

ONTARIO LIBRARY ASSOCIATION

NOVEMBRE 2019

TROUSSE D'OUTILS DE DÉFENSE DES DROITS DE L'ONTARIO LIBRARY ASSOCIATION (OLA)



PRÉPARÉE PAR:

ONTARIO LIBRARY ASSOCIATION'S ADVOCACY COMMITTEE

INTRODUCTION

Qu'est-ce que la défense des droits?

La défense des droits consiste à :

- tisser des relations positives avec les parties prenantes, les décideurs et les dirigeants locaux;
- promouvoir votre bibliothèque comme un atout important pour votre communauté, école ou établissement;
- sensibiliser la population à ce dont votre bibliothèque a besoin et aux enjeux que vous rencontrez.

Quel que soit votre rôle, il existe un moyen pour vous de défendre vos bibliothèques. Le plaidoyer varie en fonction de la personne et du contexte.

Pourquoi devons-nous faire des activités de plaidoyer?

Dans l'ouvrage de R. David Lankes, *The New Librarianship Field Guide*, Wendy Newman affirme que « le rôle de bibliothécaire est riche en force et en potentiel de plaidoyer parce que notre travail est ancré dans la communauté et parce que le plaidoyer est une question de relations interpersonnelles. Les défenseurs des bibliothèques établissent des relations de crédibilité et de confiance avec les décideurs et ceux qui les influencent. Après tout, nous sommes plus enclins à croire ceux avec qui nous avons déjà établi des liens de confiance. La crédibilité se gagne progressivement; elle ne va pas de soi. Le rôle d'un excellent bibliothécaire et d'un excellent défenseur des droits ne concerne pas la survie des bibliothèques en tant qu'institutions, ni même les institutions, mais l'amélioration de la société. Tout simplement, nous avons besoin du soutien d'autrui. Ce soutien peut être politique, financier ou basé sur des partenariats. »

En d'autres termes, nous ne pouvons pas tenir pour acquis que les décideurs savent ce que fait la bibliothèque, et nous ne pouvons pas rejeter le travail nécessaire au plaidoyer comme étant trop « politique », trop commercial ou trop spécialisé pour nous. Wendy Newman poursuit : « Le plaidoyer est un élément de l'engagement social transformateur. »

“

« La défense des droits, aussi appelée *plaidoyer*, est un effort planifié, délibéré et soutenu de sensibilisation à un ou plusieurs problèmes. Il s'agit donc un processus de longue haleine par lequel on cherche à accroître le soutien et la compréhension d'un enjeu. »

Canadian Association
of Public Libraries
(CAPL), Library
Advocacy Now!
Toolkit

LA CRÉATION DE RELATIONS

Le plaidoyer est une démarche de création de relations durables.

Le plaidoyer repose sur des réserves de confiance accumulées au fil du temps. Le meilleur moyen d'y parvenir consiste à développer une relation personnelle et conviviale avec les membres de votre communauté et avec les décideurs.

Les décideurs sont beaucoup plus susceptibles d'être réceptifs à vos efforts de plaidoyer s'ils vous connaissent et que vous avez gagné leur confiance. Les membres de la communauté sont beaucoup plus susceptibles de fréquenter la bibliothèque s'ils vous connaissent déjà.

Les gens sont motivés par leurs propres raisons, pas par les nôtres :

Pendant que vous travaillez à construire ces relations, ayez d'abord en tête LEURS priorités, valeurs et intérêts.

Comme le dit Wendy Newman : les gens sont motivés par leurs propres raisons, pas par les nôtres. Pour être un défenseur des droits efficace, il est important de comprendre d'abord quelles sont ces raisons.

Prenez le temps de vous renseigner sur votre leader local et ses priorités, valeurs et intérêts.

Demandez-vous :

- Comment votre bibliothèque s'aligne-t-elle sur ses priorités politiques ou personnelles?
- Comment la bibliothèque apporte-t-elle des solutions et de la valeur dans des domaines dont vous connaissez déjà l'importance pour votre interlocuteur?

Ensuite, vous pourrez adapter votre message aux préoccupations de votre public.

En général, vos élus veulent connaître les parties prenantes importantes de leur communauté –c'est-à-dire vous – et apprécieront votre point de vue et la possibilité de découvrir comment ils peuvent jouer le rôle votre champion.

Lorsque vous vous présentez et que vous parlez du rôle que joue votre bibliothèque dans la communauté, assurez-vous de souligner la façon dont la bibliothèque appuie les priorités qui ont de l'importance pour votre interlocuteur.

Par exemple :

- les programmes que vous réalisez
- les ressources que vous mettez à la disposition de votre communauté
- l'incidence sur leurs électeurs.

Apprendre davantage

Library Advocacy Unshushed MOOC (Massively Open Online Course). 2015. Wendy Newman.

Influence. 2012. Robert Cialdini.

Influence et manipulation : l'art de la persuasion. 2004. Robert Cialdini.

Les Associations des municipalités

Association of Municipalities of Ontario (AMO)

Federation of Northern Ontario Municipalities (FONOM)

L'Association française des municipalités de l'Ontario (AFMO)

Northwestern Ontario Municipal Association (NOMA)

Ontario Small Urban Municipalities (OSUM)

Rural Ontario Municipal Association (ROMA)

Démontrer l'impact de la bibliothèque

Pendant que vous présentez votre argument, réfléchissez également aux moyens dont vous pouvez démontrer l'impact de votre bibliothèque à l'aide de données probantes.

La recherche et les données probantes mettant en évidence l'impact de votre bibliothèque sont un excellent moyen de soutenir vos efforts de plaidoyer. Les données probantes peuvent prendre plusieurs formes :

- un rapport sur le retour social sur investissement de votre bibliothèque
- les points saillants des évaluations récentes des programmes
- des récits et témoignages d'usagers de la bibliothèque ou de partenaires sur l'impact de la bibliothèque
- des statistiques montrant l'utilisation de la programmation, des services et des collections de la bibliothèque
- et bien d'autres

Les données probantes ajoutent du poids à vos efforts de plaidoyer, ce qui aide à démontrer l'impact réel des programmes et des services bibliothécaires dans votre communauté.

Apprendre davantage

- [CSI Impact Dashboard](#)
- [Project Outcome](#)
- [Trousse - Déterminer la valeur des bibliothèques du nord](#) (Le Service des bibliothèques de l'Ontario - Nord (SBO - Nord) et l'Institut NORDIK)
- [Exigeons de meilleures bibliothèques Plaidoyer pour une bibliothéconomie nouvelle. 2018. R. David Lankes](#)

RENCONTRE AVEC DES LEADERS

À FAIRE

- ✓ **Consultez le leadership de votre organisation :** Avant d'engager votre bibliothèque dans une activité de plaidoyer, assurez-vous d'avoir l'appui de votre direction, et que votre message reflète la position de votre organisation
- ✓ **Restez concentré :** Nous sommes plus efficaces lorsque nous avons un message clair et unifié sur la nécessité d'un soutien accru pour les bibliothèques.
- ✓ **Soyez positif :** Les bibliothèques fournissent des services essentiels à votre communauté, votre école ou votre établissement. Dans vos échanges, positionnez les bibliothèques comme des sources de solutions et de valeur.
- ✓ **Soyez organisé et inclusif :** Une réunion ou une activité bien organisée est une occasion où tout le monde est le bienvenu. Vous pourriez faire appel à d'autres bibliothèques locales de votre région ou à des membres de votre conseil d'administration. Le cas échéant, réfléchissez aux obstacles que les gens pourraient rencontrer – et à la manière dont vous pouvez les aider à les surmonter.
- ✓ **Préparez-vous :** Faites vos devoirs. Votre impact sera plus important lorsque vous pourrez relier notre message global à votre perspective et à vos connaissances locales.
- ✓ **Socialisez :** N'oubliez pas de prendre une photo que vous partagerez sur les réseaux sociaux.
- ✓ **Remerciements :** Après une réunion ou une activité, envoyez une lettre de remerciements, en indiquant les coordonnées d'une personne-ressource à joindre pour obtenir des précisions.

À NE PAS FAIRE

- ✗ Revendiquer des priorités qui sont hors de la portée du gouvernement.
- ✗ Être combatif.
- ✗ Faire des déclarations partisans.

Que signifie être non partisan?

L'activité politique partisane consiste à faire la promotion d'un parti politique, ou à s'y opposer, que ce soit directement ou indirectement.

Nous avons besoin de vous, en tant que représentants du secteur bibliothécaire, pour parler des enjeux qui nous touchent et faire faire circuler de l'information – qui ne favorise ni ne critique un parti politique en particulier – et encourager la discussion sur ces questions importantes. Nous croyons fermement – et nous pouvons démontrer – que les bibliothèques ont un impact positif sur un large éventail de personnes dans chaque communauté de la province.

En tant que secteur, nous avons travaillé en collaboration et de manière constructive avec les représentants de tous les partis politiques pour réaliser des changements importants bénéficiant à nos bibliothèques et à nos communautés, et nous continuerons de le faire.

CONSEIL : Voir page 6 pour plus d'informations sur les argumentaires éclairés

Énoncé des valeurs

Notre _____ [service de livraison de documents]
aide _____ [les étudiants au doctorat]
qui veulent _____ [gagner du temps]
en _____ [en leur fournissant un accès pratique aux livres et articles].

Présenter votre point de vue – Argumentaire éclair

Votre argumentaire doit répondre brièvement aux questions suivantes :

1. Qui êtes-vous? Pourquoi êtes-vous une voix crédible sur cette question?
2. Que fait votre bibliothèque et qui en profite?
3. En quoi est-ce important? Quelle en est l'incidence sur votre communauté?
4. (Le cas échéant) De quel soutien avez-vous besoin et que ferez-vous avec ce soutien?

CONSEIL : Tirez parti de vos propres expériences et utilisez des exemples locaux pour démontrer l'incidence des bibliothèques dans votre communauté.

ACTIVITÉS DE PLAIDOYER DANS VOTRE COMMUNAUTÉ

Enraciner votre bibliothèque dans votre communauté

Les bibliothèques de toutes sortes sont, à la base, des organisations de services à vocation publique. Le plaidoyer en faveur de votre bibliothèque ne doit pas se limiter à échanger avec des décideurs de haut niveau lors de rencontres occasionnelles – il s’agit d’être profondément ancré dans votre communauté et de favoriser les relations interpersonnelles entre le personnel de la bibliothèque, les bénévoles, les usagers, les partenaires communautaires et les parties prenantes.

Vous pouvez défendre vos intérêts et ceux de votre bibliothèque en étant un membre actif et collaboratif de la communauté. La bibliothèque peut apporter une valeur ajoutée à votre communauté de différentes manières :

- en offrant un espace de réunion pour accueillir des activités communautaires
- grâce à un espace d’affichage dédié à la bibliothèque pour les activités à venir
- en retweetant les messages de promotion des partenaires

Ces éléments contribuent également à soutenir le développement de partenariats, tout en augmentant la notoriété de la bibliothèque.

“

Il est indispensable que le plaidoyer en faveur des bibliothèques soit rattaché à un lieu précis, non pas dans le but d’avoir des bibliothèques formidables, mais dans le but d’avoir des communautés formidables, quelle que soit la définition qu’on leur donne. Ceci (1) est un point de départ éthique solide et (2) positionne le défenseur de la bibliothèque comme étant dans le camp de la communauté, et donc plus susceptible de récolter des appuis que s’il est strictement dans le camp des bibliothèques.

Wendy Newman

Soyez autour de la table

« Pour cultiver ces relations avec les décideurs et les influenceurs, les défenseurs doivent être “autour de la table”... quand les problèmes sont soulevés et analysés et que des solutions valables sont proposées. C’est là que les ressources et les services de la bibliothèque sont mis à profit pour améliorer la qualité de vie et les expériences dans nos communautés. »

« Plus les bibliothécaires sont ancrés de manière profonde et productive dans l’activité réelle de la communauté, que ce soit la recherche et le développement, l’élaboration de stratégies d’amélioration de l’alphabétisation familiale ou l’enseignement scolaire, plus grandes sont les possibilités que les connaissances et les compétences des bibliothécaires, et le véritable potentiel des bibliothèques, soient visibles et pertinents. »

— Wendy Newman, *Library Advocacy Unshushed* (2015)

L'« Échelle de l'engagement »

Les membres de votre communauté sont une ressource précieuse pour se porter à la défense de la bibliothèque.

Il est important que tous les membres de votre communauté comprennent la valeur inestimable que les bibliothèques apportent à votre communauté, et y croient.

Ces personnes peuvent devenir des partenaires et des défenseurs de votre bibliothèque.

Réfléchissez à la façon dont vous invitez les membres de la communauté à accroître leur engagement en tant que défenseurs de la bibliothèque.

L'« Échelle de l'engagement » illustre l'importance de commencer à petite échelle, par exemple en suivant votre bibliothèque sur les réseaux sociaux ou visiter une succursale, et d'augmenter l'engagement au fil du temps.

L'engagement des travailleurs de première ligne

Si vous travaillez en première ligne dans une bibliothèque, vous êtes déjà un membre essentiel de l'équipe de plaidoyer en faveur des bibliothèques, à la fois en tant que professionnel et qu'individu.

Au travail, vous êtes le visage de la bibliothèque et vous avez le pouvoir de façonner la perception qu'ont les gens de la valeur de la bibliothèque pour la communauté. Un excellent service à la clientèle est indispensable pour établir des relations et des perceptions positives au niveau individuel avec le public. Le service que vous offrez et les récits que vous partagez façonnent le point de vue des gens sur la bibliothèque et sa valeur pour la communauté.

Les relations interpersonnelles sont l'essence même du plaidoyer. Restez positif! Présentez votre bibliothèque sous son meilleur jour en démontrant votre amour pour votre travail.

Au travail et à la maison, vous pouvez tirer parti du pouvoir du bouche-à-oreille en faisant circuler des résultats et des témoignages sur son impact positif. Ces récits ont à leur tour un impact non négligeable!

Écoutez les témoignages sur l'impact des services bibliothécaires, afin de pouvoir les partager dans votre communauté et au sein de votre organisation.

Apprendre davantage

["Digital organizing 101: What is a ladder of engagement and why do I need one?"](#), 2016 article by Jack Milroy for Medium.com.

["Using the Ladder of Engagement: Turning Casual Supporters into Fierce Advocates."](#)

Apprendre davantage

["Librarian as Candidate."](#)

["From Awareness to Funding: Voter Perceptions and Support of Public Libraries in 2018."](#)

[EveryLibrary Twitter](#)

COMMUNICATIONS

Familiarisez-vous avec votre public et adaptez vos messages à ses priorités

Que vous fassiez de la sensibilisation individuelle ou que vous prépariez une campagne sur les réseaux sociaux, il est essentiel d'avoir une image claire de votre public, de ses besoins et de ses intérêts. Demandez-vous d'abord :

1. **Qui est votre public cible?** Qui voulez-vous rejoindre?
2. **Que savez-vous sur eux?** Quelles sont leurs priorités? Quels sont leurs intérêts?
3. **Comment la bibliothèque soutient-elle ou peut-elle soutenir ces priorités?**

Suggestions de contenu pour les médias sociaux :

- Photos des beaux espaces de votre bibliothèque
- Mettez en vedette des articles de vos collections spéciales
- Donnez un aperçu de votre travail avec du contenu « en coulisses » - par ex., la création de vitrines ou d'expositions, la préparation de nouveaux livres pour le prêt, etc.
- Des photos et vidéos d'événements spéciaux, comme des séances de lecture et des ateliers animés par des auteurs
- Soulignez la valeur et l'impact de la programmation avec des témoignages ou des profils d'utilisateurs
- Établissez des liens avec l'actualité - par exemple en faisant un échange d'« **Empilades de poèmes** » réalisées avec des titres d'ouvrages avec la bibliothèque de la ville adverse pendant les éliminatoires

Le contenu en coulisses et la diffusion en direct sont très populaires, tout comme les récits des usagers de la bibliothèque. Ceux-ci suscitent toujours beaucoup d'interactions sous la forme de commentaires, de partages, etc. sur les réseaux sociaux. Et, lorsque les gens partagent ou retweetent, vous atteignez un public plus large que celui qui vous suit déjà par choix.

CONSEIL: Participer aux célébrations des bibliothèques

La semaine des bibliothèques publiques de l'Ontario

First Nations Public Libraries Week (FNPLW)

Le mois des bibliothèques canadiennes :

Journée nationale des bibliothèques scolaires

Les médias sociaux

Votre présence sur les réseaux sociaux est un moyen de rehausser la notoriété des bibliothèques. Par exemple, un gazouillis ou une publication Facebook peuvent vous permettre de donner plus de rayonnement à l'impact des bibliothèques dans votre communauté, de démontrer votre soutien aux bibliothèques ou de sensibiliser la population aux problèmes auxquels le secteur bibliothécaire est confronté en général.

À FAIRE

- ✓ Soyez DRÔLE, émouvant, inspirant – faites ressentir des émotions à votre auditoire.
- ✓ Soyez visuel – tirez le meilleur parti de photos, de GIF et de vidéos attrayants pour retenir l'attention.
- ✓ Restez d'actualité – utilisez les médias sociaux pour partager des nouvelles en développement et y réagir. Configurer des alertes Google pour les actualités liées aux bibliothèques dans votre propre communauté est un excellent moyen de rester au courant de l'actualité.
- ✓ Échangez – utilisez les médias sociaux pour tisser des liens avec les membres de votre communauté – pas seulement comme un forum de messagerie à sens unique pour promouvoir la programmation de la bibliothèque. Les médias sociaux sont un moyen tout trouvé de communiquer avec votre public et de participer aux conversations qui comptent pour votre communauté.
- ✓ Profitez de plus vastes réseaux – si vous êtes une petite bibliothèque publique ou une bibliothèque au sein d'un établissement, utilisez le canal de médias sociaux de votre municipalité ou de votre établissement.
- ✓ Utilisez des mots-clics pour vous joindre à la conversation de l'ensemble de la communauté des bibliothèques.

À NE PAS FAIRE

- ✗ Être combatif ou négatif : utilisez les médias sociaux pour favoriser des relations positives avec votre communauté.
- ✗ Utiliser les médias sociaux uniquement pour des annonces – les publications doivent être attrayantes. Si vous utilisez uniquement les médias sociaux pour promouvoir votre programmation et vos services, vous ratez une excellente occasion de nouer des relations avec votre public.
- ✗ Chercher à en faire trop – si vous avez des ressources limitées à consacrer aux médias sociaux, choisissez judicieusement. Soyez sélectif quant aux plateformes que vous utilisez, au moment et aux endroits où vous publiez du contenu.