du cœur, le pari des concepteurs de cet établissement était quasiment gagné ; faire de ce lieu un espace convivial, agréable, familial, « comme à la maison ».

Le projet de départ, alors porté par Blandine Aurenche et le Bureau des bibliothèques, était de proposer aux habitants une bibliothèque familiale, sans cloison ni physique ni symbolique entre les services dédiés à la jeunesse et ceux destinés aux adultes. Les familles ainsi ne sont pas séparées et chacun, enfant et adulte, peut profiter en même temps du lieu et des services proposés.

Le projet se précisant, le terme « familial » a pris une autre couleur. « Familial » peut aussi être entendu comme un terme excluant, c'est-à-dire « exclusivement dédié aux familles », ce qui aurait été dommage pour le quartier de la Réunion (sud du 20^e arrondissement), qui compte environ 25 000 habitants. L'idée a donc été de concevoir un lieu de proximité où il fait bon vivre, un lieu accessible et où on se sent « comme à la maison ». Le terme « familial » évoque alors plutôt une ambiance chaleureuse, conviviale, dans un lieu ouvert à tous.

Le contexte social du quartier de la Réunion est très contrasté : s'y côtoient des personnes très éloignées de la lecture et des jeunes couples plus aisés qui ont suivi des cursus universitaires. Cette mixité est favorisée par la forte proportion d'habitats sociaux dans l'arrondissement.

En proposant un lieu « comme à la maison », désacralisé et décomplexant, l'idée est de rendre le lieu et les services de la bibliothèque accessibles à tous les publics et notamment au public des « lointains ¹ ».

Ainsi, l'objectif de la bibliothèque Louise Michel est d'être, pour les habitants du quartier, un lieu familial, un lieu de proximité ouvert à toutes les générations, mais aussi un relais dans son territoire pour les partenaires associatifs ou institutionnels.

Le concept de bibliothèque familiale-familiale se traduit de différentes manières dans la conception et la disposition des espaces, dans les services et les collections proposés mais aussi dans le positionnement des bibliothécaires.

« Ambiance familiale » dans les espaces

Le travail conjoint des bibliothécaires et de l'architecte Olivier Fraisse (agence Terreneuve) a abouti à un bâtiment pratique, lumineux et convivial. De la rue, on peut apercevoir un petit salon (avec fauteuils et petites tables) et le jardin. On ne distingue pas les rayonnages au premier regard. Cet aperçu des espaces invite symboliquement les passants à s'arrêter, à s'installer dans ce lieu de vie.

La salle de lecture tient sur un seul plateau de 450 m², au rez-de-chaussée. Aucune cloison ne sépare

1. Patrick Bazin, « Plus proches des lointains », *BBF*, 2004, n° 2. En ligne : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2004-02-0008-002>



Bâtiment de la bibliothèque Louise Michel. Architecte : agence Terreneuve © Bibliothèque Louise Michel

les espaces, les meubles au centre du plateau sont volontairement bas pour donner une profondeur de champ et éviter l'effet « forêt de livres ». Les étagères hautes ont été repoussées le long des murs.

Les couleurs – rouge, parme et anis –, conjuguées avec le bois du parquet et des meubles, donnent une impression chaleureuse à l'ensemble.

S'inspirant des cafés et des librairies, les concepteurs ont placé au centre de l'espace les chauffeuses, les fauteuils et les tables, autour desquels gravitent les collections.

Quatre meubles de présentation agrémentés de petites lampes, très inspirés du mobilier que l'on peut rencontrer en librairie, sont disposés de façon à structurer l'espace.

La plupart des meubles sont équipés de roulettes, afin de pouvoir moduler et adapter le lieu aux différents temps et usages de la bibliothèque.

Une surface importante est consacrée aux plus petits : deux grands tapis et du mobilier adapté ont été prévus. Ce lieu doit être aussi confortable, pour les enfants comme pour leurs parents, qu'à la maison. La bibliothèque propose donc des transats pour bébés, ainsi qu'une table à langer et un chauffe-biberon, sans oublier l'extrêmement pratique local à poussettes, qui permet de désencombrer l'espace et les usagers.

La bibliothèque Louise Michel en chiffres

550 m² au public (dont 1 salle de travail et 1 salle d'animation polyvalente)

30 000 documents tous supports

35 heures d'amplitude horaire

12 bibliothécaires et 1 médiatrice familiale

Le premier étage est occupé par une salle de travail silencieuse et une salle d'animation. Le décloisonnement pouvant générer du bruit à certaines heures de la journée, il a paru important de proposer aux usagers un endroit calme, plus propice à l'étude.

Lorsque le temps le permet, le jardin se transforme, avec parasols et mobilier d'extérieur, en salon pour les lecteurs.

Les transactions de prêt et de retour sont assurées par deux automates, il n'est donc nul besoin d'une banque de prêt imposante. La petite banque d'accueil de la bibliothèque est située vers le centre du plateau et n'est pas fermée, supprimant l'image de « barrière » derrière laquelle se retranchent les bibliothécaires qu'en ont parfois les usagers.

Ainsi induits par la conception du lieu, les échanges intergénérationnels sont nombreux et les différents

usages cohabitent. La disposition des espaces est le reflet de la réflexion sur la désacralisation du lieu bibliothèque engagée en amont par l'équipe. L'établissement ne propose pas que des collections, mais plusieurs parcours, l'emprunt de documents n'étant pas obligatoirement l'objectif final. Elle peut être le lieu où on se rencontre pour discuter, où on lit le journal tranquillement, où on joue aux échecs et autres jeux de société, où on fait des recherches sur les postes multimédias, où on lit des histoires aux enfants, où on joue en famille aux jeux vidéo, où on fait ses devoirs, où on parle de ses coups de cœur autour d'un café ou d'un thé... La bibliothèque se veut simplement la plus accessible possible et, pour cela, elle doit rompre avec la représentation parfois austère et sévère que peuvent en avoir les habitants.

Une offre de services conviviale et accessible

« Créer du lien autour de la culture et du savoir », tel était le programme des « Ruches » décrites par François Rouyer-Gayette en 2004². Les services proposés par la bibliothèque Louise Michel s'efforcent de suivre ce même objectif, en direction de tous les publics.

On peut considérer que la disponibilité des bibliothécaires, le travail de médiation auprès de tous les publics, l'accompagnement personnalisé des usagers est le premier service de la bibliothèque. Pendant les plages de service public, les agents ne sont pas à des postes fixes : outre le renseignement, les inscriptions ou autres transactions dans le système d'information, les bibliothécaires rangent les retours tout au long de la journée, guident les personnes dans leurs recherches, proposent des lectures aux plus jeunes, accompagnent la pratique des jeux de société, tout en maintenant des relations de proximité, de « bon voisinage », avec les usagers.

Le plus souvent, la fermeture de la bibliothèque se fait en musique,

après qu'un usager volontaire a fait l'annonce au micro.

Les autres services proposés ne sont envisageables que si les professionnels mettent tout en œuvre pour prodiguer un accueil convivial et chaleureux.

Au moment de l'ouverture, une médiatrice familiale, habitante du quartier, a été recrutée. Connue et reconnue des familles du quartier, elle permet de faire le lien avec des publics *a priori* plus « lointains », favorisant ainsi l'insertion de l'établissement dans son environnement.

Le quartier accueillant de nombreuses familles, un accent particulier a été mis sur les services en direction du public des 0-6 ans et de leurs parents. La réflexion sur le travail avec les plus jeunes a été, dès la base du projet, orientée vers une approche globale des enfants avec leurs parents ou les adultes accompagnants. Ainsi, les Relais assistantes maternelles des 20^e et 11^e arrondissements sont accueillis régulièrement, des visites fréquentes spécifiques destinées aux auxiliaires parentales (nounous) sont mises en place et l'établissement est partenaire des PMI³ voisines. Ces accueils conviviaux sont des moments privilégiés pour sensibiliser enfants et adultes à la lecture et aux pratiques culturelles et permettent par la même occasion de toucher un public de jeunes parents.

Les partenariats avec les institutions scolaires vont dans le même sens : il n'est pas proposé d'accueils de classes systématiques mais les enseignants, animateurs, bénévoles ou responsables de parents d'élèves, accueillis en début d'année, sont envisagés comme des partenaires privilégiés, car ancrés fortement dans le quartier, pour atteindre l'objectif de toucher les familles.

Pour les autres classes élémentaires comme pour les collèges, les partenariats se font sous la forme de clubs de lecture dans les classes ou à la bibliothèque, toujours en collaboration avec les professeurs et les responsables de BCD et CDI. Ce travail sur l'année

peut se terminer par un accueil « en famille » le samedi matin.

Ces accueils hors temps scolaire permettent une approche plus globale des familles, et ces « matinées festives » sont des moments propices pour sensibiliser les parents au fait que la bibliothèque est aussi un lieu pour eux, où on peut partager des moments agréables avec les enfants et utiliser également le lieu et les services pour soi.

Le public des enfants et des jeunes adolescents vient nombreux à la bibliothèque : au-delà des discussions sur leurs lectures et des conseils réciproques, peuvent leur être proposés au quotidien des lectures à voix haute ou des jeux de société avec les bibliothécaires, entre pairs ou avec d'autres adultes de la bibliothèque.

Des animations spécifiques sont dédiées aux jeux vidéo en ligne ou sur console de salon, animés par les bibliothécaires. Ces séances s'organisent suivant les tranches d'âge, pour apprendre à jouer ensemble et appréhender la bibliothèque comme lieu du jeu : en ligne, à partir de 6 ans, pour compléter les pratiques habituelles ; sur console de salon, à partir de 10 ans, pour créer un moment de défoulement hors du temps et des règles de la bibliothèque. Les rapports avec les bibliothécaires y sont particulièrement décontractés afin de créer ce « cadre ludique » si important, cet espace de convivialité qui est recherché. La version « familiale » de cette activité est aussi proposée régulièrement, séance de découverte collective d'un jeu ou d'un type de jeu par la pratique conjointe. L'enfant montre à son parent le jeu (ou ils le découvrent en même temps) et ils partagent l'expérience. Le jeu vidéo est alors le support ludique de la compétition et met en valeur la cohabitation et l'apprentissage socialisant (évoluer ensemble, respecter l'autre, partager le temps de jeu...).

Des services adaptés sont proposés aux publics les plus éloignés de la lecture et des pratiques culturelles. Ainsi, un volontaire du service civique assure le service du Port'âge (service mis en place au niveau du réseau des bibliothèques de la ville de Paris) et fait le lien entre la bibliothèque et les

2. François Rouyer-Gayette, « Les "Ruches" », *BBF*, 2004, n° 2, p. 24-29. En ligne : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2004-02-0024-004>

3. Protection maternelle et infantile.



Aménagement intérieur de la bibliothèque Louise Michel. © Bibliothèque Louise Michel

habitants du quartier ne pouvant pas se déplacer.

La bibliothèque veut aussi se rendre accessible aux habitants du quartier non francophones, qui connaissent des difficultés sociales ou qui pensent tout simplement que ce lieu n'est pas fait pour eux. Des partenariats sont engagés avec les centres sociaux voisins, qui dispensent des cours de français langue étrangère, ou encore avec un foyer pour femmes.

Les ateliers multimédias proposés sont quasi exclusivement dédiés aux grands débutants, qui font leurs premiers pas avec l'outil informatique. Pour s'adapter au mieux à ce type de public, les formations dispensées se déroulent uniquement en individuel, sur le principe du tutorat.

Pour rendre le lieu le plus familier possible, les services de la bibliothèque sont proposés de manière participative; ils sont le fruit de l'initiative conjointe des bibliothécaires et des

habitants. Il en est ainsi pour le «Café de Louise», café littéraire coanimé par les bibliothécaires et les usagers un samedi matin tous les quinze jours.

La démarche est similaire pour «Le ciné des habitants», projections de films un samedi par mois, dont la programmation et la présentation sont assurées par les habitants du quartier investis dans ce projet. Le jardin de la bibliothèque est entretenu par quelques voisins et les murs de la bibliothèque sont disponibles aux artistes du quartier pour exposer leurs œuvres.

De même, des habitants du quartier se sont proposés pour assurer l'aide aux devoirs deux après-midis par semaine.

La bibliothèque veut être le lieu du lien entre tous ces publics mais aussi un lieu-relais sur son territoire, ce qui nécessite une bonne connaissance de ce dernier; un relais qui permet d'orienter les habitants selon leurs demandes vers d'autres structures.

En termes de collections, la bibliothèque Louise Michel n'est résolument pas une bibliothèque encyclopédique. En raison de la proximité de plusieurs grands établissements, dont la médiathèque Marguerite Duras, sa politique documentaire est clairement orientée vers la fiction et la «lecture-plaisir». Proposant un fonds de 30 000 documents tous supports confondus, 80 % des collections sont des documents de fiction, les 20 % restants étant consacrés aux documentaires. Par ailleurs, la moitié des collections proposées est plus particulièrement destinée aux enfants.

Pour être plus accessible à tous, le fonds des documentaires rassemble les documents pour enfants à partir de 8 ans et les documents pour adultes. Une cotation «en clair» (pas de chiffres mais du langage naturel; un documentaire sur les chevaux sera classé à Animaux/Cheval) et un classement thématique ont été adoptés pour

ce fonds de petite taille, évitant ainsi les difficultés de compréhension que peut engendrer la classification Dewey.

Sont surtout proposés des nouveautés, des essais sur les débats actuels, des coups de cœur des bibliothécaires ou encore des « valeurs sûres ». La bibliothèque Louise Michel n'est pas une bibliothèque de conservation, les collections sont donc renouvelées souvent et les suggestions des lecteurs sont prises en compte autant que possible.

La valorisation des documents est une part importante du travail sur les collections : comme en librairie, les rayonnages restent aérés afin de présenter des documents en « facing », tables et vitrines thématiques sont régulièrement renouvelées, et bibliothécaires et usagers se sont pris au jeu de rédiger des critiques collées ensuite sur les livres.

Lieu familial et familier, la bibliothèque se pose comme un acteur social et culturel du quartier, elle est « lieu de séjour et d'échange, entre lecteurs comme entre lecteurs et bibliothécaires⁴ », le rôle d'accueil et de médiation du public des bibliothécaires étant ainsi au cœur de notre métier.

Quel(s) rôle(s) pour les professionnels ?

Dominique Arot, dans son dernier rapport⁵, parle de « révolution culturelle » dans le fait de « mettre la relation aux publics au centre des organisations de travail ». À la bibliothèque Louise Michel, les bibliothécaires se questionnent encore sur la définition de leur rôle. Cependant, chaque membre porte le projet d'établissement conçu en équipe et considère l'accueil comme la mission prioritaire.

Le curseur-métier a en effet été déplacé : 60 % du temps de travail est consacré à l'accueil des publics. Une présence nombreuse des agents lorsque la bibliothèque est ouverte

permet d'envisager l'accueil non comme une gestion de flux, mais comme un accompagnement personnalisé ; les bibliothécaires ne sont pas anonymes, les usagers les connaissent et eux-mêmes sont 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 : les professionnels fournissent un cadre, physique et symbolique, afin que les usagers s'en emparent.

« On n'est pas dans une bibliothèque, ici » ou encore « trop bruyant pour une bibliothèque » sont des phrases que l'on entend encore régulièrement de la part de certains usagers. En effet, il est admis pour les bibliothécaires que le silence n'est pas obligatoire sur le grand plateau décroisé, qu'on peut discuter sans crier, qu'on peut téléphoner discrètement, l'essentiel étant de se respecter les uns les autres. Ce lieu de vie, créateur de lien social et culturel, en se rendant familier et proche des habitants du quartier s'éloigne de la vision plus académique qu'on peut se faire de la bibliothèque.

Dans ce contexte, les bibliothécaires de Louise Michel se sentent très concernés par les réflexions autour de la redéfinition de leur rôle et doivent se positionner différemment : est-on toujours bibliothécaire quand on sert le thé à la menthe et le café aux usagers les mercredis et samedis ? Est-on toujours bibliothécaire quand on organise un tournoi d'échecs ou de « Just dance » ? Ou quand on aide une collégienne à faire ses devoirs ? Ou quand les enfants appellent les agents les « animateurs » ?

À toutes ces interrogations, les bibliothécaires de Louise Michel répondent par l'affirmative. Être bibliothécaire dans une bibliothèque « familiale », c'est ajouter quelques cordes à son arc et considérer que le travail avec le public est prioritaire sur les autres tâches.

Pour ce faire, il est important de rationaliser au maximum les tâches de travail interne. Le réseau des bibliothèques de la ville de Paris permet aux bibliothécaires, par ses équipements centraux qui prennent en charge le catalogage et l'équipement des docu-

ments, de ne pas être trop absorbés par le travail interne. L'établissement étant décroisé, le fonctionnement de l'équipe l'est aussi ; il n'y a pas de section jeunesse ou de section vidéo-thèque, la réflexion se faisant plutôt en termes d'usages qu'en termes de publics. Tous les agents ne s'occupent pas de tout pour autant mais chacun a des responsabilités précises (de collections ou de services) et le travail se fait toujours en petits groupes. D'autre part, pour garantir l'adhésion de chacun au projet d'établissement, chaque agent a pour mission une responsabilité transversale telle que, par exemple, la réflexion sur l'accueil des publics ou encore sur la politique documentaire de l'établissement.

« Accueillir tous les publics » et « participer aux services dédiés aux publics jeunesse et adulte » sont des termes qui sont présents dans les fiches de poste de chaque agent. Ils sont donc amenés à animer ou participer à des accueils ou animations pour les enfants comme pour les adultes, ce qui permet une meilleure connaissance des usagers et rend possible la relation de « familiarité » entre professionnels et usagers.

L'équipe de la bibliothèque Louise Michel s'efforce au quotidien de rendre ce lieu convivial et chaleureux, « familial », pour les habitants du quartier, afin qu'ils fassent de la bibliothèque « leur lieu », propre à leurs habitudes, lié à leur quotidien, proche et familier. ●

Février 2013

4. François Rouyer-Gayette, « Les "Ruches" », article cité.

5. Dominique Arot, *L'extension des horaires d'ouverture : progrès et obstacles*, rapport de l'IGB, 2012. En ligne : www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/document-60169