



Ille & Vilaine
LE DEPARTEMENT

Les chemins d'accès aux savoirs et à la culture



Réflexions et propositions
2010-2011



QUART MONDE

METROPOLE
vivre en intelligence
Rennes

rennes.fr
VIVRE EN INTELLIGENCE

Ille-et-Vilaine, la vie à taille humaine

Ce document présente l'historique du projet, la méthodologie utilisée, le processus et les résultats des travaux, ainsi que des recommandations.

La partie « Résultats du groupe de travail : nos propositions » a été entièrement co-écrite par les acteurs-auteurs de ce groupe de travail (militants et bibliothécaires). Les animatrices en ont assuré la mise en forme et ont rédigé les autres parties.

■ Les acteurs-auteurs (12)

Claudia Allaire (Médiathèque de Vitré), Myriam Laridain (Médiathèque de Dol-de-Bretagne), Pascale Leroul (Médiathèque de Redon), Mostafa El Fakir, Viviane Girault et Marie-Annick Marion (Bibliothèques de Rennes), Christine Morette et Françoise Sarnowski (Les Champs Libres) Joëlle Bertel, Maryvonne Chartier, Noura Boulahia-Reuzeau, Jacky Aubrée (militants d'ATD Quart Monde (1)).

■ **Les animatrices** : Louissette Gicquel et Claude Hooge (alliées ATD Quart Monde (1)), Catherine Lepeinteur (Médiathèque départementale d'Ille-et-Vilaine).

■ **L'appui pédagogique** : Hervé Lefeuvre (volontaire-permanent ATD Quart Monde (1)) des Ateliers du croisement des savoirs.



Le groupe de travail lors de la dernière réunion.

1 - Le mouvement ATD Quart Monde réunit des personnes qui ont l'expérience de la pauvreté (les militants), des personnes engagées dans la société qui les rejoignent dans leurs combats (les alliés) et les permanents du mouvement (les volontaires).

➤ Historique	page 4
➤ La méthode du croisement des savoirs et des pratiques	page 5
➤ Préalable	page 6
➤ Le fonctionnement du groupe de travail	page 7
➤ Les trois étapes du groupe de travail	page 8
➤ Les résultats du groupe de travail : nos propositions	page 9
➤ Annexes	page 21

Historique de la démarche

Dès 2007, la Ville de Rennes, Rennes-Métropole et le Département d'Ille-et-Vilaine, avec l'accord des élus, s'associent pour demander une formation à ATD Quart Monde en direction des professionnels. L'intention est d'améliorer l'accès des personnes en grande difficulté aux bibliothèques.

Trois co-formations se déroulent en 2008, regroupant des militants d'ATD ayant l'expérience de la grande pauvreté, des bibliothécaires de Rennes, et du Département d'Ille-et-Vilaine.

Plus de 40 agents de bibliothèques et 6 militants ont ainsi été impliqués au cours de 3 journées distinctes de co-formation.

La démarche et la méthode utilisées étaient celles **du croisement des savoirs et des pratiques** : confrontation des logiques et des représentations mutuelles, analyse croisée de récits d'expériences, découverte et écoute de l'autre, co-production... Cela a représenté un cheminement essentiel.

À la suite de ces journées, les travaux ont été présentés les 24 juin et 17 octobre 2008 à un public de professionnels, en présence d'élus, et ont fait l'objet d'une publication⁽¹⁾.

En parallèle, des bibliothèques du Département ont organisé des animations, essentiellement des jeux d'écriture, ainsi que des expositions, lors des journées de refus de la misère en octobre 2008 et 2009. Des contacts ont été pris à cette occasion avec différentes associations.

Sur Rennes, des actions ont été entreprises en collaboration avec les Universités Populaires Quart Monde⁽²⁾.

Fin 2010, le partenariat est réactivé, à la demande des institutions, par la constitution de ce groupe de travail. Il s'agit d'aller encore plus loin dans la réflexion, rechercher des actions concrètes à mettre en place dans les bibliothèques, tout en gardant au cœur du dispositif cette idée forte « **on ne fait pas pour mais avec les personnes** ».

⁽¹⁾ « Lecture, grande pauvreté, comment favoriser l'accès au livre ? » 17 octobre 2008, édition 2009.

⁽²⁾ Lieux de dialogue, de réflexion et de formation réciproque entre des personnes qui ont l'expérience de la pauvreté, et des personnes d'autres milieux qui leur sont solidaires.

La méthode du croisement des savoirs et des pratiques

Pédagogie et méthodologie employées pour faire émerger de nouveaux « chemins d'accès vers les savoirs et la culture » pour les personnes en grande pauvreté :

La pédagogie et la méthodologie employées s'appuient sur la démarche du croisement des savoirs, initiée par ATD Quart Monde, expérimentée et formalisée par ATD et des partenaires du milieu universitaires et professionnels.

Cette démarche est la mise en œuvre du partenariat des personnes qui ont l'expérience de la grande pauvreté, dans le cadre de projets contre la grande pauvreté et les exclusions, pour développer la démocratie et la citoyenneté.

La Charte du croisement des savoirs présente les principes éthiques, pédagogiques, les prérequis et conditions nécessaires à sa mise en œuvre

<http://atd-quartmonde.fr/Charte-du-croisement-des-savoirs.html>

➤ La démarche repose sur un triple enjeu et objectif :

- **Un enjeu et un objectif de connaissance**
L'apport de connaissance des personnes vivant la grande pauvreté est essentiel et au cœur de la démarche. Les savoirs de chacun des acteurs impliqués dans le processus de croisement, se construisent et se complètent par le dialogue, la réciprocité. L'interaction des savoirs vise la production de connaissances pour avoir prise sur des réalités et les transformer dans l'intérêt des droits et de la dignité de tous.
- **Un enjeu et un objectif d'action de lutte contre la grande pauvreté et les exclusions**
Mettre en évidence des conflits de logiques, d'objectifs, et chercher les conditions de leur synergie, complémentarité, pour une plus grande efficacité de l'action.
- **Un enjeu et un objectif de croisement des pouvoirs :**
Rééquilibrer les relations et rapports inégaux, de pouvoirs (parole, expression, situations, rôles, savoirs...), facteurs de conflits et d'exclusion.

➤ La démarche repose sur des présupposés :

- Les personnes du milieu de la grande pauvreté ont des savoirs d'expérience, qu'elles seules peuvent faire connaître, exprimer.
- Les professionnels détiennent eux des savoirs d'action.
- Toute personne est détentrice de savoirs liés à son expérience propre, qui sont essentiels aux autres.
- Chacun de ces savoirs est autonome (existence, validité et autorité propres), complémentaire l'un à l'autre.
- La confrontation, la réciprocité des savoirs, permettent de produire des connaissances plus complètes, d'ouvrir des pistes de réflexion pour l'action.
- C'est en croisant ces savoirs que l'on peut :
 - Apprendre à se comprendre, à se connaître, à se reconnaître.
 - Apprendre à être acteurs ensemble de connaissances et à agir en partenariat.
 - Questionner et améliorer les connaissances, les pratiques, les compétences.

➤ La démarche vise une co-production, pour laquelle 3 temps sont nécessaires :

- **Des temps de travail individuel** qui permettent à chacun de construire son point de vue, avant de le confronter à celui des autres acteurs.
- **Des temps de travail en groupes d'acteurs (militants d'un côté et professionnels de l'autre)**, indispensables pour passer d'une expression individuelle à une expression collective. C'est dans les groupes que se formalisent des propositions ou des problématiques sur un sujet donné, avant de les confronter à celles de l'autre groupe.
- **Le travail en plénière va alors permettre :**
 - De vérifier que l'on se comprend ou non, que les mots ont la même signification pour chacun, que les phrases ont le même sens.
 - D'enrichir et de questionner les apports de chacun des groupes.
 - De se mettre d'accord tant sur les contenus de la production, que sur le vocabulaire à employer en vue d'une rédaction.

Préalable

Dans ce document, nous utilisons le terme « personnes en grande pauvreté » ou « personnes en grandes précarités »

La définition ci-dessous est issue du rapport du Conseil Économique et Social « Grande Pauvreté et la Précarité Économique et Sociale » du 12 février 1987.

Joseph Wresinski (fondateur d'ATD Quart Monde) en était le rapporteur.

Définition de la grande pauvreté :

« La précarité est l'absence d'une ou plusieurs des sécurités, notamment celle de l'emploi, permettant aux personnes et aux familles d'assumer leurs obligations professionnelles, familiales et sociales, et de jouir de leurs droits fondamentaux.

L'insécurité qui en résulte peut être plus ou moins étendue et avoir des conséquences plus ou moins graves et définitives.

Elle conduit à la grande pauvreté, quand elle affecte plusieurs domaines de l'existence, qu'elle devient persistante, qu'elle compromet les chances de réassumer ses responsabilités et de reconquérir ses droits par soi-même dans un avenir prévisible. »

À cette définition, le groupe des militants a souhaité rajouter :

Ces précarités amènent en particulier des difficultés pour accéder aux savoirs et à la culture et parfois des difficultés par rapport à l'écrit et à la lecture.

Nous parlerons donc dans ce document des « personnes en grande pauvreté » et/ou des « personnes en grandes précarités ».

Le fonctionnement du groupe de travail

➤ Un comité de pilotage

Il a été mis en place avec des représentants d'ATD Quart Monde, du Département d'Ille-et-Vilaine (Médiathèque), des Bibliothèques de Rennes et de Rennes Métropole. Sa fonction était de décider des orientations, des moyens nécessaires, de superviser les étapes, de réajuster le travail du groupe.

Une convention a été signée entre ces institutions, stipulant les engagements réciproques, le financement de l'opération, dont celui du Mouvement ATD Quart Monde, et la rémunération des militants.

Le comité a donné pour objectif au groupe de travail de définir des chemins d'accès aux savoirs et à la culture.

➤ L'engagement du groupe

Participer au groupe de travail impliquait pour les militants et les professionnels, un engagement sur 4 journées de rencontres, des journées préparatoires intermédiaires en sous-groupes, ainsi que des recherches personnelles. Un contrat d'engagement a été signé avec chaque militant. Le groupe a d'abord élaboré une problématique commune de recherche, puis choisi des thèmes, construit une réflexion pour aboutir à des recommandations co-écrites par les acteurs. L'objectif était de parvenir à un document publiable. Des réunions intermédiaires en groupes séparés, militants et professionnels, se sont également déroulées. Bibliothécaires et militants se sont beaucoup investis dans ce travail. À noter cependant, une quantité plus importante de réunions du côté des militants (25 en dehors des plénières).

➤ Le processus de travail

Il a consisté en une réflexion en boucle, de l'individu vers le groupe et vice-versa, de l'analyse de situations concrètes à la formalisation de recommandations. L'apport de chacun ou de chaque groupe, est enrichi et complété par l'autre. Chacun reste maître de sa réflexion, co-auteur de la production, tout au long du processus.

➤ La composition du groupe

■ Les **militants** ont l'expérience de la pauvreté, ils ont choisi de militer (depuis plus ou moins longtemps) pour défendre les droits et la dignité de tous. Ils sont solidaires des personnes en grandes précarités qu'ils connaissent (famille propre, quartier, ATD...), et qu'ils représentent. Grâce aux Universités Populaires Quart Monde, auxquelles ils participent, ils ont acquis des capacités d'écoute et d'expression, qu'ils ont mises au service de cette coproduction.

■ Les **bibliothécaires** sont des professionnels issus d'un milieu ayant un accès facile à la culture. De la même façon, dans le groupe de travail, ils s'expriment au nom du milieu qu'ils représentent et pas uniquement en leur nom personnel. Certains ont déjà participé aux co-formations de 2008 et travaillent dans des bibliothèques ayant mis en place des actions vers les publics en grande pauvreté.

➤ L'animation du groupe de travail

Trois personnes ont pris en charge l'accompagnement du travail.

■ Pour le sous-groupe des militants : deux « alliées » d'ATD, professionnelles de l'animation, ayant déjà une pratique de travail avec les personnes en grande pauvreté.

■ Pour le sous-groupe des bibliothécaires : une responsable formation, ayant participé aux journées de co-formation de 2008.

➤ La durée

Le groupe de travail a démarré en septembre 2010 avec une première réunion plénière le 7 octobre et a été clos le 17 juin 2011.

Les trois étapes du groupe de travail

➤ La construction de la problématique

Le groupe de travail est parti de 8 récits rédigés individuellement par les militants et les professionnels, présentant une relation et interaction entre une personne en grandes précarités et un professionnel de la culture.

De nombreux échanges ont eu lieu en sous-groupe et en plénière autour de l'analyse de ces récits, qui ont permis d'identifier un constat :

- Les personnes en grande pauvreté n'accèdent pas spontanément – pour nombre d'entre elles – aux lieux d'appropriation des savoirs et de la culture (en particulier les bibliothèques). Leur permettre d'y accéder implique que des « passerelles » soient construites pour faciliter cet accès.
- Leur permettre de rentrer, en toute dignité, dans les bibliothèques suppose que de nouvelles règles soient explicitement inscrites dans le fonctionnement de ces lieux.

La problématique posée a donc été : « comment définir ce qu'est une passerelle? », « comment construire des passerelles, à l'intérieur ou à l'extérieur des bibliothèques, qui permettent l'accès aux savoirs et à la culture des publics en situation de grande pauvreté? »

Avec une sous-question : Quelles sont les conditions de réussite, les moyens et les règles pour que cela fonctionne?

➤ L'enquête sur les facteurs de réussite

Le groupe de travail a recherché des expériences ou des actions concrètes, impliquant des personnes en situation de grande pauvreté, mises en place dans des bibliothèques ou d'autres structures.

Les militants sont allés interroger des acteurs culturels sur le terrain. Les professionnels ont repéré des actions qu'ils ont analysées à partir d'une grille d'observation.

Tout cela a nourri la réflexion du groupe de travail autour des facteurs de réussite de ces actions.

➤ La phase d'écriture des conditions de réussite

Il nous paraît indispensable, à ce point de présentation de nos travaux, de formaliser les quatre conditions de réussite qui se sont dégagées :

- 1- Adapter la bibliothèque : une équipe mobilisée autour d'un projet.
- 2- Aller vers : une volonté et des moyens pour que les bibliothèques « aillent vers », « sortent vers ».
- 3- Mettre en place des partenariats avec d'autres structures, associations...
- 4- « Faire avec » les personnes en grandes précarités et non pas « faire pour ».

Les résultats du groupe de travail: nos propositions

A - Définition des « passerelles »

Ce que le groupe a mis sous le terme « passerelles » a été défini au cours de ce travail. Une passerelle peut être une personne physique, une structure, une association, une animation, un projet, une action qui mettra en relation les publics entre eux et suscitera l'envie de venir dans les lieux culturels. Cette passerelle peut donc être interne ou externe à la bibliothèque.

Quelques exemples dégagés par le groupe :

- Une animation, un projet pour faire venir les gens et les relier entre eux.
- Les bénévoles qui font « passerelles » entre les professionnels et les personnes accueillies.
- Les professionnels des bibliothèques qui suscitent des « bénévoles-relais » : personnes, qui devront donner envie de venir dans les lieux culturels.
- Les associations, les différentes structures qui travaillent déjà avec les « personnes en grande pauvreté ».
- Les professionnels des bibliothèques qui mettent en relation des structures entre elles, qui deviennent à leur tour passerelles.
- Une bibliothèque qui s'organise pour sortir de ses murs et aller vers les personnes en grande pauvreté.

B - Les conditions pour qu'il y ait des passerelles

Le groupe a défini 4 conditions nécessaires – même si elles ne sont pas sans doute suffisantes pour favoriser l'accès aux personnes en grandes précarités aux lieux culturels – en particulier aux bibliothèques.

1 - Adapter la bibliothèque : une équipe mobilisée autour d'un projet d'accueil des publics en grandes précarités

➤ Construction du projet avec les publics en grandes précarités

- Établir des contacts avec les publics soit de passage à la bibliothèque, soit par des personnes relais, associations : discuter avec les personnes et repérer leurs attentes.
- Construire le projet avec ces personnes relais, associations en tenant compte des attentes des publics (faire avec).
- Décliner ce projet en actions concrètes détaillées et définies dans le temps (planning).
- Définir les moyens nécessaires (personnel, matériel, budget).
- Faire valider ce projet par la direction et le politique (élus, mairie) quelle que soit l'origine du projet.
- Se mettre d'accord avec l'équipe sur des priorités et répartir les tâches.
- Rédiger le projet (prendre le temps de la rédaction).
- Établir une convention écrite.

➤ Mise en place et suivi du projet avec l'équipe en relation avec les publics

- Informer toute l'équipe, au même niveau.
- Communiquer pour que l'équipe adhère au projet, se sente concernée et impliquée.
- Proposer des points d'étapes réguliers de l'équipe avec les publics concernés (discussions, réunions).
- Savoir communiquer avec l'équipe sur le projet : cahiers de liaison, réunions régulières (montrer des points d'étapes du projet de façon très concrète : photos, exemples).
- Savoir communiquer sur le projet avec les publics et les partenaires.

- Évaluer de façon quantitative (fréquentation du public, nombre de prêts).
- Évaluer de façon qualitative avec les publics et les partenaires associés.
- Faire évoluer le projet grâce à des comparaisons d'expériences extérieures.

➤ La bibliothèque devient un lieu de vie ouvert

- Partager l'espace « bibliothèque » : ouvrir le lieu à d'autres utilisations comme des activités sociales ou de loisirs.
Ex: scrapbooking, art postal organisé par un animateur du centre social.
- Favoriser la mixité de tous les publics : respect de l'autre, il n'y a pas un public plus légitime que l'autre. Acceptation des autres.
- Changer l'image de la bibliothèque : un lieu de vie, lieu de parole. Droit à la parole, droit de parler et d'échanger. Un espace de rencontres et de diversités culturelles.
- Rendre le lieu plus accueillant et convivial.

➤ Les obstacles à cette adaptation

- Le manque de motivation de l'équipe.
- L'habitude, le « ronronnement » au travail.
- Un règlement de la bibliothèque trop rigide qui met en difficulté l'équipe.
- Le manque de temps nécessaire au projet.
- La séparation dans l'équipe entre ceux qui sont dans l'action et ceux qui sont « autour », qui peuvent se sentir moins concernées.
- Les changements de personnes pendant le projet qui posent des problèmes de transmission.
- Le manque de reconnaissance du rôle de la bibliothèque dans ce projet par la direction et le politique (élus, mairie).
- Le manque d'accompagnement de l'équipe de la bibliothèque par des formations insuffisantes et le manque de connaissance sur les publics.
- Faire à la place des publics (ne pas en tenir compte dans le projet).

2 - Aller vers : une volonté et des moyens pour que les bibliothèques « aillent vers », « sortent vers »

➤ Aller vers, sortir vers, c'est-à-dire :

S'ouvrir aux personnes en grandes précarités, aux associations, aux structures proches de ces publics **pour construire avec elles un projet ou s'insérer dans un projet en construction** ; projet relatif à l'accès à la culture et aux savoirs, impliquant tout média relevant des bibliothèques (livre, CD, DVD, expos,...). Ces projets ne doivent pas concerner que le livre pour tenir compte des personnes en difficulté avec la lecture. « **Aller vers, sortir vers** » avec l'objectif d'un échange pour faire venir progressivement les personnes vers les bibliothèques et que des actions soient menées dans les bibliothèques

Pour aller vers les « personnes en grandes précarités » il faut :

En priorité rencontrer, écouter, connaître les associations ou structures s'adressant à tout public dont les personnes en grande pauvreté c'est-à-dire aller en priorité vers :

- Les écoles, les PMI, des lieux où l'on peut travailler avec les enfants **et les parents**.
- les associations caritatives (Restos sociaux, Secours Populaire, secours Catholique,...).
- Mais aussi les hôpitaux, les associations de travailleuses familiales, les centres sociaux, les associations en lien avec les gens du voyage, les maisons de retraite...

Mais également travailler autour de lieux :

les sorties d'écoles, les squares, kermesses, bas de tours, les hypermarchés, le porte à porte ; Comme le font par exemple : les bibliothèques de rue, les bibliothèques qui l'été vont avec leurs roulottes dans les jardins. On pourrait aussi : se faire inviter et participer aux événements qui se passent dans les quartiers (cela se fait sans doute déjà) comme la fête des voisins, les « fêtes du jeu », etc.

➤ Des obstacles qui peuvent empêcher la rencontre entre professionnels et personnes en grandes précarités

Du côté des bibliothèques :

- Manque de temps.
- Réserve.
- Peur d'entendre la souffrance de l'autre.
- Peur que cela ne dérange les « politiques ».
- Peur de voir la pauvreté.
- Peur du jugement, du regard.

Du côté des « personnes en difficulté » :

- Crainte qu'on lui demande de raconter ce qu'il vit.
- Crainte – même si elle n'est pas fondée – que les professionnels ne divulguent des informations sur eux (en particulier vers les services sociaux).
- Crainte qu'on ne demande toujours et toujours des justificatifs.
- Peur du jugement.
- Le prix, l'adhésion peuvent être un obstacle : « mais si on paie moins que les autres on ne veut pas que cela se sache car c'est la honte ».

➤ Lever les obstacles cela peut passer par :

- Des « bénévoles relais » pour faire le lien avec les personnes les plus en difficulté : ex : dans un bas de tour trouver des relais pour introduire la bibliothèque, par exemple travailler avec le bailleur et les agents de proximité.
- Avoir du temps pour faire cela.
- Lever les clichés, c'est-à-dire les préjugés, les idées toutes faites sur les gens.
- Pour ne pas que l'on sache qui paie moins que les autres, deux hypothèses :
 - Que l'information sur la gratuité n'apparaisse pas à chaque consultation, c'est-à-dire paramétrer le logiciel pour cela.
 - Rendre l'accès à la bibliothèque gratuite pour tous.
- Faire savoir que les bibliothécaires sont soumis au devoir de réserve pour qu'il n'y ait pas de crainte de divulguer des informations sur les personnes.

➤ Les conditions à remplir pour « aller vers » :

- Connaître les associations, les structures, leurs actions, leurs spécificités...
- Aller à la rencontre des structures et des personnes pour écouter.
- Respecter les choix de chacun, sans jugement, en particulier sur les choix des documents.
- Établir des liens.
- Communiquer sur le projet.
- Avoir une connaissance des « personnes en grandes précarités » ou travailler avec une structure qui connaît bien ce public.
- Mobiliser une compétence en animation du travail de groupe (avoir une formation dans ces domaines).

Livre et Change à Rennes : une expérience de portage de livres en bas d'immeubles

Jeudi 23 Juin, 16h30, dans un quartier de Rennes, lancement de l'opération qui a été mise en place grâce à un partenariat bibliothèques de Rennes, Maison bleue et agence Archipel.

Pauline, animatrice à la maison bleue, une bibliothécaire et un agent de proximité, tout le monde s'affaire dès 16h pour installer tables, livres et boissons et gâteaux dans le hall de l'immeuble.

C'est l'heure d'aller chercher les enfants à l'école et quelques personnes rentrent du travail.

Personne n'est surpris de nous trouver là. Des habitants ont participé à la réalisation de flyers distribué dans les boîtes aux lettres par l'agent de proximité, la semaine précédente.

Nous y reprecisons les modalités de fonctionnement : « Vous pouvez emprunter deux livres par logement, vous les restituez à l'agent de proximité qui est à votre disposition pendant une heure chaque Mercredi. Vous pouvez aussi vous les échanger entre voisins et en discuter. »

Quelques remarques des habitants : « C'est bien ce que vous faites là », « Vous nous proposez beaucoup de livres et ils sont beaux », « Je n'ai pas le temps de lire ».

Certains s'assoient et prennent le temps de feuilleter des ouvrages sur la cuisine, l'éducation des enfants, la Bretagne, des bandes dessinées... Parfois, cela discute longuement entre voisins.

Au total une quarantaine de livres sont sortis et nous sommes reparties avec des demandes précises (seconde guerre mondiale, beaux livres sur le sport, romans historiques en gros caractères...). Nous nous sommes empressées de satisfaire ces demandes la semaine suivante en apportant un lot complémentaire à l'agent de proximité qui reste le relais du projet dans son immeuble.

Récit d'un professionnel

3 - Mettre en place des partenariats

➤ Les conditions à remplir

- Aller voir **toutes** les structures (organismes, associations, maisons de quartier, écoles etc..) qui sont connues ou susceptibles de s'intéresser à un projet avec des publics en grandes précarités.
- Échanger pour connaître leurs actions, leurs objectifs et leurs attentes?
- Répondre aux sollicitations.
- Les associer dès le démarrage du projet.
- Savoir communiquer.
- Associer les publics concernés par le projet: réunions, co-formations, aller vers, se connaître pour qu'ils soient acteurs – « **Ne pas faire pour mais faire avec** ».
- Valoriser chaque partenaire dans la communication.
- Communiquer régulièrement entre les différents partenaires: réunions, courriers.
- Bien définir le rôle de chacun ➔ avoir une convention c'est-à-dire un contrat d'engagement qui définit les objectifs du partenariat, les moyens que chacun y met, la durée des actions et les modalités.
- Trouver des personnes relais dans les partenaires (meilleure connaissance et proximité des publics).

➤ Les obstacles

- Décalage entre les engagements écrits sur la convention et ce qui se passe sur le terrain. Ce qui peut provoquer des difficultés entre partenaires.
- Les rythmes de travail différents des partenaires (horaires, travail ou non le soir ou le week-end).
- S'enfermer dans un partenariat exclusif.

4 - « Faire avec » les personnes en grandes précarités et non pas « faire pour »

Ça veut dire quoi? Ça sert à quoi?
À quelles conditions? Avec quels moyens?

➤ Faire avec les « personnes en grandes précarités » et ne pas faire pour elles

C'est **FAIRE AVEC** des habitants, **DONT** des « personnes en grandes précarités », mais pas seulement qu'avec elles (Attention à ne pas faire de ghetto)

C'est les **ACCOMPAGNER** dans la conception et/ou la réalisation de tout ou une partie d'un projet.

Ce projet peut être :

- Un projet qui vient de la bibliothèque et qui est conduit en direct avec des habitants.
- Un projet qui vient d'une association, d'une structure, auquel veut bien s'associer la bibliothèque.
- Un projet qui vient des habitants, que va accompagner la bibliothèque, la médiathèque, et pour lequel on pourra également faire appel à d'autres: intervenants, associations ou structures.

Ces projets seront des projets permettant l'accès à la culture et aux savoirs, impliquant tout média relevant des bibliothèques (livre, CD, DVD, expos,...).

Important: Ils ne doivent pas concerner que le livre pour tenir compte des personnes en difficulté avec la lecture.

➤ Accompagner les « personnes en grandes précarités » dans un projet, c'est :

- Faire s'exprimer les avis, les envies des personnes concernées par le projet, les écouter...
- Donner, chaque fois que nécessaire, des informations.
- Donner des conseils, mais laisser se construire la décision ensemble par la discussion.
- Trouver pour chacun une place dans le projet en fonction de ce qu'il est, de ce qu'il souhaite, de ce qu'il aime.
- Laisser faire aux personnes tout ce qu'elles sont capables de faire, permettre à chacun d'exprimer son savoir-faire, ce qu'elle sait faire et valoriser ses savoir-faire.
- Aider le groupe à se donner des règles et à les respecter.

➤ Ça sert à quoi aux « personnes en grandes précarités » de faire ensemble et que l'on fasse avec elles ?

- Cela peut permettre à des gens de faire des choses là où ils n'oseraient pas aller seuls.
- Cela permet d'impliquer des gens différents dans un projet et faire quelque chose ensemble qui réunit.
- Cela permet de réfléchir ensemble, de se connaître, d'apporter de nouveaux éclairages pour avancer, peser le pour et le contre, de connaître l'opinion des autres, d'apprendre.
- Cela demande de développer ses arguments, discuter, débattre.
- Cela valorise la personne. Cela lui donne de la fierté.
- Cela sert à retrouver sa dignité.

Quand on dit « dignité », on veut dire :

- > prendre sa vie en main,
- > être reconnu(e),
- > croire à ce que l'on fait,
- > respecter les engagements que l'on prend,
- > retrouver une confiance en soi,
- > savoir dire non, savoir s'indigner,
- > avoir l'honneur de soi.

➤ A quelles conditions « faire avec » les « personnes en grandes précarités » ?

- Accepter l'autre tel qu'il est et savoir l'écouter.
- Ne pas décider à la place de l'autre.
- Écouter sans jugement pour que la confiance s'installe.
- Confiance oui, mais sans entrer dans l'intimité de l'autre, sans indiscretion.
- Croire en la personne, compter sur elle, la soutenir dans son projet. mais attention sans être trop présent car quand on est trop sur une personne, elle peut fuir.
- Travailler avec tout le groupe et ne pas solliciter toujours les mêmes.

- Trouver dans le projet des activités à confier à chacun selon ce qu'il sait faire, ce qu'il aime faire.
- Se donner les moyens pour que le projet aboutisse, pour ne pas décourager les participants et leur enlever l'envie de participer à un autre projet.
- Attention à valoriser chacun, sans toutefois lui en demander « trop ».

« Quand on n'est pas accompagnée »

Lorsque j'étais en recherche d'emploi, je suis allée dans un premier temps à la Mission Locale. Il y a eu une proposition pour intégrer une formation ou l'on pouvait découvrir plusieurs métiers.

J'ai voulu la faire pour découvrir le métier d'éducatrice spécialisée. Il y avait des stages et de la remise à niveau, je croyais que la formatrice allait m'encourager à poursuivre mes démarches dans ce domaine.

On m'a plutôt dirigé sur d'autres métiers comme agent de service, aide cuisinière et agent hospitalier. Certes c'était déjà de sacrés métiers et ils demandaient des qualifications, mais moi je voulais essayer éducatrice spécialisée pour voir de moi-même si vraiment ce métier était fait pour moi ou pas. Je pensais qu'on allait m'encourager, et bien non, on m'a plutôt barré la route en me disant qu'il n'y avait pas de débouchés ou que cela aurait été trop dur pour moi. Mais je voulais me rendre compte par moi-même. Si on n'essaye pas le métier, on ne peut pas savoir.

Même si j'ai appris beaucoup de choses pendant les stages, il m'arrivait parfois de ne pas y aller. Certes ce n'était pas bien que je ne me présente pas en stage, mais je voulais qu'ils comprennent.

On ne me voyait pas dans ce domaine par rapport à ma scolarité, il aurait fallu beaucoup d'études pour le métier d'éducatrice spécialisée, si la formatrice m'avait encouragée j'aurais tout fait pour réussir, au moins me donner la chance d'essayer.

J'ai eu l'impression que l'on me jugeait plus sur mes difficultés que sur mes capacités réelles à faire ce métier ou pas.

Pour accompagner les personnes il faut d'abord les écouter même si les stages ou le domaine n'est pas concluant, il faut encourager les personnes malgré tout, c'est comme cela que l'on apprend.

Récit d'un militant

« Quand on fait avec »

J'aime beaucoup lire. Avant je lisais beaucoup mais surtout des revues mais depuis quelques années, je participe à « Échange autour d'un livre » à ATD Quart Monde. Cela m'a motivée pour lire des livres de bibliothèque. J'ai proposé un titre de livre au groupe à lire et à partager ensemble : « La grand-mère de Jade ». Ce livre a été apprécié de tous.

J'ai bien aimé lire le livre « La Robe Bleue » et ensuite écouter ce texte par deux conteuses à la Bibliothèque de la Bellangerais.

J'aime aussi aller à des conférences et découvrir des auteurs (exemples : Dany Laferrière, Stéphane Hessel) aux Champs Libres.

J'aime bien regarder le film après avoir lu un livre par exemple « La tête en friches ». Cela donne plus de détails que le livre et de voir, c'est plus impressionnant.

C'est bien aussi de découvrir les auteurs par le théâtre (exemple : Jean de Florette et Manon des Sources). Cela donne envie de lire le livre. J'avais les livres chez moi mais je ne les avais pas lus. Je les ai lus. D'ailleurs, j'ai continué à compléter, en livres de poche, la collection de Marcel Pagnol.

Je suis aussi abonnée à France Loisirs.

J'ai bien aimé l'exposition de photos au Musée des Beaux-arts. Après, on avait discuté sur ce qu'on avait vu avec le responsable du Musée. Cela permet de poser des questions sur ce que l'on n'a pas bien compris.

Récit d'un militant

« Au cœur de la lune » : les berceuses au sein d'un quartier, à l'espace-lecture de Carrefour 18, à Rennes

La berceuse touche tous les âges et toutes les nationalités. Dans le cadre d'une semaine portes ouvertes à l'espace-lecture Carrefour 18, un atelier de création de livres en tissus, collectages de berceuses et café presse ont été proposés.

Un projet à la fois fédérateur et interactif qui permet de proposer différentes actions pour tous les publics.

Plus de 300 personnes sont passées dans l'espace-lecture tout au long de la semaine. L'espace pouvait ressembler à une ruche à certains moments, chacun s'activant tantôt à la création de textes, tantôt à la réalisation d'illustration autour de la machine à coudre et l'ordinateur. Le résultat est extraordinaire avec des créations de livres originaux et créatifs.

Cette semaine a permis à chacun d'échanger, de s'enrichir, de faire se rencontrer des personnes d'horizon divers et d'âges très différents. Ce fut l'occasion de faire connaître ce lieu de vie autour du livre.

Récit d'un professionnel

En conclusion et pour illustrer les conditions pour qu'il y ait des passerelles :

« Lorsque les conditions sont mises en œuvre »

Une militante ATD Quart Monde, habite un quartier de Rennes, depuis plus de vingt ans. Pour les besoins de l'association de défense des droits des locataires dont elle était membre, elle se rendait à la bibliothèque de quartier pour y rechercher de l'information.

Un jour, pourtant elle décide de ne pas renouveler son abonnement. Les modalités de l'inscription permettent aux personnes à revenu modeste de bénéficier de la gratuité à condition de fournir un justificatif délivré par le CCAS.

C'est ce qui provoque la situation de malaise. Le fait d'être confronté au regard et au jugement de l'autre par rapport à cette gratuité ; de se sentir « catalogué » comme personne en grandes précarités. Et puis, il y a l'accueil qui lui a déplu. Plutôt que d'avoir à dévoiler une partie de sa situation familiale, elle a préféré s'acheter des livres dans les bouquineries, lors de braderies ou encore chez France Loisirs. De cette manière elle restait anonyme.

Une personne qui travaille dans une bibliothèque municipale depuis 1990, participe à un groupe de travail constitué de bibliothécaire et de militants ATD. Ensemble ils réfléchissent aux moyens à mettre en œuvre pour faciliter l'accès à la bibliothèque des personnes en grandes précarités. Au cours de l'une de ces journées il avait proposé à cette militante de venir visiter la bibliothèque. Elle semble ne pas vouloir y donner suite.

Une autre occasion se présente le mois suivant où il renouvelle l'invitation. Le samedi 17 avril 2011, l'AFEV, association d'étudiants qui œuvre dans l'accompagnement à la scolarité organisait une fête ("les papiers bavard") pour promouvoir son action sur le thème de l'inégalité d'accès aux savoirs. La bibliothèque y participait en organisant un coin lecture hors les murs.

Quelques jours après, cette militante et le bibliothécaire, se croisent dans le quartier et ils échangent leurs impressions sur les discussions en cours au sein du groupe de travail et plus particulièrement sur ce que devrait être une bibliothèque accueillante. Finalement, c'est suite à cette conversation que la militante va prendre la décision de se rendre à la bibliothèque avec son mari. La bibliothèque est fermée au public le jeudi.

C'est le jour qu'ils choisissent pour venir à la bibliothèque... Alors que la militante avait réussi à décider son mari de l'accompagner, ça tombait vraiment mal de trouver porte close. Mais heureusement de l'intérieur, le bibliothécaire les voit au moment de repartir. Il ouvre la porte et les suit à l'extérieur pour les chercher. La militante présente son mari au bibliothécaire. S'ensuit une visite de la bibliothèque où le mari n'avait jamais mis les pieds ; il ne souhaite d'ailleurs pas s'inscrire. Il est là simplement pour accompagner son épouse, qui elle, aime les livres. Ce qui n'était pas son cas. La militante, quant à elle, est bien décidée à s'inscrire. Le bibliothécaire propose au mari en attendant, d'aller jeter un œil au rayon DVD, puisqu'il dit ne pas aimer les livres.

Le fait que la bibliothèque soit fermée au public a permis au mari de la militante, peut-être de se sentir plus en confiance. Le bibliothécaire lui a manifesté une certaine attention en le questionnant sur ce qui l'intéressait habituellement et lui a sorti des rayons, des livres sur la pêche et les poissons, sujets qui lui tiennent à cœur, mais aussi les plantes à qui il « parle » comme il dit. Et c'est avec un réel plaisir qu'il consulte plusieurs ouvrages, notamment sur les poissons, la lecture des images révèlent ses connaissances en la matière.

Le mari de la militante n'est pas au bout de ses surprises. « Histoire en parfum » des éditions du Garde-Temps, un livre qui retrace l'histoire des senteurs depuis l'antiquité qui a la particularité de présenter des gravures représentant des plantes et en frottant l'image, on a l'odeur. Cela l'a beaucoup impressionné. Il a finalement pris une carte d'adhésion à la bibliothèque et pour une personne qui ne voulait pas de livre, il en a pris quatre. Par la suite il a montré ce livre à ses enfants et à des amis. Ce qui a été l'occasion d'un partage. Depuis il est revenu à deux reprises à la bibliothèque. Une fois pour demander un délai supplémentaire pour les livres empruntés et l'autre fois pour les rendre.

Tout cela n'a été possible que grâce à l'accueil chaleureux et convivial qui lui a été réservé par le bibliothécaire et aussi grâce à la militante qui a été le véritable lien et en somme « la passerelle ».

Récit d'un militant

C - Les moyens nécessaires pour qu'il y ait des passerelles

Pour que les 4 conditions ci-dessus puissent être mises en œuvre, le groupe de travail a défini les moyens qui devaient être ou développés ou initiés dans les bibliothèques, à savoir :

➤ **Une volonté et un soutien « politique » affirmé** tant par les « élus (politiques) » en charge de la bibliothèque que par leurs responsables administratifs – de travailler avec les personnes en grandes précarités, volonté qui se traduit par :

- Une inscription dans les priorités de la bibliothèque.
- Un projet validé et soutenu par la direction et le politique.
- Une affectation de moyens.

➤ **Du temps affecté au projet et du temps pour travailler dans la durée**

➤ **Des valeurs partagées sur le projet**

➤ **Une organisation du travail pour « faire avec » différente de celle que l'on a quand on « fait pour »**

- Au service d'objectifs que l'on se fixe ensemble.
- Des discussions sur les choix à faire et sur les moyens à prendre.
- Un coordinateur du projet.
- Les rôles de chacun définis sur ces projets,
- Une personne référente chez chaque structure partenaire.
- Alternier les lieux de réunion et favoriser la convivialité.

➤ **Des moyens humains**

- Une équipe fixe avec des titulaires pour la pérennité du projet.
- Une équipe mixte incluant des personnes venant d'horizons différents, pas que des bibliothécaires : animateurs, médiateurs, personnes ayant des expériences différentes.
- Un nombre suffisant de personnes pour réaliser le projet.
- Inclure dans le profil de poste les qualités humaines requises : savoir écouter et aller vers l'autre, être disponible, tolérant, accompagner l'autre...
- Bien définir les horaires (décalés ou heures supplémentaires) et modalités de récupérations éventuelles.

➤ **Favoriser les formations** dont certaines avec différents professionnels travaillant autour d'un même public :

- Organiser des formations sur mesure, à l'extérieur et sur le lieu de travail en proposant ces stages à l'équipe mais aussi à d'autres services.
- Mélanger les publics dans les formations (pas que des bibliothécaires entre elles mais aussi des personnes de différents métiers en lien avec les publics en grandes précarités).
- Faire en sorte que dans les formations des bibliothécaires, participent des personnes issues de communes de tailles différentes dans le département.

➤ **Avoir ou acquérir des compétences sur les domaines suivants :**

■ **Concevoir, Construire, mettre en œuvre un projet avec des personnes en grandes précarités ce qui suppose de :**

- Construire les conditions pour que l'équipe adhère à l'idée d'une démarche de projet avec des personnes en grandes précarités
- Associer et choisir les structures en fonction du projet et en fonction de leurs missions et compétences
- Se mettre d'accord sur des priorités y compris avec des partenaires
- Rédiger le projet et le décliner en actions concrètes détaillées, définies dans le temps avec des priorités (planning)
- Coordonner le projet en interne et avec les partenaires ; l'évaluer.

■ **Aller vers, sortir vers :**

- Connaître les associations, les structures proches, leurs actions, leurs spécificité
- Accepter de rentrer dans la logique de l'autre et d'en tenir compte, aller à leur rencontre
- Susciter des « Bénévoles Relais »
- Mettre en relation des structures entre elles.

■ **Mener un projet AVEC –et non pas POUR– des habitants, dont des « personnes en grandes précarités »**

- Associer les publics concernés par le projet en impliquant des gens divers (ne pas construire de ghetto)
- Mobiliser en interne ou en externe une compétence en connaissance des publics en grande difficulté
- Construire le projet dès le démarrage avec les structures concernées et en y intégrant le plus vite le possible le public
- Accompagner les personnes dans la conception et/ou la mise en œuvre du projet,
- Maîtriser les techniques d'animation du travail en groupe avec les personnes en grandes précarités.

■ **Travailler avec un public en grandes précarités**

- Écouter et aller vers l'autre, être disponible, tolérant
- Lever les clichés
- Établir la confiance
- Croire en la personne, compter sur elle, la soutenir dans son projet
- Avoir une première connaissance des personnes en grandes précarités
- Favoriser la mixité des publics
- Se nourrir des expériences menées ailleurs : avoir une ouverture, se remettre en question
- Tenir compte de l'avis des publics
- Favoriser la convivialité du lieu
- Adapter le règlement
- Diversifier les acquisitions des bibliothèques.

■ **Utiliser des techniques d'animation pour que chacun trouve sa place,**

c'est-à-dire en particulier :

- Poser des règles : respect de l'autre, confidentialité, place pour chacun...
- Trier ce que l'on aura le droit de dire ou pas pour respecter l'intimité de l'autre, donner le droit à l'autre de ne pas être d'accord et de le dire ; permettre vraiment de poser des questions quand on n'a pas compris...
- Faire participer tout le monde et chacun, en incitant chacun à parler mais sans obliger à le faire
- Faire travailler régulièrement en sous-groupes (2 à 3 personnes) pour que chacun ose prendre la parole...
- Être attentif à celui qui ne « comprend pas » ou qui est timide
- Faire s'exprimer des avis différents pour que l'on voie des choses que l'on n'avait pas vues, cela permet d'en discuter
- Ne pas laisser quelqu'un de côté y compris pour « avancer plus vite »
- Créer la convivialité, la bonne entente, la bonne humeur.

■ **Travailler en partenariat avec des associations, des structures...**

➤ Des moyens matériels dans la bibliothèque

- Diversifier les achats de livres, revues, DVD, CD, du matériel informatique (ressources numériques) pour proposer par exemple des lectures plus faciles et qui correspondent aux attentes des publics par exemple : des livres pour lecteurs débutants adultes, des livres à feuilleter, des « petits » livres, des livres à gros caractères, des romans « sentimentaux », des histoires vécues, des romans photos, des livres sur la nature...
- Dans la même démarche, revoir les achats de films en pensant aux films plus faciles et qui correspondent aux attentes comme les films familiaux, les séries TV (voir Annexe : doc Secours populaire).
- Les rendre visibles et facilement repérables dans la bibliothèque donc regroupés par catégorie.
- Tenir compte de l'avis des publics pour l'aménagement de la bibliothèque ainsi que de l'équipe (pas uniquement de l'architecte). Éviter les lieux immenses, froids et anonymes.
- Proposer des horaires et des tarifs adaptés (à faire évoluer en fonction des projets).
- Assouplir les contraintes d'achats du mobilier pour être plus réactif dans l'aménagement des espaces.
- Revoir les supports de communication pour qu'ils soient plus faciles à lire (vocabulaire, attractivité, efficacité).
- Revoir les panneaux pour s'orienter à l'intérieur de la bibliothèque.

➤ Des règles de fonctionnement de la bibliothèque

Un règlement de la bibliothèque qui intègre les droits et devoirs des publics en particulier des personnes en grande pauvreté :

Des droits des publics :

- D'être accueilli et **bien accueilli**, surtout la première fois pour que la **confiance** s'installe : Droit d'être informé dans de bonnes conditions.

- **Au respect** : être considéré comme une personne à part entière, sans jugement, sans préjugés, sans étiquette. Ne pas être jugé selon son habillement, sa façon d'être, son aspect extérieur.
- **A la différence** : dans ce que la personne est, ce qu'elle apporte, ce qu'elle demande, dans ce qu'elle lit...
- **A l'écoute** : droit à ce que le bibliothécaire soit disponible : que du temps soit pris pour comprendre la demande. Droit à être bien **accompagné et encouragé** dans ses recherches. Au cas où une personne se trouve en difficulté dans ce lieu.
- **A ce qu'un vocabulaire compréhensible** soit employé ; mais au-delà de ce vocabulaire droit à ce que les professionnels aient une façon de s'exprimer accessible à tous pour que l'on se sente à égalité, pas rabaisé.
- **A la confidentialité** : qu'il n'y ait pas d'information divulguée sur la vie privée.
- Droit de faire des **suggestions** d'achats.
- **Droit à ce qu'il y ait des règles et à ce que les règles soient expliquées autrement que par écrit** pour tenir compte des difficultés de certains avec l'écrit.
- **Les droits et les devoirs de chacun sont les mêmes en cas de gratuité, de part et d'autre**. Il est important de ne pas être jugé si l'on ne peut pas payer comme tout le monde (par exemple en cas de litige, que l'on ne renvoie pas à la personne la gratuité de son abonnement).

Mais aussi des devoirs des publics :

- **Respecter les personnes de la bibliothèque et toute personne présente dans la bibliothèque** ; et de bien se comporter.
- **Respecter** les lieux, le matériel.
- **Respecter** les règles de la bibliothèque et en particulier : respecter les documents, les rapporter dans le temps accordé et en bon état. Signaler un document abîmé quand on l'emprunte et quand on le rend.

Un règlement de la bibliothèque qui intègre aussi les devoirs et les droits des personnels de la bibliothèque envers en particulier les personnes en grandes précarités :

Des devoirs des bibliothécaires :

- **D'accueillir** toute personne, quelle que soient l'origine de la personne, son sexe et sa religion (voir Manifeste de l'Unesco en annexe).
- **D'expliquer** les conditions du prêt (prix, gratuité, etc.) utilisation des lieux, le règlement...
- **De prendre du temps** pour cet accueil et l'inscription,
- **De respecter** les publics sans préjugés,
- **D'établir une médiation** entre les publics (faire en sorte que tous les publics cohabitent).
- **De connaître et faire respecter les règles** à tous les publics, en s'interrogeant sur les situations des personnes.

- **De faire attention à la formulation des écrits** comme la lettre de relance (vécue comme très menaçante et sèche).
- **D'écouter, d'être disponible : devoir d'être attentif et d'aller vers** les publics en grandes précarités.
- **De vérifier et de s'assurer que les personnes ont bien compris.**
- **De faire participer les publics aux achats.**
- **De connaître les publics et ses attentes.**
- **Devoir de réserve** (ne pas divulguer d'information sur les personnes) comme pour les autres publics.

Mais aussi des devoirs des publics :

- **D'être écouté et respecté.**
- **De dire et d'interdire.**
- **De faire respecter les règles de la bibliothèque.**

Témoignage sur un courrier reçu

Un jour, après avoir emprunté quelques documents à la médiathèque (à ce moment-là, j'étais en travaux dans mon appartement en vue d'un déménagement), j'avais oublié la date de restitution de ces documents. J'ai donc reçu un courrier émanant de la médiathèque me rappelant cet oubli.

Pour moi, pas de problème. Cela dit je trouve la formulation trop sèche. En réfléchissant plus loin, je me suis dit qu'une personne qui viendrait par exemple de s'inscrire à la médiathèque, en lisant ce courrier « type » pourrait vraiment être indisposée, s'imaginant

qu'elle pourrait être fichée comme mauvais « client » ou être pénalisée. Dans ce cas, contrairement, à moi qui suis bien familiarisé (car dans ce cas je restitue les documents en présentant mes excuses car c'est mon devoir et une marque de respect pour la médiathèque et c'est normal).

Mais comme dans la plupart des cas, il s'agit juste d'un oubli, ne serait il pas possible d'adoucir le ton des lettres de rappel pour éviter que des personnes en grandes difficultés n'osent plus revenir à la médiathèque.

Récit d'un militant

Schéma récapitulatif des conditions pour que les bibliothèques construisent des passerelles entre les savoirs, la culture et les personnes en grandes précarités

Mobiliser l'équipe et adapter la bibliothèque

- Communiquer sur le projet avec l'équipe, les publics, les partenaires
- Construire le projet avec les publics
- Adapter l'organisation du travail
- Transformer la bibliothèque en un lieu de vie
- Être créatif et ouvert aux autres
- Établir des contacts avec les publics
- Faire évoluer l'équipe vers l'animation
- Mettre en place des formations pour l'équipe
- Évaluer avec les publics et les partenaires
- Favoriser la mixité de tous les publics, ne pas faire de ghetto

FAIRE AVEC les personnes en grandes précarités et ne pas faire « pour »

- Réfléchir et construire ensemble un projet
- Les accompagner dans la conception et la réalisation
- Accepter l'autre tel qu'il est
- Valoriser les savoirs faire de chacun
- Prendre le temps nécessaire pour permettre à chacun d'apporter sa contribution

SORTIR de la bibliothèque, ALLER VERS...

- Rencontrer
- Dialoguer
- Écouter
- Respecter

DES DROITS ET DEVOIRS

Respectés par chacun

Avoir des moyens

- Avoir une Volonté et un soutien politique
- Avoir le projet validé et soutenu par la direction et « le politique »
- Avoir les moyens nécessaires au projet (personnel, matériel, financier)
- Avoir du personnel pérenne et formé
- Avoir du temps et travailler dans la durée
- Utiliser tous les supports, pas que le livre

Construire des PARTENARIATS

- Aller vers toutes les structures pour connaître leurs objectifs, leurs attentes
- Élaborer un projet avec des partenaires et les publics et s'y engager réellement
- Travailler avec des personnes-relais
- Communiquer régulièrement avec les partenaires
- Rédiger une convention
- Évaluer avec les partenaires (publics)

Annexes

- **Bilan du groupe de travail et propositions des animatrices** page 23
- **Références des expériences qui ont été utiles à ce travail** page 26
- **Liens importants** page 26
- **Photos du groupe de travail** page 27

Bilan du groupe de travail

➤ Extraits du bilan du groupe de travail réalisé le 17 juin en réunion plénière

Pour les professionnels :

- J'ai apprécié les échanges d'expériences d'animation auprès du public en difficulté des différentes bibliothèques.
- J'ai apprécié les échanges aussi avec les militants sur des situations concrètes. Cela apporte beaucoup parce que c'est vraiment du vécu.
- Ce que j'ai trouvé efficace, c'est le travail en petits groupes. Ce travail en petits groupes a produit beaucoup. Plus de choses en sont sorties que si on avait travaillé en grand groupe.
- Ce qui est impressionnant, c'est quand voit d'où est-ce qu'on est parti et où est-ce qu'on est arrivé. On est parti d'expériences concrètes d'animation. Et à travers ce travail de petits groupes, et ensuite arriver à ce document qui formalise, synthétise, beaucoup d'aspects dans la relation en ce qui concerne les personnes en grande précarité, la culture et le savoir. C'est un document assez complet. C'est un travail tout en progression.
- J'ai réalisé qu'il y a quand même un décalage entre notre milieu de bibliothèques, de bibliothécaires et quand on veut toucher tous les publics, dont les personnes en grande précarité, on s'aperçoit qu'on a un sacré boulot à faire et c'est quand même une remise en question à la fois du lieu bibliothèque et de notre pratique professionnelle.

- C'est indispensable d'avoir cette complémentarité entre ces deux groupes. Faire un tel travail sans qu'il y ait cette interrogation, d'un côté à l'autre, ce renvoi, ce ping-pong. On a fait ça, de l'autre côté c'est compris de telle manière, on vous le renvoie. Ces formulations, j'ai trouvé cela très intéressant.
- Je retiendrai aussi l'expérience qui est de « à parité » même si le nombre n'est pas équitable. On a eu une réflexion commune professionnelle et puis avec des publics, des « usagers ». C'est très intéressant d'avoir justement ce retour d'expériences, ce travail en commun.
- C'est une première expérience en ce qui me concerne. Je trouve que c'est à renouveler.

Pour les militants :

- C'est l'écoute de part et d'autre, un respect mutuel, de pouvoir parler sereinement de nos points de désaccords, mais dans la tolérance, y trouver un début de solution.
- De pouvoir aussi comprendre nos deux groupes, nos difficultés réciproques.
- C'est qu'on pouvait travailler ensemble. Cela est très important de tenir compte de la parole de chacun. Parfois il y a des échanges « en » commun mais il faut savoir l'entendre même s'il y a des désaccords.
- Pour moi ce qui n'a pas très bien marché, c'est la première fois, être avec des personnes qu'on ne connaissait pas.

➤ Qu'avez-vous appris avec ce groupe de travail ?

Pour les professionnels :

- Pour moi, l'échange, la patience dans l'échange. La difficulté d'écouter l'autre et de laisser la parole à l'autre. Ce qui n'est pas évident.
- J'ai appris à être plus à l'écoute, à faire avec et surtout pas pour. C'est vraiment un terme important.
- J'ai appris aussi à me poser, à réfléchir avec mes collègues de travail, à réfléchir à ce qu'on a fait déjà sur le terrain, à comment on l'a fait et comment on le ferait maintenant et comment on va le faire dans l'avenir.
- Prendre le temps de réfléchir à ce qu'on fait. C'est rare qu'on ait le temps de s'arrêter. Cela ramène à tout ce qu'on a fait les années précédentes. Est-ce que l'orientation qu'on avait prise était la bonne pour arriver à un objectif qu'on avait ?
- Je pense : une grande prudence. C'est un peu mon caractère : être rapide et d'aller vite. Ce côté prudence permet de tenir compte des appréhensions qu'il y a du côté des personnes en grande précarité.
- Écouter la parole qui a été donnée aux militants ça m'a appris ça : la prudence, à mesurer la façon dont on est, dont on s'exprime.
- Ce qui m'a surtout intéressé c'est ce que j'ai appris : tous les différents points de vue des uns et des autres sur ce que c'est une bibliothèque, à quoi ça peut servir, notamment en direction des publics en difficulté. Ces différentes expériences qui sont assez nombreuses et riches.
- Mais ce qui est quand même beaucoup plus riche ce sont les allers-retours entre le groupe des bibliothécaires et les militants d'ATD. Les regards des militants d'ATD sur ce que nous, on pouvait produire. Pour moi, c'est ce qui a été le plus enrichissant.
- Au-delà de tout ça, c'est finalement la question de la bibliothèque aujourd'hui, ce qu'elle doit être, comment elle doit évoluer.
- C'est surtout l'écoute. Il est difficile d'écouter l'autre. C'est un super chemin. C'est drôlement bien de réussir. Cela m'a appris des choses professionnellement et personnellement.

Pour les militants :

- C'est qu'on pouvait travailler ensemble. Cela est très important de tenir compte de la parole de chacun. Parfois il y a des échanges « en » commun mais il faut savoir l'entendre même s'il y a des désaccords.
- D'avoir été mise à l'aise, très vite avec les professionnels.
- Pouvoir bien communiquer, mieux s'exprimer.
- D'avoir appris pas mal de choses, trouver de bonnes idées pour en aider d'autres, et aider à faire évoluer l'accès aux bibliothèques.
- Aller vers les autres, ce n'est pas évident.
- J'ai appris que les bibliothécaires, vous avez une hiérarchie à respecter et ce n'est pas toujours facile non plus.
- Je suis contente aussi parce que j'ai réussi à travailler avec des professionnels, je ne pensais pas que j'aurais pu faire.
- J'étais contente car vous étiez à l'écoute. Puis essayer d'améliorer les choses.
- J'espère qu'il y aura du changement.
- Les mots ont des sens différents pour chacun. Ce n'est pas toujours facile de se comprendre. Avec du temps et de la durée, on peut y arriver.
- Globalement, la réflexion menée ensemble a permis de partager sa pensée, d'approcher, je dirais pour moi, le croisement des savoirs. J'utilise ce mot car c'est quelque chose que je n'avais pas expérimenté dans ce cadre ici. Le croisement des savoirs dans nos échanges de pensée, de se mettre en accord sur quelque chose, et qu'on pouvait se comprendre.
- Je suis assez contente aussi car on a trouvé des clés ensemble et que c'est possible de travailler ensemble.

Bilan et propositions des animatrices

➤ Des conclusions à tirer de ce travail co-construit

Les militants qui ont participé à ce travail ont, nous l'avons déjà dit, une habitude de ce type de travail par leur participation régulière aux Universités Populaires et pour certains à des co-formations.

Néanmoins et ces points suivants sont certainement à retenir pour tout travail avec des personnes issues du milieu de la grande pauvreté, si on veut réellement « faire avec » et non pas « faire pour » (pour tout ou une partie d'un projet).

Nous avons pour aboutir à cette production commune, réellement produite avec les militants et par eux :

■ Pris des temps avec les militants pour nous retrouver ensemble, avec une personne chargée de l'animation de leurs travaux et une personne connaissant déjà bien les problématiques de personnes issues du milieu de la grande pauvreté pour :

- Énoncer individuellement (si elles le souhaitent) ce qu'elles ont à dire du sujet abordé.
- Prendre le temps d'entendre l'autre, afin de réagir à une autre pensée.
- Construire ensemble les points à retenir.
- Éventuellement les ordonner.
- Préparer la restitution qu'il y aura à faire devant un autre groupe.
- Se réapproprier les travaux faits à la séance précédente – car il y a forcément plusieurs réunions de préparation pour une réunion commune.

■ Pris le temps de construire de la convivialité et de la confiance au sein même du sous groupe

- En élaborant ensemble des règles de travail.
- En prenant ensemble un café, un repas, à chaque rencontre pour échange sur « tout et rien ».

■ Fixé un double objectif dans ce travail :

- Co-produire avec les bibliothécaires mais également.
- Construire cette démarche pour qu'elle soit un temps de formation personnelle pour les militants, un temps d'épanouissement de chacun. Les techniques d'animation utilisées ont bien entendu tenu compte de cet objectif, ce qui a eu des conséquences sur le point suivant.

■ Pris le temps de nous interroger en permanence sur nos techniques d'animation pour :

- Donner le temps de l'expression de chacun : si l'on peut s'exprimer, c'est que l'on prend confiance en soi mais c'est aussi que chacun selon son histoire et son expérience abordera la question sous un angle qui lui est propre du fait de son expérience. L'expérience a souvent été faite dans ce groupe de travail, lorsqu'un militant avait été absent et que le sujet était repris à la séance suivante, un élément important était rajouté à la réflexion.
- Être attentifs à la question du consensus même si nous ne l'avons pas recherché systématiquement dans les travaux des sous-groupes. Des points de vue différents se sont exprimés et ont été retenus. Par contre quand il y avait réel désaccord, nous avons recherché une formule qui pouvait être acceptée par chacun.
- Tenir compte de la spécificité de chacun des participants, de ses difficultés devant telle ou telle technique d'animation mais aussi de ses « compétences » pour construire une technique qui les valorise.
- Importance du temps mais aussi de la durée pour que cette démarche puisse être processus de transformation ou du moins de changement du temps pour creuser une question, la reprendre plusieurs fois pour aller au bout, créer la confiance...
- Prendre le temps de la médiation entre les sous groupes.

➤ Des pistes de travail pour les professionnels

Elles ont été exprimées très régulièrement par le groupe des bibliothécaires que ce soit en plénière et en sous-groupes. Il était important de les formuler en conclusion.

■ **Aller vers la gratuité** « pour tous » et non pas que pour les personnes en situation de grande pauvreté afin de ne pas les stigmatiser et leur permettre de se sentir reconnues comme les autres,

■ **Continuer à travailler sur les acquisitions** entre bibliothécaires grâce aux apports du groupe de travail afin qu'elles soient plus accessibles,

■ **Revoir la présentation des collections** de livres, CD, DVD... pour les rendre plus visibles.

Références

➤ Références des expériences qui ont été utiles à l'élaboration de ce travail

(Cette liste n'est, bien sûr, pas exhaustive)

- Une bibliothécaire-animatrice, Antrain (35)
- Livre et Change: une expérience de portage à domicile, Rennes (35)
- Coup de Pouce, Dol-de-Bretagne (35)
- « Au cœur de la lune », Rennes (35)
- Ateliers de rue, Redon (35)
- Bibliothèque de rue, Nantes (44)
- Avec les restos du cœur, Vitré (35)
- Bibliothèque à domicile, Saint-Herblain (44)
- Maison de quartier de Villejean, Rennes (35)

Liens importants

- Manifeste de l'Unesco
http://www.unesco.org/webworld/libraries/manifestos/libraman_fr.html
- Grande pauvreté et précarité: définition
<http://www.joseph-wresinski.org/Grande-pauvrete-et-precarite,141.html>
- Méthodologie et charte du croisement des savoirs et des pratiques
<http://www.atd-quartmonde.fr/Charte-du-croisement-des-savoirs->
- Des conventions en cours 2010-2012, émanant du Ministère de la Culture et de la Communication, rédigées à l'occasion de l'année contre la pauvreté et les exclusions sociales
<http://www.culture.gouv.fr/culture/politique-culturelle/solidarite/pdf/synthese-conventions2010.pdf>

Photos du groupe de travail



Le groupe des militants lors d'une séance de travail



Une partie du groupe des professionnels lors d'une séance de travail

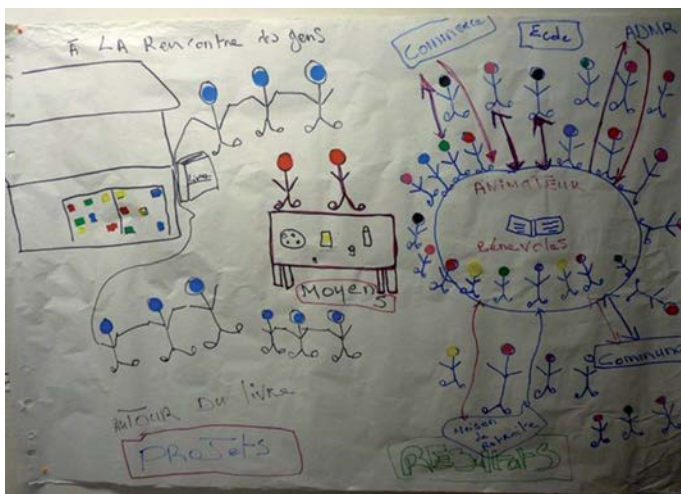


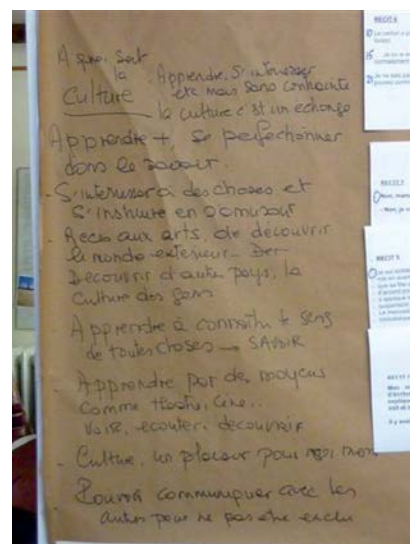
Schéma pour « aller vers » réalisé par les militants



Des temps de travail en commun des professionnels et militants



Des tableaux, des écrits pour réfléchir ensemble





www.ille-et-vilaine.fr

Département d'Ille-et-Vilaine

Direction de la culture

Médiathèque départementale

1, avenue de la Préfecture
CS 24218
35042 Rennes Cedex
Tél. : 02 99 02 21 40
Fax : 02 99 02 39 15
www.mediatheque35.fr

