

Faculté des Lettres et des Sciences Humaines

Licence Professionnelle

Métiers des Bibliothèques et de la Documentation

2014-2015

Étude pour la création d'un service de portage à domicile



Nicolas ROUMIGUIERES

Stage effectué du 6 janvier 2015 au 4 avril 2015

Bibliothèque municipale de Saint-Léonard-de-Noblat

Rapport de stage dirigé par

Agnès GASTOU

Bibliothécaire

Bibliothèque municipale Saint-Léonard-de-Noblat



Remerciements

Je tiens à remercier l'ensemble du personnel de la bibliothèque municipale de Saint-Léonard-de-Noblat pour leur aide et leurs précieux conseils dans l'apprentissage du métier de bibliothécaire.

Je tiens à remercier spécialement Mme Gastou, ma responsable de stage, pour m'avoir aiguillé dans mes recherches et pour m'avoir fait confiance dans les démarches qui ont été menées pour élaborer ce projet.

Je souhaite également saluer le personnel des médiathèques de Limoges, Panazol et d'Ussel, ainsi que ceux des bibliothèques de Moissannes et d'Eymoutiers, dont Mme Léon sa directrice, pour m'avoir permis de visiter leurs structures et avoir pris le temps de répondre à mes nombreuses questions.

Je remercie aussi Mr Liébert pour son regard bienveillant sur l'avancée de mes travaux ainsi que Mr Pirault et Mr Léger pour leurs aides sur la feuille de style.

Enfin je tiens à remercier particulièrement ma famille, ma femme et ma fille, pour leur soutien et leur amour au cours de cette année de reprise d'étude.

Droits d'auteurs

Cette création est mise à disposition selon le Contrat :

« **Attribution-Pas d'Utilisation Commerciale-Pas de modification 3.0 France** »

disponible en ligne : <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/3.0/fr/>



Table des matières

Introduction.....	7
1.La naissance du projet et ses acteurs.....	9
1.1.La bibliothèque de Saint-Léonard : un service public au cœur du territoire.....	9
1.1.1.La géographie des lieux.....	9
1.1.2.La bibliothèque de Saint-Léonard inscrite dans l'histoire de la ville.....	9
1.1.3.Un cadre administratif complexe et mouvant.....	10
1.1.4.Hormis la bibliothèque de Saint-Léonard une faible offre sur le territoire.....	11
1.1.5.Des grandes tendances se dégagent et amènent d'autres interrogations.....	12
1.2.Une bibliothèque proche de son public et ancrée dans les mentalités.....	12
1.2.1.Atouts et contraintes du secteur sauvegardé.....	12
1.2.2.Proximité et questionnement de la pratique.....	13
1.2.3.Le stagiaire : autre acteur du projet.....	14
2.Le public ciblé par le portage et l'offre documentaire.....	15
2.1.Des personnes avant tout empêchées, isolées et très souvent âgées.....	15
2.1.1.Démarches et profil de l'utilisateur.....	15
2.1.2.Le vieillissement plus marqué en zone rurale.....	16
2.1.3.L'impact sur la bibliothèque.....	18
2.1.4.Les caractéristiques du public empêché et ses conséquences.....	19
2.2.La mise en place d'un service de portage : un important travail préparatoire.....	20
2.2.1.Description du fonds de la bibliothèque.....	20
2.2.2.L'offre à l'égard du public ciblé : certains documents à privilégier.....	20
2.2.3.Une communication par étape : se rapprocher pour lutter contre l'isolement.....	23
3.« La fin est dans les moyens comme l'arbre est dans la semence ».....	25
3.1.Les moyens nécessaires à mettre en œuvre.....	25
3.1.1.Médiation et contrat.....	25
3.1.2.Organisation et fonctionnement du service.....	26
3.1.3.Un service gratuit ?.....	27
3.2.La bibliothèque : « lieu des liens ».....	28
3.3.Des missions publiques transposées dans la sphère privée.....	29
3.4.Propositions d'aides et de partenariats.....	30
3.4.1.Le contre exemple de La Poste.....	30
3.4.2.Le Ministère de la Culture et les Contrats Territoire Lecture (CTL).....	31
3.4.3.La création d'un tiers-réseau ?.....	32
Conclusion.....	34
Références bibliographiques.....	35
Annexes.....	37

Index des illustrations

Illustration 1 : Situation du canton (en rouge) et de la commune (en vert) au sein du département.....	10
Illustration 2 : Limites de la commune et du canton de Saint-Léonard en 2014.....	11

Index des graphiques

Graphique 1 : Part en 2011 des plus de 75 ans.....	19
Graphique 2 : Densité en 2011 (nombre d'habitants/km ²).....	19
Graphique 3 : Répartition des inscrits en 2013.....	20

Introduction

La Licence Professionnelle des Métiers des Bibliothèques et de la Documentation s'articule autour d'un stage situé au milieu de l'année universitaire. Le projet pédagogique de cette formation s'appuie sur cette expérience de terrain et confère à la Licence son aspect professionnel. Ce stage permet à l'étudiant de confronter la théorie à la pratique quotidienne du bibliothécaire ou du documentaliste.

Le choix du stage et de son projet doivent par conséquent faire l'objet d'une réflexion mûrement réfléchie.

Quelles sont les motivations et les centres d'intérêts pour ce futur métier ? Pourquoi choisir telle structure plutôt que telle autre ? Que peut-elle apporter à l'étudiant et que peut-il lui apporter en retour ?

Ce positionnement est celui d'un échange. Il s'apparente aux relations qui se tissent entre une bibliothèque et son public. La fréquentation des lieux, les contacts réguliers et la reconnaissance mutuelle soulignent le rôle social joué par ces établissements dans nos sociétés.

Toutefois l'ensemble de la population ne fréquente pas ces institutions. La démocratisation et l'ouverture culturelle prônées ont leurs limites. A l'heure où la bibliothèque n'est plus uniquement axée sur ses collections mais aussi sur ses services, elle doit réinterroger ses pratiques pour conquérir de nouveaux publics et accompagner les changements de notre société.

Parmi ces publics se trouvent ceux que la profession nomme « empêchés » c'est à dire soumis à des contraintes pour fréquenter une bibliothèque. Il peut s'agir de personnes hospitalisées, de détenus ou de personnes isolées à leur domicile. Ces dernières sont de plus en plus nombreuses et âgées.

Face à ce phénomène quels sont les services proposés par une bibliothèque ? Ne doit-elle pas être là où se trouve et où l'attend une partie de son public ?

Pour anticiper ces changements, des expériences de portage de documents au domicile ont vu le jour un peu partout en France et pour certaines depuis déjà plus de 10 ans. Néanmoins ces services spécifiques ne sont bien souvent ni connus des publics ni reconnus par les bibliothécaires. Ils méritent selon nous d'être valorisés et développés.

Nous proposons donc au lecteur une réflexion sur les différentes étapes qui accompagnent l'élaboration de ce dispositif. Il s'agit de partager un projet de stage mené à la bibliothèque municipale de Saint-Léonard-de-Noblat.

Dans une première partie nous verrons quelles sont les origines de ce projet pour mieux en cerner les enjeux. Nous présenterons de manière détaillée le terrain sur lequel notre action va se dérouler. Nous l'aborderons à travers sa géographie, son histoire et d'un point de vue administratif. Nous décrirons la structure ainsi que les représentations de son personnel et les motivations de chacun des acteurs.

Ce premier travail nous aidera à définir dans un second temps un public ciblé par notre intervention : des personnes gênées dans leurs déplacements, principalement une population âgée vivant en zone rurale. L'accent sera mis sur ce public mais précisons d'ores et déjà que notre étude ne s'est pas uniquement adressée à lui. Elle prend en considération d'autres personnes temporairement ou plus durablement empêchées. Le dénominateur commun étant la situation d'isolement plutôt que l'âge. Nous verrons quelles sont les grandes caractéristiques et pratiques culturelles qui se dégagent. Nous les questionnerons à travers l'offre documentaire proposée par la bibliothèque de Saint-Léonard.

Enfin une dernière partie s'efforcera de lister les moyens nécessaires pour pérenniser ce dispositif et ne pas pervertir sa philosophie. Nous essayerons de démontrer son utilité, sociale notamment, et de mettre en avant les différentes missions qui accompagnent sa mise en place. Nous verrons comment ce dernier peut se développer et nouer des partenariats.

1. La naissance du projet et ses acteurs

Précisons tout d'abord que notre étude a pour but d'évaluer la faisabilité de ce dispositif et non de le mettre directement en place. Cette remarque est très importante puisqu'elle influence fortement notre méthodologie de travail. Nous verrons que sa création nécessite l'accord, pas encore formulé, de la tutelle. Il conviendra au lecteur de garder à l'esprit cette remarque fondamentale tout au long de notre exposé.

1.1. La bibliothèque de Saint-Léonard : un service public au cœur du territoire

Comme le définit le petit Larousse, un territoire est « *un espace structuré autrement que par la présence physique* ». Il convient dès lors de le décrire dans sa globalité pour mieux appréhender le rôle exercé par une bibliothèque en lien avec son environnement.

1.1.1. La géographie des lieux

Saint-Léonard est situé à 21 kilomètres à l'est de Limoges. La commune s'étend principalement sur les hauteurs de la rive droite de la Vienne. La topographie de la ville est marquée par une importante distinction entre la partie haute, où se trouve la bibliothèque, et la partie basse beaucoup plus encaissée. Ces dénivelés importants rendent les déplacements plus difficiles, donnée importante à considérer pour notre étude. Malgré un cœur de ville assez dense, Saint-Léonard est une commune très étendue, 5559 hectares, au sein d'un canton rural.



Illustration 1 : Situation du canton (en rouge) et de la commune (en vert) au sein du département

Source : GeneaWiki, 2014

1.1.2. La bibliothèque de Saint-Léonard inscrite dans l'histoire de la ville

Dès l'antiquité Gallo-romaine le site actuellement en contrebas de la ville, à proximité de la Vienne, est occupé. C'est au Moyen Age, du XI^{ème} au XIII^{ème} siècle, que la ville va se développer sur les hauteurs autour du tombeau de Saint-Léonard. Léonard était un ermite qui, canonisé, devient le Saint patron des femmes enceintes et des prisonniers. La présence de ses reliques favorise le pèlerinage et la création d'un collège. Le bourg va alors

s'organiser et se structurer autour de ce bâtiment. Placé sur le chemin de Compostelle, Saint-Léonard devient rapidement une étape importante. L'accumulation du patrimoine bâti à cette époque marque durablement la ville. Son centre sera reconnu puis classé en 2008 comme secteur sauvegardé grâce à la loi Malraux du 4 août 1962.

Il est fait mention par les historiens que la première bibliothèque publique de la ville est créée en 1873 sous l'impulsion des réformes qui accompagnent la III^{ème} république. Au cours du XX^{ème} siècle, la bibliothèque de Saint-Léonard reste comme beaucoup d'autres tributaire des intérêts aléatoires et de la volonté politique que lui portent les pouvoirs publics. En 1965, la bibliothèque déménage à nouveau avant d'intégrer en 1997 ses locaux actuels.

1.1.3. Un cadre administratif complexe et mouvant

Saint-Léonard est la 11^{ème} ville du département de la Haute-Vienne, avec une population estimée par l'Institut National de la statistique et des études économique (Insee) à 4730 habitants au 1^{er} janvier 2014. Le service et le personnel de la bibliothèque sont rattachés au pôle culturel de la commune. Saint-Léonard est aussi le chef-lieu du canton qui porte son nom. Il regroupe 10 localités : celles de Champnétry, Le Châtenet-en-Dognon, Eybouleuf, La Geneytouse, Moissannes, Royères, Saint-Denis-des-Murs, Saint-Martin-de-Terressus, et Sauviat-sur-Vige. Selon l'Insee la population du canton était en 2011 de 10 058 habitants. Ces chiffres nous permettent de constater l'importance de la ville sur ce territoire. Elle regroupe de nombreux services du secteur tertiaire comme ceux de la bibliothèque. Cette concentration joue un rôle attractif et favorise la venue des habitants des communes limitrophes.



Illustration 2 : Limites de la commune et du canton de Saint-Léonard en 2014

Source : Insee, 2014

Un nouveau redécoupage administratif a été voté pour les prochaines élections des conseillers départementaux en 2015. Il prévoit l'intégration de 3 nouvelles communes : Saint-Just-le-Martel, Saint-Priest-Taurion et Aureil. La population avec ce redécoupage va augmenter et passer à 16 498 habitants (recensement 2011).

Depuis juin 2004, Saint-Léonard est également intégrée dans le réseau de la Communauté de Communes de Noblat. A ce jour ce réseau regroupe 12 communes : les 10 du canton

ainsi que Saint-Paul et Saint-Bonnet-Briance. Les compétences de ce réseau de communes sont réparties en différents champs d'actions. Certaines sont facultatives comme la mise en réseau des bibliothèques. La réussite toute proche de celui des « Portes de Vassivière », sur le canton d'Eymoutiers, a fait apparaître des idées et des envies chez certains. Il n'y a cependant pas de réel projet ni d'action allant dans ce sens à l'heure actuelle.

Enfin précisons que Saint-Léonard-de-Noblat se situe dans « Le pays des Monts et Barrages » qui regroupent les cantons de Châteauneuf-la-Forêt, Saint-Léonard-de-Noblat et Eymoutiers soit en tout 32 communes. Cet important découpage administratif met en évidence la complexité pour délimiter un territoire y compris pour notre portage. Les communes ne sont pas toutes tournées vers les mêmes pôles. Les différentes administrations et leurs missions s'entrecroisent. L'absence d'un réel réseau de bibliothèques nous incite à observer d'encore plus près l'activité des autres établissements aux alentours de Saint-Léonard.

1.1.4. Hormis la bibliothèque de Saint-Léonard une faible offre sur le territoire

Sur le canton de Noblat seule la commune de Moissannes, plus rurale, bénéficie d'une petite bibliothèque ouverte au public. Depuis très peu de temps, elle propose, uniquement sur son territoire, un service de portage une fois par mois. Les autres localités n'ont pas de bibliothèque publique. Une convention a été signée avec la municipalité de Saint-Denis-des-Murs pour accueillir l'école maternelle et primaire à la bibliothèque de Saint-Léonard.

D'autres communes, comme celles de Royères, ont récemment pris le parti de jumeler leur offre documentaire avec les services de La Poste. Extérieure au canton mais rattachée à la Communauté de Communes, Saint-Paul propose également ce service à ses administrés. Avec le nouveau découpage administratif, Saint-Just-le-Martel, situé 12 kilomètres plus à l'ouest et proche de Limoges, possède aussi une bibliothèque publique qui propose également un système de portage à domicile.

Sur ce territoire la Bibliothèque Départementale de Prêt (BDP) joue un rôle indispensable. Par le biais du bibliobus elle cherche à maintenir une offre de lecture publique sur l'ensemble du territoire.

Pour compléter notre tour d'horizon de l'offre mise à disposition aux alentours de Saint-Léonard, nous souhaitons également parler des cas plus particuliers de la Bibliothèque francophone multimédia (Bfm) de Limoges et de la nouvelle structure de Panazol.

La Bfm et la ville de Limoges jouent elles aussi un rôle attractif. Même si la distance est importante, 21 kilomètres, il est intéressant de remarquer qu'une partie des usagers de la bibliothèque de Saint-Léonard possède également une carte de la Bfm. La différence de moyens et de taille entre ces deux établissements nous empêche toute comparaison. Nous préférons avancer l'idée qu'une complémentarité s'opère entre elles notamment pour le choix et l'offre documentaire.

Le cas de la bibliothèque de Panazol nous semble plus ambigu. Ouvert récemment (2013), le nouveau bâtiment fait preuve de grande modernité. Tout comme la Bfm, il pratique la gratuité et ses heures d'ouverture sont plus étendues que la bibliothèque de Saint-Léonard. Il propose un service de portage qui ne dessert que les habitants de sa commune. Également situé sur l'axe Saint-Léonard/Limoges, Panazol est une aire de passage obligée même si déjà située à 17 kilomètres de notre lieu d'étude. Malgré cette distance des usagers de

Saint-Léonard y sont aussi inscrits. Si son influence ne peut être comparée à celle de la Bfm, il serait néanmoins intéressant de questionner l'impact global de cette nouvelle bibliothèque. Cependant pour notre projet le public ciblé est qualifié d'empêché donc gêné dans ses déplacements. Il ne peut se rendre à Panazol.

1.1.5. Des grandes tendances se dégagent et amènent d'autres interrogations

Nous avons fait le constat que l'offre située autour de Saint-Léonard est faible. Toutes les bibliothèques sont situées sur l'axe principal de communication Est/Ouest. L'autre axe Nord/Sud en est dépourvu. Notre analyse nous a aussi permis de comprendre que le découpage qui relie les communes entre elles est complexe et que les missions administratives s'entrecroisent. Ces deux remarques mises côte à côte nous incitent à mettre en avant la question de la tutelle qui sera mobilisée pour la réification de notre étude. En effet nous devons interroger cette dimension car nombreuses sont les personnes inscrites à la bibliothèque de Saint-Léonard à être domiciliées dans les villages environnants.

En l'absence d'une politique culturelle commune entre les différentes administrations, la ville de Saint-Léonard va-t-elle seule prendre à sa charge ce nouveau service de portage? Quelles vont être les limites fixées ? S'arrêteront-elles aux limites de la commune ?

Soucieux de ne pas délaissé certaines zones et malgré l'offre relativement faible, notamment dans les petites communes, notre dispositif de portage aura encore plus de sens à être le plus étendu possible. Rappelons également que l'article 4 de la Charte des bibliothèques énonce : « *qu'aucun citoyen ne doit être exclu* » y compris les personnes éloignées c'est-à-dire « *celles qui habitent dans des petites communes rurales éloignées* ».

Toutefois nous ne pouvons et nous ne devons pas mettre de côté la réalité et la relation avec l'organisme de tutelle. C'est lui qui mesure et décide des moyens (financiers, humains...) qui seront engagés. Comment va se positionner la commune de Saint-Léonard ?

L'objectif de notre analyse sera de fournir certaines données et des pistes de réflexion aux décideurs politiques pour l'aider dans sa prise de décision.

1.2. Une bibliothèque proche de son public et ancrée dans les mentalités

1.2.1. Atouts et contraintes du secteur sauvegardé

Aménagement externe

Les locaux actuels de la bibliothèque se trouvent dans la zone du secteur sauvegardé. Nous pouvons penser que cette construction au sein de ce secteur avait pour but de contribuer au développement culturel et économique des lieux. Pour justifier de cette nouvelle implantation nous pouvons également émettre l'hypothèse qu'il s'agissait de créer une passerelle entre ces lieux chargés d'histoire et notre institution, dont l'une des missions est la conservation. Il n'y a donc pas eu construction d'un nouveau bâtiment mais réhabilitation. La nouvelle bibliothèque devait se fondre dans ce magnifique décor et respecter la lisibilité architecturale. De ce point de vue nous pouvons dire qu'elle y est parfaitement arrivée. Le bâtiment s'inscrit dans la continuité du patrimoine.

Or si la réhabilitation de l'ancien peut avoir des avantages, financiers et esthétiques, elle s'accompagne aussi d'un certain nombre de contraintes. Les places de parking dans le secteur sauvegardé sont limitées à une heure de stationnement gratuit. Elles ne favorisent

pas les séjours prolongés. Les rues environnantes sont tortueuses et ne permettent pas le passage des bus. L'architecte Fabrice Lévêque a aussi dû transposer les normes d'accessibilité en vigueur dans les années 90 à un bâtiment dont certaines parties sont vieilles de plusieurs siècles. Dans ses démarches il n'a pas pu s'appuyer sur l'expertise et le regard professionnel d'une équipe déjà en place. Saint-Léonard est aussi sa première réalisation de bibliothèque. Tous ces éléments réunis font dire au personnel, confronté au quotidien à l'aménagement des lieux, que pour des zones, comme la banque de prêt et d'accueil, « *il s'est fait la main* ». Il n'est pas toujours évident d'allier modernité et conservation, démarche transposable à d'autres professions comme celles des bibliothécaires.

Aménagement interne

L'accès à la bibliothèque de Saint-Léonard se fait par des portes non automatisées. Peu pratiques elles s'avèrent trop étroites pour le passage d'une personne en fauteuil électrique. Il est important de comprendre que certaines contraintes peuvent vite devenir des barrières infranchissables pour d'autres. Il convient de décentrer son regard et sa vision des choses pour mieux accueillir un public marqué par son altérité¹. Cette éthique du sujet et de l'acceptation de ses différences devrait selon nous guider tous les professionnels dans leurs pratiques et encore plus lorsque leurs interventions ont lieu au domicile. Rappelons aussi que l'accessibilité fait référence à la « Loi du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées ».

La bibliothèque couvre une superficie totale de 526 m² sur 3 étages². Cette configuration des lieux ne favorise pas les déplacements. A cette contrainte vient s'ajouter celle concernant le manque de place. Les allées de circulation sont trop étroites. Les professionnels sont limités dans la création d'espaces ouverts équipés de fauteuils et de sièges propices à la consultation sur place. Ils doivent faire preuve de la plus grande imagination pour aménager correctement cet ensemble. Comme le souligne le rapport d'activité, « *les améliorations à un endroit se font au détriment d'autres* ».

L'accessibilité, le manque de place et le confort peuvent avoir une influence sur l'arrêt ou l'absence de fréquentation.

1.2.2. Proximité et questionnement de la pratique

L'inauguration en 1997 de la nouvelle bibliothèque marque un tournant professionnel dans le fonctionnement de cette institution. A ce jour, quatre personnes, presque toutes à temps plein, y travaillent. Ces professionnels sont pour certains issus de la commune ou de ses proches alentours. Ils ont une connaissance aiguë du public et du territoire environnant. Cette relation privilégiée permet à chaque membre de l'équipe de nouer des contacts singuliers avec les usagers. Ces derniers sont connus et reconnus. Les professionnels apprécient et souhaitent conserver ce côté humain. Par sa dimension sociale, l'idée d'un projet de portage au domicile est aussi à replacer dans ce contexte de travail.

1 Concept développé par le philosophe Emmanuel Levinas et défini par le dictionnaire le Robert comme le caractère de ce qui est autre.

2 Les recommandations du Ministère de la Culture pour les communes de moins de 25 000 habitants fixent un ratio minimum de 0,07 m² par habitant soit pour Saint Léonard de Noblat environ 330 m². Elle répond donc parfaitement aux critères.

Cette parfaite connaissance du public est un élément propice à la mise en place et au déroulement de nombreuses animations. Celles-ci contribuent à faire de la bibliothèque un lieu ressource parfaitement identifié par les habitants. En plus de ces nombreuses prestations, l'équipe envisage déjà depuis plusieurs années de mettre en place un service de portage. Ce désir viendrait compenser un manque à l'égard d'une partie du public. Proches des usagers, les bibliothécaires ont fait le constat que des personnes, souvent âgées, ne pouvaient plus fréquenter les lieux car elles sont en difficultés dans leurs déplacements. Ces venues plus rares et qui s'arrêtent soudainement soulèvent des interrogations.

Peut-on pour autant en conclure que ces personnes cessent de lire ? Est-ce la fin de toute pratique culturelle ? Quelle doit être la position de la bibliothèque ?

Soucieux de se conformer aux grands principes qui régissent la profession (chartes, codes et manifestes), le personnel place également la dimension humaine au cœur de sa pratique. Cette approche nous amène à ouvrir une courte parenthèse pour interroger la relation du stagiaire avec l'objet étudié.

1.2.3. Le stagiaire : autre acteur du projet

C'est dans le cadre d'une visite pour ma recherche de stage que j'ai été amené à connaître ce projet par le biais de Mme Gastou, la responsable de l'établissement. Nous avons pu discuter des enjeux et de la problématique qui en découlent. La dimension sociale du portage m'a tout de suite intéressé. J'ai rapidement souhaité participer à son élaboration et en faire le support de mon projet de stage. Des interrogations et des représentations ont alors émergé. Ma sensibilité en tant qu'éducateur spécialisé m'incite à privilégier des thèmes qui me sont chers et qui vont accompagner cette étude : le vivre ensemble, le contact humain ou encore la médiation. Ces aspects ont été les éléments déclencheurs de mon engagement. Ce projet a rapidement été perçu comme un formidable moyen d'aider à rompre l'isolement des personnes.

Ce service est aussi l'occasion d'inverser une démarche habituelle qui lie une bibliothèque et son public. L'institution et son représentant sortent de leur cadre habituel. Un décloisonnement s'opère. Les études parlent pour ces dispositifs spécifiques de « bibliothèque hors les murs ». Si cette dimension rompt avec l'orthodoxie et l'image classique d'une bibliothèque, la mise en place d'un portage de documents ne peut pour autant négliger toute une partie technique qui accompagne la démarche. L'élaboration de ce projet va mobiliser un important travail de bibliothéconomie.

Ce double aspect social et technique m'a donc incité à faire le choix de cette mission comme projet de formation.

Elle nécessite de bien connaître le territoire de son intervention, nous avons tenté de le mettre en évidence dans cette première partie, mais aussi de cibler un public, ce que nous allons voir dans une seconde partie.

2. Le public ciblé par le portage et l'offre documentaire

L'élaboration de ce service doit s'adresser à un public déterminé. Un important travail est à effectuer en amont pour cibler son public et répondre à des besoins spécifiques clairement identifiés.

2.1. Des personnes avant tout empêchées, isolées et très souvent âgées

Les personnes âgées sont indéniablement les premiers bénéficiaires de ces dispositifs.

Nous étudierons de près ce phénomène. Néanmoins nous ne souhaitons pas réduire le service du portage à la simple question du vieillissement. Le risque pour notre étude serait de ne parler que des relations entre la bibliothèque et les personnes âgées et de ne pas suffisamment prendre en considération les situations d'isolement et de dépendance de ces publics.

2.1.1. Démarches et profil de l'utilisateur

L'une de nos priorités a donc été de définir le public ciblé par notre future intervention. Pour nous aider nous nous sommes appuyés sur la documentation disponible à ce sujet. De nombreux exemples de portage se trouvent sur internet. Signalons que l'ouvrage de Claudie Tabet³ nous a aussi apporté une aide précieuse. Nous avons également rencontré des professionnels pratiquant déjà le portage. Nous avons mené des entretiens avec le personnel de Panazol, Moissannes, Ussel et Limoges (services pour ces deux derniers ayant aujourd'hui disparus). Nous avons ainsi pu bénéficier de leurs expériences et de leurs retours.

Au tout début du stage nous avons également rédigé un questionnaire afin de pouvoir rapidement le distribuer, le récupérer et le dépouiller⁴. Ce sondage nous a permis de récolter des informations utiles qui seront transmises tout au long de notre développement. Il a aussi favorisé notre communication et un rapprochement avec des professionnels directement en contact avec le public empêché⁵.

Environ 150 questionnaires ont été distribués sur le canton de Saint-Léonard, sauf sur la commune de Moissannes puisqu'une offre de portage y est déjà proposée. Nous avons pu en récupérer 44 soit environ un tiers. 23 personnes sont intéressées par notre étude.

Trois grandes tendances se dégagent.

En premier les renseignements récoltés confirment que le service de portage s'adresse principalement à des personnes ayant des difficultés pour se déplacer. C'est la raison évoquée par 59% des personnes interrogées et par 83% de celles souhaitant poursuivre le projet. Nous retiendrons donc que cet empêchement dans les déplacements est la cause principale de la désaffection des lieux. Il crée une situation d'isolement physique, social et culturel. Certaines bibliothèques pratiquant le service de portage demandent d'ailleurs à leurs usagers un certificat médical pour prouver qu'ils ne peuvent plus venir dans leurs locaux.

3 TABELT Claudie. *La bibliothèque hors les murs*. Paris : Cercle de la Librairie, 2004, 317 p. (Collection Bibliothèque)

4 Voir le questionnaire en annexe 1

5 Voir les organismes contactés en annexe 2

Le portage aura également tendance à s'adresser à d'anciens lecteurs. Si 52 % des personnes interrogées disent avoir fréquenté une bibliothèque, nous remarquons que ce chiffre passe à 84 % pour celles intéressées par le portage. De même 36 % des personnes sondées connaissent la bibliothèque de Saint-Léonard contre 55 % pour les intéressées. Le public ayant répondu favorablement est donc dans sa grande majorité plus habitué à l'univers des bibliothèques.

La dernière grande tendance concerne les personnes âgées en tant que principales bénéficiaires du service. Pour notre étude nous ne pouvons faire abstraction de cette donnée. Elle se justifie pleinement avec la réalité du terrain. Nous nous sommes donc majoritairement tournés vers elles. Cependant, redisons le, notre futur dispositif s'adressera aussi à d'autres publics ayant de façon définitive (personnes handicapées) ou temporaire (personnes accidentées, femmes enceintes...) une mobilité réduite.

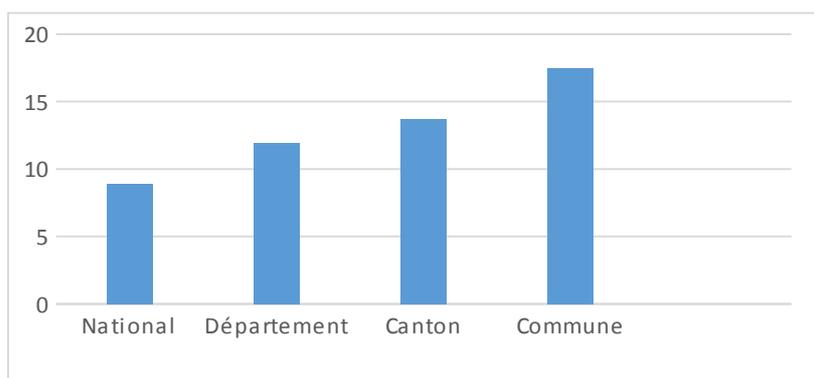
Ces trois grandes tendances nous permettent de dégager un profil type de l'utilisateur bénéficiaire du portage : une personne le plus souvent âgée, ancien lecteur et/ou ayant déjà fréquenté les bibliothèques, qui confrontée à des difficultés dans ses déplacements ne peut plus venir dans les locaux de Saint-Léonard. Signalons aussi que cet usager est souvent une femme.

2.1.2. Le vieillissement plus marqué en zone rurale

De manière générale la population française est marquée par un important vieillissement dû notamment à l'allongement de la durée de vie. En 2011, les personnes âgées de 60 ans ou plus représentaient 23% de la population et la part des 75 ans atteignait 8,9%. L'Insee prévoit qu'en 2050, un habitant sur trois serait âgé de 60 ans ou plus. Si cette révolution de l'âge est très souvent perçue de manière négative, elle peut être aussi une chance et apporter de la croissance. Elle soulève des questions de fond reprises par le « projet de Loi relatif à l'adaptation de la société et au vieillissement » voté en première lecture à l'Assemblée Nationale le 17 septembre 2014⁶. Les bibliothèques doivent elles aussi réinterroger leurs pratiques pour faire du vieillissement une donnée dynamique et un levier pour des transformations culturelles.

Les chiffres en Haute Vienne sont supérieurs à la moyenne nationale. En 2011 les 60 ans ou plus représentaient 28,2% de la population et les 75 ans ou plus 11,9%. Les chiffres sur le canton de Saint-Léonard sont eux aussi supérieurs à la moyenne nationale mais également à ceux du département. En 2011 les 60 ans ou plus représentaient 30,4% et les 75 ans ou plus 13,7%. La commune de Saint-Léonard est encore plus marquée par ce phénomène puisqu'en 2011 sur les 4621 habitants recensés 35,3 % avaient plus de 60 ans et 17,5 % avaient 75 ans ou plus. Ces chiffres plus élevés sont cependant à réinterpréter avec la présence de l'Ehpad René Barrière.

6 TOURAINE Marisol, ROSSIGNOL Laurence. *Adaptation de la société au vieillissement-Projet de Loi* [en ligne]. Paris, Ministère des Affaires Sociales, de la Santé et des droits des Femmes, 2014. Disponible sur: <<http://www.social-sante.gouv.fr/espaces.770/personnes-agees-autonomie.776/dossiers.758/adaptation-de-la-societe-au.2971/>> (consulté le 26 janvier 2015)

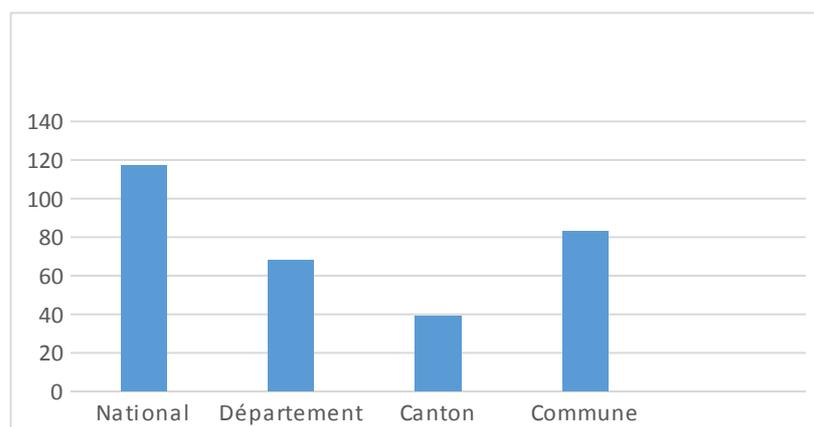


Graphique 1 : Part en 2011 des plus de 75 ans

Source : Insee, 2011

Toutes ces données mettent bien en évidence que le canton et la commune de Saint-Léonard sont particulièrement marqués par le pourcentage des personnes âgées, notamment les 75 ou plus.

Ces données complétées par celles de la densité sont typiques de celles des zones rurales.



Graphique 2 : Densité en 2011 (nombre d'habitants/km²)

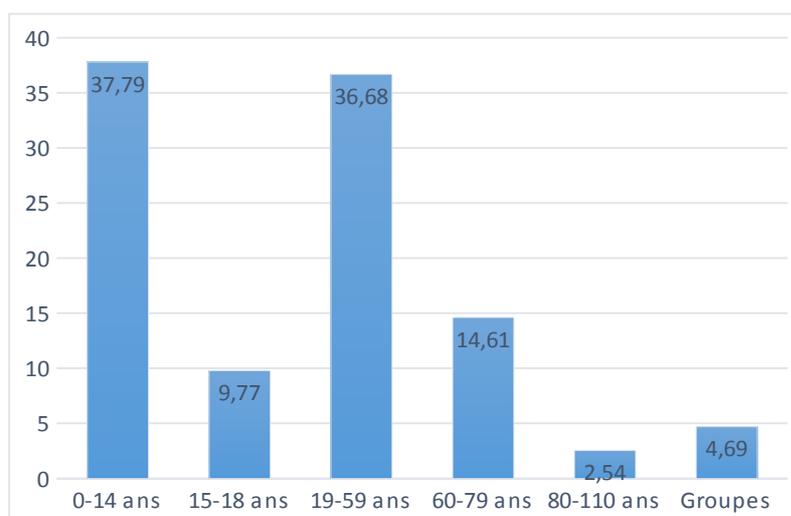
Source : Insee, 2011

Selon l'Insee la densité en France pour l'année 2011 s'élève à 117 habitants au km². Pour la Haute Vienne ce chiffre était de 68,1 habitants au km² et de 39,1 sur le canton de Saint-Léonard. La densité de la population est plus élevée sur la commune de Saint-Léonard puisqu'elle était de 83,1. Néanmoins ce dernier chiffre doit être nuancé. Si la partie située sur les hauteurs de la ville est marquée par un habitat dense, la commune est dans son ensemble très étendue, l'une des plus grandes du département (55 km²). La dispersion de l'habitat vient confirmer les problématiques de l'isolement et des déplacements notamment pour les personnes âgées. La bibliothèque municipale de Saint-Léonard a en définitive tout intérêt à développer de nouveaux services vers ces publics comme celui du portage.

2.1.3. L'impact sur la bibliothèque

Le taux d'inscription sur la commune de Saint-Léonard était en 2013 de 25.8% de la population ce qui représente 1278 inscrits. Le pourcentage est en recul depuis quelques années. Le taux d'inscrit sur l'année 2006 était par exemple de 31.8%. En 2009 il passe à 30.6% et en 2012 à 27.55%.

Le rapport d'activité de l'année 2013 souligne que 14.61% des inscrits sont âgés de 60 à 79 ans. Ils sont 178 personnes répertoriées : 139 femmes et 39 hommes. La tranche d'âge suivante celle des 80 à 110 ans ne représente plus que 2.54% du nombre total d'inscrit soit 31 personnes dont 21 femmes et 10 hommes.



Graphique 3 : Répartition des inscrits en 2013

Source : Rapport d'activité bibliothèque Saint-Léonard

Ces chiffres montrent bien qu'une baisse importante de la fréquentation de la bibliothèque s'opère avec l'avancement dans l'âge et que par conséquent une partie de la population se retrouve alors coupée du lien social et de l'accès à l'information qui y sont proposés.

Même si ces statistiques contiennent quelques décalages de dates et de temps, même si on ne peut pas non plus occulter que généralement cette population avec les difficultés de déplacements qu'elle rencontre est naturellement sous représentée, nous constatons qu'il existe des écarts importants qui méritent d'être analysés. Les plus de 75 ans représente en 2011 17,5 % de la population de la commune mais que 2,54 % des inscrits à la bibliothèque. Nous pensons que l'attitude d'une bibliothèque face ce constat ne doit pas être passive. Nous l'avons montré, le vieillissement de la population est une donnée globale qui mérite d'analyser en profondeur les pratiques et l'offre culturelle. La volonté depuis plusieurs années de la part de l'équipe de Saint-Léonard de mettre en place un nouveau dispositif de portage s'inscrit dans cette réflexion. Les professionnels souhaitent apporter une réponse aux difficultés rencontrées par une partie des usagers les plus âgés mais surtout les plus dépendants.

2.1.4. Les caractéristiques du public empêché et ses conséquences

L'isolement dont sont victimes les personnes empêchées est souvent dû à une incapacité physique temporaire ou durable qui complique les mouvements. Une personne empêchée l'est surtout dans ses déplacements. Ils deviennent encore plus compliqués dans une zone rurale marquée par un habitat dispersé. La baisse ou la perte d'autonomie agit souvent comme un frein. Elle place la personne en situation de dépendance dans de nombreux domaines.

En premier nous aurons tendance à penser aux trajets extérieurs comme ceux pour se rendre de son domicile à la bibliothèque. L'utilisateur ne peut plus conduire ou ne plus marcher pour venir seul. Il s'agit en effet de la raison la plus souvent évoquée par le public (83%). Comprenons qu'une personne accidentée devra par exemple attendre que quelqu'un dans son entourage puisse l'aider. Le temps de sa convalescence ses passages à la bibliothèque seront moins nombreux ou vont cesser. Cette situation difficile à vivre provoque de l'isolement et une rupture du lien social. Parallèlement les besoins de sécurité, de calme et de confort augmentent. La pratique d'activités physiques étant moins facile une redistribution des loisirs s'opère au profit de ceux centrés sur l'intérieur, chez soi dans la sphère privée. Si pour certains il ne s'agit que d'une période courte pour d'autres cette situation perdure. C'est le cas des personnes handicapées ou âgées encore plus vulnérables aux risques de repli sur soi. A la question 4 de notre sondage portant sur la dernière visite dans une bibliothèque 64 % des personnes sondées ont répondu à plus de 5 ans et 43 % pour celles intéressées par notre étude. Le porteur se propose de lutter efficacement contre ce lent déclin en étant les jambes du bénéficiaire.

Une personne gênée dans ses trajets le sera tout autant dans ses déplacements en interne. Encouragée et aidée lors de rares venues à la bibliothèque celle-ci doit pouvoir trouver un établissement qui puisse l'accueillir correctement en prenant compte de ses difficultés. La place, le confort mais aussi l'ergonomie jouent un rôle déterminant dans la fréquentation et l'envie de se déplacer dans une bibliothèque. Or Saint-Léonard a de ce point de vue des faiblesses. Dès lors la solution n'est-elle pas de délocaliser, d'instaurer des services en dehors de ses murs ?

La diminution des capacités physiques aura également une influence sur la pratique culturelle. Un plâtre empêche de tenir correctement son livre. La vue qui décline ne permet plus d'avoir le même confort de lecture. L'audition qui baisse et c'est le plaisir à écouter un disque qui diminue. Le choix de l'ouvrage et du document doivent par conséquent s'adapter aux déficiences de la personne. L'offre devient plus restreinte. Des privations volontaires ou non s'opèrent. Cette limite provoque dans certains cas l'abandon de la pratique et renforce une autre forme d'isolement, celui de l'intellectuel. La mise en avant de solutions alternatives souvent peu connues (livres audio, tablettes, matériel d'accompagnement, nouvelles technologies de l'information et de la communication...) et portées au domicile se proposent pour lutter concrètement contre cette régression.

Enfin signalons que le public empêché peut éprouver des difficultés en termes de changement et d'adaptation. Les quelques contraintes propres au fonctionnement d'une bibliothèque comme les horaires ou la durée des prêts agissent pour certains comme de véritables freins. Ces causes réunies ont été évoquées par 15 % de l'ensemble des personnes sondées. Par leur souplesse les services de prêt au domicile sont sensibles à

tous ces comportements et proposent de s'adapter. Le portage est un dispositif d'ouverture. Il s'agit aussi de lutter contre des a priori tenaces qui font de la bibliothèque un lieu élitiste et fermé.

C'est en observant de plus près ces quelques raisons que l'on comprend mieux le nécessaire rapprochement qui doit être entrepris à l'égard de ce public empêché, souvent âgé et/ou diminué. Selon nous les notions socialisantes d'accueil et de médiation, mis en avant par la profession, doivent s'élargir et s'ouvrir là où les usagers vivent et agissent surtout si leur volonté et leurs capacités les poussent à rester chez eux. L'élaboration d'un service de portage au domicile a pour but d'aider à ce rapprochement.

2.2. La mise en place d'un service de portage : un important travail préparatoire

2.2.1. Description du fonds de la bibliothèque

Les préjugés sur la demande documentaire des usagers sont nombreux et le public contraint à rester chez lui, principalement âgé, n'échappe pas à cette règle. Si l'intérêt pour certains types de lectures ne peut être démenti (romans sentimentaux, historiques ou du terroir) il ne peut à lui seul être le reflet de l'ensemble de la demande. Les études montrent que l'offre proposée doit être aussi variée que la politique documentaire généraliste de la bibliothèque.

La bibliothèque de Saint-Léonard dispose en 2013 d'une enveloppe d'environ 22 000 euros pour ses acquisitions documentaires. Elle comptabilise 31 188 documents. Le fonds propre est de 27 362 documents auxquels s'ajoutent 3 826 documents issus de la BDP.

Les 31 188 documents se décomposent de la manière suivante :

- 27 124 livres soit 87% des documents mis à disposition du public. 15077 sont des livres adultes (55,5%) et 12 047 sont des livres jeunesse (45,5%).
- 1980 vidéos et DVD soit 6,35% du fond.
- 1827 documents sonores soit 5,86% du fond.

Ce fonds est complété par des cédéroms qui représentent moins de 1% de la collection.

- 51 abonnements. 38 destinés aux adultes, dont 4 abonnements professionnels, et 13 pour la jeunesse, dont 2 professionnels.
- 3 ordinateurs publics payants sont à disposition et 2 OPAC (Online Public Access Catalog).

Ce fonds est conséquent et permet aux usagers de beaucoup emprunter. Pour une durée de 3 semaines : 8 livres, 8 revues, 8 CD, 2 cédéroms et 4 vidéos.

2.2.2. L'offre à l'égard du public ciblé : certains documents à privilégier

L'offre numérique et audiovisuel

Commençons par parler des nouvelles technologies de l'information et de la communication (NTIC) ainsi que de leurs multiples possibilités. Leur introduction et leur développement redéfinissent profondément nos outils et nos méthodes de travail. Les professionnels utilisent à présent des Systèmes Intégrés de Gestion des Bibliothèques (SIGB)⁷ pour effectuer leurs opérations quotidiennes. Ils sont aussi de plus en plus sollicités par le public pour une

7 Le logiciel « Carthame » à la bibliothèque de Saint-Léonard

aide informatique qu'elle soit ponctuelle et/ou formalisée. Avec l'arrivée du numérique la notion « d'accès à » doit être redéfinie. Elle ne peut plus se résumer aux contraintes physiques et de déplacements. La culture, l'information, la documentation ou la communication sont toutes aujourd'hui très présentes sur internet et n'importe qui depuis son domicile peut les consulter. Bien qu'en plein développement, ces activités ne touchent cependant pas tout le monde. On parle de fracture numérique pour qualifier le phénomène d'exclusion dont est victime une partie de la population. Or le public ciblé par le portage est très souvent isolé et coupé de cet accès aux nouvelles ressources technologiques. Si certaines personnes ne sont pas intéressées, d'autres au contraire subissent plus ou moins volontairement ce mouvement. Pour le sociologue Serge Guérin cette fracture « *existe mais elle est d'abord sociale et géographique* »⁸. Contrairement aux idées reçues les personnes âgées ne sont pas toutes réfractaires à ces changements. Leur taux d'équipement atteint d'ailleurs 59% chez les plus de 70 ans. Certaines expériences de portage se proposent de lutter efficacement contre ces inégalités de traitement.

Des tablettes et des liseuses peuvent être mises à leurs dispositions. Ces prêts offrent de multiples possibilités. L'ergonomie et le confort de l'écran (variations de lumière et agrandissement possible) apportent un vrai plaisir au lecteur. Lors de ces passages le bibliothécaire aide également à découvrir les fonctionnalités de ces nouveaux outils. Il apporte par exemple son soutien à l'installation rapide et l'utilisation simple de logiciel de visioconférence qui favorise le maintien du lien avec l'entourage et repousse l'isolement. La découverte de site comme « *Ebooks* » permet également le téléchargement gratuit de nombreux ouvrages du domaine public. Le professionnel peut aussi promouvoir l'accès aux catalogues par internet ou à l'ensemble des abonnements électroniques souscrits par sa bibliothèque. En faisant valoir ses compétences en matière d'expertise documentaire et de validation des sources, il justifie pleinement son intervention. Il présente des sites en lien avec sa mission (« *Gallica* » ou « *Biblim* »). Son action va dans le sens du « projet de Loi relatif à l'adaptation de la société au vieillissement ». Le système du portage répond donc parfaitement à l'actualité.

Les achats de tablettes étant coûteux la bibliothèque de Saint-Léonard aura tout intérêt à se rapprocher de partenaires potentiels (voir 3^{ème} partie) pour étendre les périodes de prêt (jusqu'à un an ou deux). L'utilisateur peut alors pleinement se familiariser avec ces nouveaux outils. Si le prêt de tablettes est proposé le personnel doit être formé pour transmettre les notions de base et bénéficier d'un temps supplémentaire lors de ces passages.

Notons que d'autres personnes moins intéressées par ces nouvelles technologies préféreront le prêt de CD (26 % des personnes intéressées par notre étude), de DVD (36%) ou de cassettes vidéo souvent délaissées.

L'offre de lecture adaptée

Pour les livres en large vision remarquons comme le signale Philippe Huet qu'ils: « *restent encore très peu connus du large public, c'est pourquoi leur diffusion est difficile.* »⁹

8 GUERIN Serge, *La nouvelle société des seniors*. Paris : Michalon, 2011, 221 p. (Collection Essai)

9 HUET Philippe. *Une question de caractères*. In Direction du Livre et de la Lecture. Un nouvel âge pour lire. Paris : Direction du Livre et de la Lecture, 1989, 112 p. (Réseaux de lecture)

En 2013, la bibliothèque de Saint-Léonard disposait de 675 ouvrages en gros caractères, principalement des romans et aucun documentaire. La spécificité de ses livres est signalée par un petit logo sur la tranche du livre. Le sigle représente un œil agrandi.

Ces ouvrages en gros caractère représentent 4.47% du fond de livres destinés aux adultes. Ils ont été empruntés 871 fois. Leur taux de rotation¹⁰ est donc de 1.290. Pour bien comprendre ce que représente ce taux nous pouvons le comparer à celui des romans policiers qui est supérieur puisque de 2.333. Nous comprenons que la collection policière fait l'objet d'un emprunt plus important que celle des larges visions. Toutefois nous remarquons également que le taux de rotation des romans est de 1.332. Or les livres en gros caractères peuvent presque tous être rattachés à cette même catégorie. Nous pouvons donc dire qu'en tant que romans ils sont régulièrement empruntés et qu'ils ne sont pas délaissés. Ses lecteurs apprécient sans doute le confort qu'ils proposent. Ces chiffres nous font regretter d'autant plus le choix restreint proposé au public. Une revue généraliste en gros caractère, « Largevision », est également disponible.

Pour les livres audio, en 2013, la bibliothèque dispose de 274 livres lus. Comme pour les livres en large vision ce sont des romans. Ils représentent 18.25% des 1501 documents sonores adultes. Le pourcentage est conséquent. Néanmoins ce taux doit être nuancé. Pour rappel l'offre totale des documents sonores ne représente que 5,86% du fond total et l'avenir du support CD est incertain. En 2013 les livres audio ont été empruntés 187 fois soit un taux de rotation de 0.684. La musique classique a un taux de 1.664 et la musique électronique (tous les autres styles sauf classique) a un taux de 3.00. Les livres lus bien que difficilement classables sont donc peu empruntés par rapport au reste de la collection. Leur particularité et la difficulté pour les classer peuvent être une première explication. Dans son carnet de note Bertrand Calenge met en avant d'autres raisons pour expliquer la désaffection du public à l'égard d'une collection¹¹. Nous pouvons retenir quelques-unes de ces hypothèses pour mieux comprendre le peu d'intérêt accordé aux livres lus. Une partie de ce fonds se trouve en réserve, il n'est pas accessible directement. Ce peut être une autre raison. En étant situé dans la réserve nous pouvons penser que ce fonds est peut-être trop vieux ? Une grande partie des usagers ne connaissent pas non plus l'existence et la particularité de ces livres. Certains sondages nous ont été retournés en nous demandant des explications. Sur les 23 personnes intéressées par le portage 5 d'entre elles soit 22% souhaiteraient les découvrir. Ils mériteraient d'être valorisés au sein de la bibliothèque et lors des démarches de prêts.

Autres documents de lecture

Les périodiques et les journaux permettent aux lecteurs isolés de rester en contact avec l'actualité. Ils offrent des repères temporaires et luttent contre la perte de la mémoire. Ils représentent pour presque 30 % des personnes interrogées leur lecture préférée. Avec un total de 51 abonnements dont 38 pour les adultes, la bibliothèque de Saint-Léonard semble selon nous assez bien équipée pour proposer une offre diversifiée. Un effort pourrait

10 Nombre de prêts d'une collection sur une année divisé par le nombre de documents dans cette même collection.

11 CALENGE Bertrand. *Évaluation et statistiques: les taux de rotation* [en ligne]. [S.l.] : Bertrand Calenge: Carnet de Notes, 2008. Disponible sur: <https://bccn.wordpress.com/2008/08/04/evaluation-et-statistiques-les-taux-de-rotation/> (consulté le 3 février 2015).

cependant être fait pour l'acquisition de quotidiens locaux supplémentaires. Il pourrait prendre la forme d'abonnements électroniques qui auraient l'avantage d'être facilement accessibles pour le public empêché. Citons également l'exemple de l'abonnement à « *137 ans de Presse Limousine* » proposé par la Bfm susceptible d'intéresser le public âgé.

Les livres de voyage, de photos et de couleur sont eux aussi appréciés. Ils ne nécessitent pas un important travail de concentration mais mobilisent tout de même la personne. Ils seront plus facilement feuilletés et consultés. Les livres d'apprentissage (bricolage, jardin, cuisine, informatique...) sont très demandés (17 % des personnes intéressées par le portage). Les usagers à leur domicile ont du temps pour eux et vont reproduire, dans la mesure du possible, ce qui a été vu dans un magazine. Les documents médicaux de base, les ouvrages de relaxation ou les guides de bonne santé peuvent eux aussi intéresser le public.

De cette analyse retenons que l'offre proposée lors du portage doit être à l'image de son public : singulière et variée. La lecture reste cependant privilégiée. Comme le signale Michel Melot : « *le livre reste le pivot mais d'autres modèles s'imposent qui tiennent compte de la mixité des publics autant que des médias* »¹². Sans doute des améliorations seraient à prévoir à Saint-Léonard comme ailleurs pour développer l'offre numérique à distance.

2.2.3. Une communication par étape : se rapprocher pour lutter contre l'isolement

« Le meilleur moyen pour faire prendre connaissance de l'existence d'une offre documentaire adaptée à des besoins spécifiques réside dans une bonne communication extérieure de la part de la bibliothèque »¹³.

La réalisation d'un projet va notamment dépendre des moyens mis en œuvre pour le faire connaître et évoluer. Or comment une bibliothèque peut elle sensibiliser un public qui ne peut pas se déplacer dans ses locaux ?

Pour communiquer nous avons donc été limités et contraints à des choix en lien avec l'avancée de nos travaux. Au stade qui est le nôtre nous n'avons pas pu utiliser les moyens de communication habituels (prospectus, presse, internet, réseaux sociaux...) qui accompagnent généralement le lancement d'une animation ou d'un dispositif. Nous avons donc élaboré un questionnaire qui avait le double avantage de nous faire connaître mais aussi de pouvoir récolter de précieux renseignements. Nous nous sommes rapprochés d'autres instances pour jouer un rôle d'intermédiaire. Nous avons pris contact avec des organismes privés et publics prestataires de services (soins, aide au ménage, livraison de repas à domicile...). Nous leur avons présenté le portage et ils ont accepté de diffuser notre sondage. Tous ont salué la démarche et son originalité.

Nous avons pu dénombrier 23 personnes intéressées : 11 résident à l'Ehpad et 12 vivent à leur domicile. Parmi elles 2 ont été contactées par le Service d'Accompagnement des

12 MELOT Michel. *Postface*. In Quel modèle de bibliothèque ?, Anne-Marie Bertrand, Emilie Bettega, Catherine Clément... [et al.]. Villeurbanne : Presses de l'Enssib, 2008, p.175-179. (Collections Papiers, Série généalogies)

13 RAMONATXO Ophélie. *Les services des bibliothèques publiques aux personnes âgées empêchées : état des lieux de l'offre, évaluation de la demande, propositions d'actions*. Mémoire d'étude : diplôme de conservateur de bibliothèque. Villeurbanne : Enssib, 2006, 76 p.

Personnes Handicapées à Domicile (SAPHAD). Le reste du public intéressé, des personnes âgées, a principalement été approché par les services infirmiers. Sans doute que la proximité et l'investissement ont joué de manière significative dans la diffusion de l'information. Pour le lancement du service, le personnel de la bibliothèque pourra recontacter ces organismes et inscrire les personnes intéressées.

A ce stade, les bibliothécaires auront également la possibilité de promouvoir directement cette action dans leurs locaux (affiches placées à l'entrée ou à la banque de prêt). Ils pourront ainsi faire connaître leur démarche aux personnes qui fréquentent encore, bien que difficilement, les lieux. Ils éviteront que les liens cessent brutalement. Cette promotion en interne permettra également de solliciter, pour ceux qui en ont encore la chance, l'entourage familial. Celui-ci s'avère un allié précieux qui n'est pas à négliger. Outre l'entourage familial, ils pourront aussi se rapprocher d'autres professionnels pour faire connaître leurs actions. Les commerces de proximité pourront être sollicités. Les médecins et les pharmacies relayeront eux aussi l'information et mettront en avant les bienfaits thérapeutiques du maintien de la lecture. La communication pourra aussi se faire par le biais du bulletin municipal, de la presse écrite et des médias. Les vœux du maire et les réunions (galette des rois, repas du troisième âge..) sont aussi l'occasion de sensibiliser un public peu enclin à se déplacer.

La promotion pourra être faite sur le livret d'accueil. Les nouveaux moyens de communication permettront de toucher le public directement à son domicile. Le site de la bibliothèque de Saint-Léonard ne manquera pas de signaler la mise en place du portage. Régulièrement des articles ou des micro reportages pourront être postés à l'instar du blog « *Port'âge* » mise en place par la ville de Paris¹⁴. En publiant régulièrement des textes et des poèmes il contribue à valoriser l'image de ses bénéficiaires et à mieux faire connaître leurs actions.

Pour que ce service puisse s'inscrire dans la durée il nécessite donc une communication constante et de l'ingéniosité afin de garantir une offre de qualité. Le personnel doit être très motivé et disposer de soutien et de moyens suffisants pour mener à bien sa mission.

14 VILLE DE PARIS. *Quand la bibliothèque vient à vous* [en ligne]. Paris : Bibliothèques de la Ville de Paris, 2015. Disponible sur <http://blog-bibliotheque.paris.fr/portage/?doing_wp_cron=1423302832.8833909034729003906250> (consulté le 8 février 2015).

3. « La fin est dans les moyens comme l'arbre est dans la semence »¹⁵

A l'heure du numérique et de la profonde transformation des moyens de communication et d'information il est légitime de s'interroger sur l'efficacité documentaire de porter une offre limitée dans des endroits isolés. Les bibliothèques publiques ne se dotent pas toujours des outils nécessaires et font finalement de ces dispositifs des services secondaires et inadaptés. Pour éviter cet écueil nous allons énumérer les moyens essentiels à sa mise en œuvre. La liste que nous proposons n'est pas exhaustive. Elle pourra être enrichie au fur et à mesure par l'expérience et l'imagination des futurs porteurs. Nous parlerons également de la philosophie du portage et de son adéquation avec les valeurs défendues par la profession. Nous verrons notamment que dans sa pratique, le bibliothécaire invité chez l'utilisateur est un fonctionnaire pleinement engagé dans une dimension sociale. Puis nous verrons quelques partenariats possibles pour étendre notre service et le faire évoluer.

3.1. Les moyens nécessaires à mettre en œuvre

Nous proposons à présent de répondre à de nombreuses interrogations pratiques et concrètes. Combien de personnes sont mobilisées ? Comment se déplacent-elles ? Quelle est la fréquence des visites ? Les modalités de prêt ? Bref tout ce qui a trait au fonctionnement. Plus que d'apporter des réponses établies nous proposons d'aborder des pistes de réflexion en nous appuyant sur des éléments recueillis directement auprès de professionnels ou par le biais d'éléments issus de recherches documentaires.

3.1.1. Médiation et contrat

La communication a permis de cibler un public. Le premier contact qui se noue entre l'utilisateur et le professionnel est déterminant. Il peut s'effectuer par téléphone ou au domicile. Le bibliothécaire se déplace seul ou il est accompagné par la personne qui a joué le rôle d'intermédiaire (un membre de la famille ou un professionnel). L'un des objectifs de cette première rencontre est de connaître la demande de la personne, ses goûts de lecture et de la conseiller en fonction du fonds disponible. Ce premier travail est un travail de médiation. Il permet d'évaluer les capacités de la personne. A-t-elle des attentes précises ? Est-elle suffisamment autonome pour décider ce qu'elle veut emprunter ? A-t-elle besoin d'être guidée dans ses choix ? En effet avec le fil des années, certaines personnes empêchées, en particulier lorsqu'elles en sont à un stade de dépendance ou de dégénérescence neurologique avancée, sont dans l'incapacité d'accéder à une offre documentaire classique, ou du moins d'y accéder seules.

Nous pensons que le portage s'inscrit dans une démarche individualisée de médiation et que les réponses à apporter doivent être singulières selon les capacités de chacun. Le bibliothécaire pourra s'il le souhaite s'appuyer sur une « fiche de goût » pour déterminer avec la personne ses désirs. Cette feuille est susceptible d'évoluer en fonction de la pratique culturelle de l'utilisateur. Elle permet de garder une trace et de mieux définir le profil de chacun. Cette première rencontre est aussi l'occasion d'aborder le règlement intérieur de l'institution. La personne isolée comme celle se déplaçant à la bibliothèque s'engagent à respecter un contrat. De son côté la bibliothèque et le personnel doivent aussi honorer leurs engagements

15 Citation de Gandhi reprise par : LASSIER Suzanne. *Gandhi et la non violence*. Paris : Points, 2000, 193 p. (Collection Points Sagesses, n°156)

comme assurer leurs passages. Un courrier pourra être rédigé par la mairie ou par la bibliothèque et être adressé au bénéficiaire. Sous forme de planning il rappelle les dates et les horaires prévus pour le renouvellement des documents. Il officialise encore un peu plus la démarche et favorise la reconnaissance sociale. Ce rappel peut aussi se faire par téléphone. Dans tous les cas la date du prochain passage sera laissée sur le marque page du prêt retour. Pour renforcer la sécurité et la confiance, la photo du bibliothécaire pourra également être transmise lors de cette première rencontre. Ce dernier devrait aussi bénéficier d'une carte professionnelle pour justifier ses passages en cas d'oubli de la personne.

3.1.2. Organisation et fonctionnement du service

Les heures de travail consacrées au portage doivent être évaluées au préalable et être considérées dans les emplois du temps. Les différents retours font état que pour une dizaine de personnes desservies, une journée entière va s'avérer nécessaire. Ce chiffre n'est cependant qu'une estimation car il reste difficilement quantifiable. Il dépend de la zone desservie (pour notre étude non encore délimitée), de la durée des trajets et du moment passé au domicile. Nous préconisons un entretien d'une vingtaine de minutes pour chaque visite. Il ne s'agit pas d'aller vite, là n'est pas le but de ce dispositif. Le portage demande du temps et de l'investissement.

A cela s'ajoute une importante préparation concernant les commandes. Il faut effectuer les recherches documentaires, faire le tri et les enregistrements sur chaque carte, charger les documents pour la tournée... Ce suivi des prêts est important. Il convient de ne pas proposer deux fois de suite le même titre à la même personne car ne pouvant se déplacer celle-ci devra attendre la prochaine venue. Des fiches de nouveautés peuvent être présentées sous une forme papier ou sur tablette. Le numérique aura un avantage pratique, il sera plus facile à transporter et offrira d'autres possibilités visuelles.

Retenons que ce travail effectué avant la tournée représente lui aussi un investissement conséquent. Il peut prendre également une journée entière. Le portage nécessite donc des aménagements d'emploi du temps et mobilise de manière plus ou moins directe l'ensemble du personnel.

Pour la fréquence des passages, notons que la responsable du portage de Moissannes a divisé en quatre les limites de sa commune. Elle couvre chaque vendredi matin une zone. Elle passe ainsi une fois toutes les quatre semaines au domicile des usagers. Les autres expériences se déroulent sur une journée ou à cheval sur deux demi journées (après midi et lendemain matin). Quelle que soit l'organisation, il nous semble qu'une fréquence de passage de une fois par mois est un bon compromis. Les usagers bénéficient de temps pour consulter les documents. Ce rythme ne nous paraît ni trop éloigné ni trop proche. Rappelons-le il va apporter des repères temporaires à la personne isolée et structurer un espace-temps parfois confus. 56 % des personnes intéressées souhaitent que cette visite soit mensualisée, 28% tous les 2 mois et 16 % une fois tous les 15 jours.

Pour leur future desserte, il serait souhaitable que les porteurs de Saint-Léonard puissent bénéficier de cabas ou de caisses pour transporter les documents ainsi que d'une voiture de service. Généralement le portage se fait grâce à un véhicule municipal partagé avec d'autres services. Dans d'autres cas les véhicules personnels sont utilisés. Cette dernière situation soulève cependant de nombreuses questions que ce soit en termes d'assurance ou

d'investissement de la part de la tutelle. Si ce projet devait aboutir nous militons très fortement pour que les professionnels puissent effectuer leurs tournées avec une voiture autre que la leur.

Pour cette desserte les heures de passage sont elles aussi à évaluer. Elles doivent être adaptées au rythme de chacun des usagers. Le début d'après-midi est propice à la sieste ou aux feuilletons TV chez certains. Pour d'autres les matinées sont occupées par les soins médicaux. Le porteur doit à nouveau trouver le juste équilibre et faire avec chaque situation.

Le premier entretien servira aussi à aborder les modalités de prêts comme celles de la durée et du nombre. Les expériences montrent que les conditions sont souvent aménagées. En effet une partie du public empêché ne peut plus fréquenter la bibliothèque à cause entre autre des horaires et de la durée de prêt jugée trop courte et inadaptée. Certaines personnes ne profitent pas sereinement de l'offre mise à leur disposition. Il convient donc d'étendre cette durée, de ne pas systématiquement la limiter aux simples passages du porteur mais d'y introduire une plus grande souplesse. Le bibliothécaire doit cependant rester attentif à ne pas privilégier un public au détriment d'un autre et vider ainsi une part de ses collections pour en satisfaire un nombre restreint. La médiathèque d'Ussel par exemple ne propose pas aux bénéficiaires du portage de DVD car la fréquence des passages est inadaptée par rapport à la durée habituelle du prêt (1 semaine).

C'est en s'appuyant sur une parfaite connaissance de leurs fonds et en anticipant les demandes que les bibliothécaires s'approchent de l'équilibre le plus juste. Il en sera de même pour le nombre de documents à emprunter. Le portage de Panazol n'en a pas fixé de limite. L'auto régulation s'effectue de manière bienveillante. S'ils estiment que le choix est trop important ou inadapté les porteurs le signale à l'utilisateur et s'entend avec lui pour le guider et le restreindre. D'autres services proposent d'en limiter le nombre comme pour les autres lecteurs. Dans tous les cas une certaine forme de tolérance et d'adaptation s'instaure.

3.1.3. Un service gratuit ?

Une fois les règles du service expliquées et acceptées l'inscription peut se faire. Elle pose la question du coût. Le service de portage à Saint-Léonard doit-il faire l'objet d'un supplément ? Pour rappel la bibliothèque de Saint-Léonard est un service payant pour les adultes (4.3 euros pour ceux de la commune et 6.8 pour ceux du canton et autres) et gratuit pour les enfants et les étudiants. Nos recherches sur cette question du coût nous ont montré que les réponses à ce sujet étaient multiples. Certains services proposent la gratuité, c'est le cas de Moissannes et de Panazol. D'autres ne demandent pas de surcoût aux cotisations déjà en vigueur comme Ussel. Enfin d'autres encore demandent aux bénéficiaires du portage un supplément pouvant aller de quelques euros à plusieurs dizaines. A ce sujet nous pouvons nous interroger sur la pertinence de faire payer une majoration pour ce service. N'est-ce pas aller à l'encontre de sa philosophie ? Quelles sont les bénéfices à en tirer ?

Pour apporter un élément de réponse à ces questions nous nous référerons aux grands principes de la profession qui prônent la gratuité comme mesure utile, symbolique et nécessaire. Le code de déontologie demande « *un accès à l'information respectant la plus grande ouverture possible, libre, égal et gratuit* ». L'article 6 de la Charte des bibliothèques définit « *comme souhaitable que le prêt à domicile soit aussi gratuit ou qu'il fasse l'objet des*

exonérations les plus larges en faveur... des publics empêchés ». Enfin le manifeste de l'Unesco rappelle « *que les services de la bibliothèque publique sont en principe gratuits* ».

Au final ce service spécifique du portage doit pouvoir bénéficier d'une ligne budgétaire définie, d'un personnel clairement désigné et d'une politique d'acquisition cohérente. Sa reconnaissance interne passe par une inscription claire au sein de l'organigramme et par la nomination de personnes titulaires à leur tête. Selon son importance le service peut être assuré par un professionnel mais il est préférable de désigner deux personnes, sous la forme d'un titulaire et d'un suppléant, prêtes à s'investir. Si l'une est absente l'autre la remplace.

3.2. La bibliothèque : « lieu des liens »¹⁶

En tant que bibliothèque hors les murs le portage relaie auprès de publics empêchés des services présents dans ces institutions. Nous pensons aux missions premières d'offres culturelles et de lecture publique. Mais la dimension humaine de ce dispositif met aussi l'accent sur ce rôle accru joué ces dernières années par ces établissements. Pour illustrer cet aspect et la double privation dont est victime le public empêché nous souhaitons réintroduire quelques chiffres concernant le fonctionnement de la bibliothèque de Saint-Léonard. En effet nous pensons que les évolutions en termes de fréquentation (stabilité) et en termes d'inscrits (baisse) sont de bons indicateurs pour traduire l'importance croissante des relations sociales qui se jouent tous les jours dans ce lieu. Nous espérons ainsi renforcer l'idée que le portage en maintenant une forme de lien social auprès des usagers les plus isolés a pleinement sa place en tant que service proposé par cette bibliothèque.

En premier rappelons que pour l'année 2013, 53 378 prêts ont été effectués par 10 322 personnes. Nous remarquons que ce nombre de prêts reste stable depuis plusieurs années (+1.8% entre 2005 et 2013) alors que celui de l'inscription diminue (baisse de 16% entre 2008 et 2013). Concernant l'activité, signalons aussi qu'il a été dénombré sur cette même année 14 365 entrants dans la bibliothèque. Pour affiner leurs statistiques les professionnels ont mis en place depuis 2011 un système de comptage manuel. Bien que récent, ce décompte fournit de précieuses informations. Mis en relation avec les emprunteurs et les inscrits il nous permet de constater que 28.1% des personnes qui se sont rendues à la bibliothèque en 2013 sont réparties sans emprunter. Comme le signale le rapport d'activité : « *le prêt est donc le reflet d'une partie de l'activité de la bibliothèque mais pas de la totalité* ».

Ce chiffre souligne l'aspect socialisant du lieu. Nous pouvons dire qu'une partie non négligeable du public (28,1%) vient à la bibliothèque, sans forcément y être inscrit ou sans emprunter, mais qu'il la fréquente librement comme un lieu d'échanges et de rencontres possibles. Cette tendance semble d'ailleurs prendre de plus en plus d'ampleur tout comme au niveau national. Pour qualifier cette évolution et le rôle social joué par les bibliothèques, la profession utilise le concept sociologique de « 3ème lieu ». Michel Melot parle « *du lieu des liens* ». Cette donnée réinterroge les pratiques, y compris celles effectuées à l'extérieur. Dans un souci d'égalité le développement d'activités et d'animations en interne doit selon nous s'équilibrer avec le développement d'autres services hors les murs comme celui du

16 MELOT Michel. *La sagesse du bibliothécaire*. Paris : L'œil neuf, 2004, 109 p. (Collection Sagesse d'un métier). Il décrit la bibliothèque comme notamment « *le lieu des liens* » (expression utilisée la première fois par le philosophe Robert Damien)

portage. Ces services spécifiques viennent combler les écarts d'accès à la culture et sont des freins à l'isolement. Ils cherchent à diminuer le fossé qui se creuse entre les différents publics et prônent l'ouverture.

A la lumière de cette analyse nous défendons l'idée que notre projet est un service de lutte contre l'exclusion culturelle mais aussi sociale. Il s'agit de développer une mission d'utilité publique en lien avec le statut et les missions des bibliothécaires fonctionnaires.

3.3. Des missions publiques transposées dans la sphère privée

La mise en application d'un service de portage doit être perçue comme un dispositif permettant d'assurer et de promouvoir les différentes missions du service de lecture publique auprès de personnes fragilisées. Nous pouvons reprendre quelques-unes de ses grandes missions. En premier il s'agit d'assurer l'égalité d'accès et de traitement de l'information pour l'ensemble de la population. A travers ce souci d'accessibilité, le dispositif de portage remplit également une mission de communication et de diffusion. Les personnes rencontrées au domicile sont souvent démunies. Elles vont alors profiter de l'expertise et du regard professionnel de l'intervenant qui va les aider à faire le tri dans leurs recherches documentaires. Cette fiabilité et ces connaissances sont à la base d'une autre mission de médiation. Le bibliothécaire fait tiers, il valorise son fonds et propose un rapprochement entre l'usager et la collection. Il cherche ainsi à favoriser la liberté intellectuelle de chacun. La maïeutique qui accompagne son action doit se faire dans le respect des opinions et dans la confidentialité. A ce titre le portage remplit également une mission culturelle.

L'ensemble de ces missions se recoupe avec la mission sociale.

Par la conduite d'une action menée hors les murs le portage cherche à conquérir ou reconquérir des publics souvent exclus ou à la marge. Il lutte de ce point de vue contre l'illettrisme et contribue au développement de la pratique culturelle. Il rompt avec l'isolement et favorise une rencontre et des échanges entre un professionnel et un usager mais aussi et tout simplement entre deux citoyens. Une relation de confiance et de reconnaissance réciproque doit s'instaurer afin d'accéder à l'intimité du domicile et du lecteur. N'oublions pas que la personne visitée accepte de se dévoiler et que la démarche doit se faire avec le plus grand respect. Au cours de cette visite symbolique le bibliothécaire doit prendre conscience de son engagement et de sa dimension. Il est parfois délicat de s'introduire au domicile des personnes, même si ce sont d'anciens lecteurs qui en font la demande. Il convient de se montrer disponible et à l'écoute. Ces moments sont souvent l'occasion de contacts très personnalisés et d'échanges émotionnels forts. « *Rétablir du lien c'est avant tout rétablir du langage* » comme le rappelle Thierry Ermakoff¹⁷.

Cette immersion dans le cadre privé reste ambivalente¹⁸. Elle est traversée par un pôle technique (réalisation de tâches de bibliothécaires) et un pôle relationnel (bavarder avec la personne, lui apporter un réconfort). Si le porteur se comporte de manière trop conventionnelle, trop administrative, il peut s'instaurer dans la relation une distance qui va progressivement les faire s'éloigner. Nous pensons que le bibliothécaire ne peut et ne doit d'ailleurs pas complètement effacer la part de subjectivité qui l'habite dans cette rencontre

17 Sous la dir. d'Anne Marie Bertrand. *Quel modèle de bibliothèque ? op.cit*

18 CARADEC Vincent. *Sociologie de la vieillesse et du vieillissement*. Paris : A. Colin, 2010, 127 p. (Collection 128).

humaine. Néanmoins dans cette approche intime il doit aussi s'appuyer sur son statut et sur les devoirs qui sont les siens. En tant que fonctionnaire il est soumis à différentes obligations comme la discrétion et le respect du secret professionnel. Il ne doit pas divulguer des informations ou des documents dont il a eu connaissance au cours de ses fonctions. Il est aussi soumis au devoir de moralité et de neutralité dans les conseils qu'il va prodiguer.

Le bibliothécaire peut également se référer aux textes qui accompagnent sa profession (codes, chartes et manifestes). L'énonciation de ses grands principes fédère et permet une reconnaissance de son identité et de son utilité sociale. Nous voyons bien qu'à travers cette double étiquette privé/public la démarche n'est pas aussi évidente qu'elle en a l'air¹⁹.

La position à tenir et l'engagement professionnel, notamment auprès des publics les plus fragilisés, devraient selon nous faire l'objet de formations poussées. L'accompagnement humain primordial nécessite un minimum de connaissances psychologiques, sociologiques et de savoirs en termes de médiation. Signalons que la BDP de la Haute-Vienne propose en octobre 2015 une formation ayant pour thème « *Service de lecture et animation en direction des personnes âgées* ». Les futurs porteurs de Saint-Léonard pourraient y participer afin de mieux appréhender les particularités de ce public.

Comme l'exprime Christophe Evans ²⁰, la demande sociale de la bibliothèque change : « *la notion de service public orienté vers l'accueil et la satisfaction de tous les publics suppose, en effet, dans l'idéal, de s'adresser aux majorités comme aux minorités* ». Le profil et les missions des bibliothécaires évoluent également. La profession doit s'ouvrir pour mieux démontrer ses compétences. Il est dans son intérêt de développer des partenariats. C'est en croisant les regards qu'elle assurera pleinement son rôle face aux nouveaux enjeux.

3.4. Propositions d'aides et de partenariats

3.4.1. Le contre exemple de La Poste

Signalons en premier un dispositif qui selon nous est un exemple à ne pas suivre, un piège à éviter. Il consiste à créer des rapprochements avec les services de La Poste. Nous l'avons expliqué ils existent déjà sous forme de dépôt. Or d'autres expériences vont plus loin et proposent une offre de portage. Nous pensons que la philosophie du dispositif est alors pervertie. Le facteur soumis à des tournées de plus en plus longues ne prendra sans doute pas le temps nécessaire pour discuter avec la personne. Le document demandé sera simplement déposé, comme le reste du courrier, dans la boîte aux lettres. Les échanges seront aussi peu nombreux avec les bibliothécaires.

Si La Poste est un service compétent dans le courrier et sa desserte, il n'a pas non plus les connaissances et l'expertise des professionnels en contact avec les publics isolés. Pourtant des partenariats se développent dans le cadre du bouquet services²¹ de La Poste. « *Notre objectif est à terme de proposer ce service à toutes les intercommunalités de France* », a

19 A ce sujet, LA BIB'A DOM'. *Charte du bénévole* [en ligne]. Lyon : La Bib' à Dom', 2009. Disponible sur : <<http://labibadomlyon.blogspot.fr/>> (consulté le 31 janvier 2015)

20 Association des bibliothécaires de France, sous la dir. d'Yves ALIX. *Le métier de bibliothécaire*. Paris : Cercle de la Librairie, 2010, 565 p.

21 COLIN Nathalie. *Facteurs Services plus* [en ligne]. Paris : La Poste, 2014. Disponible sur <<http://www.laposte.fr/entreprise/relation-clients/gestion-de-la-relation-clients/decouvrez-les-services-du-facteur>> (consulté le 03 mars 2015)

indiqué l'un de ses porte-parole. Précisons que ce service est gratuit pour l'utilisateur et financé par les collectivités territoriales concernées. Néanmoins nous n'en connaissons pas le montant. Pour ces dernières il représente tout de même un coût et un investissement auprès d'un organisme de plus en plus concurrencé qui tente de diversifier ses missions pour faire face à cette logique. Derrière cette offre nous voyons poindre la question de la marchandisation de la culture. Nous préférons penser que le rôle des collectivités publiques est de financer des projets, comme celui du portage, menés par des professionnels de la bibliothèque. D'ailleurs ce service ne s'avérerait peut-être pas plus coûteux ? Notons que La Poste souhaite étendre ses prestations aux médicaments. Est-ce son rôle ?

3.4.2. Le Ministère de la Culture et les Contrats Territoire Lecture (CTL)

Dans le contexte d'une lecture publique décentralisée depuis 1986, le Ministère et les Directions régionales des affaires culturelles (Drac) conservent un rôle important dans l'impulsion de politiques nationales de développement de la lecture. Dans le cadre des « 14 propositions pour le développement de la lecture » initiées en 2010, le Ministère souhaite promouvoir de nouveaux partenariats entre l'État, les associations œuvrant dans ce domaine et les bibliothèques des collectivités territoriales. L'élargissement et la diversification des publics constituent un des axes prioritaires de cette action²². Signalons que les CTL ne se limitent pas à la simple offre de lecture. Ces contrats prennent des formes très variées et peuvent s'appuyer sur des projets aussi divers que le développement de l'offre numérique, artistique ou encore l'aménagement du territoire.

Un dispositif d'aide, par le biais de subvention, a été établi par le Ministère de la Culture et de la Communication, Service du livre et de la lecture, en faveur du développement de la lecture pour les publics spécifiques. Intéressés par ce soutien potentiel, nous nous sommes donc rapprochés de la Drac Limousin dans le cadre de notre étude. Nous avons rencontré la personne chargée de ces contrats. Un document résumant les objectifs nous a été remis. Il vise « à soutenir des actions de médiation qui doivent répondre à un certain nombre de critères dont :

- *l'élargissement de la lecture a des populations socialement défavorisées ou géographiquement isolées, publics dits empêchés*
- *une logique partenariale transversale mobilisant plusieurs acteurs des bibliothèques, du champ social*
- *la déclinaison locale du projet dans un territoire en s'articulant avec les actions qui sont menées.*

Le montant de la subvention est déterminé selon la nature du projet et les dépenses nécessaires à sa réalisation. Elle est versée en une seule fois ²³».

En reprenant une à une les conditions fixées nous voyons bien que le service de portage soutenu par la bibliothèque municipale de Saint-Léonard répond parfaitement à la définition

22 La proposition 8 notamment : Lutter contre les inégalités territoriales d'accès au livre et à la lecture par la création de Contrats Territoire Lecture.

23 MINISTERE DE LA CULTURE ET DE LA COMMUNICATION. *Développement de la lecture pour les publics spécifiques*. Paris : Ministère de la Culture et de la Communication, 2010. Disponible sur Internet : <<http://www.culturecommunication.gouv.fr/Aides-demarches/Subventions>> (consulté le 8 mars 2015)

de ce dispositif. Même si la démarche ne devait pas aboutir il serait regrettable de ne pas déposer un dossier de demande de subvention. Ce dernier aura d'autant plus de poids si le territoire couvert englobe une zone plus large que la simple commune de Saint-Léonard. Signalons que sur ce même principe le Centre Régional du Livre (CRL) du Limousin propose lui aussi depuis 2015 des subventions aux projets de diffusion du livre auprès des publics empêchés. Cette autre aide prouve bien que des soutiens sont possibles pour la réalisation de notre étude.

3.4.3. La création d'un tiers-réseau ?

Nous entendons par tiers réseau l'expression qui désigne les réseaux de lecture non institutionnels indépendants mais susceptibles de collaborer avec les bibliothèques publiques. Dans le domaine gérontologique, le tiers-réseau est représenté notamment par les bibliothèques d'hôpitaux et de maisons de retraite. Sur notre territoire hormis une offre extrêmement limitée proposée par l'Ehpad, il n'existe pas à notre connaissance de bibliothèque issue de ce tiers réseau. Les autres organismes approchés pour distribuer notre sondage ne disposent pas de ce service. Néanmoins l'enthousiasme suscité par notre étude et les rencontres opérées pourraient œuvrer au développement d'un tel dispositif. Tous les participants y trouveraient des avantages.

Le dossier déposé auprès de la Drac serait renforcé. En enrichissant la bibliothèque de l'Ehpad, celle de Saint-Léonard se conformerait également aux recommandations faites en 2004 par l'International Federation of Library Associations (IFLA) qui fixe un quota de documents adaptés, sans en préciser la valeur, à l'égard de toute bibliothèque desservant des personnes âgées en institution de long séjour²⁴.

La multiplication de ces partenariats pourraient donner lieu à une véritable coordination documentaire, dont la bibliothèque municipale serait la tête de réseau.

Les porteurs pourront également se rapprocher de la Fédération nationale des réseaux gérontologiques (Fnrg) qui favorise toutes opérations, directes ou indirectes, pour améliorer le concept de prise en charge à domicile des personnes âgées dépendantes. Plus généralement ce partenariat pourrait se développer avec les associations déjà sensibilisées par notre démarche (club du 3ème âge, SAPHAD, Santé Limousin), avec d'autres associations comme celles pour les personnes handicapées (APF, APAJH...) ou avec les services sociaux municipaux et généraux pour toucher tous les publics empêchés. La mise en commun de tous ces acteurs pour l'acquisition de matériel constituerait un investissement négligeable pour chacune des parties et conférerait une grande souplesse aux services de desserte. En échange, ces organismes bénéficieraient d'un accès privilégié aux collections et/ou pourraient les prendre en dépôt pendant un certain temps.

Des valises thématiques semblables à celles déjà existantes pour la jeunesse mais adaptées au public du portage verraient le jour. Elles pourraient être constituées par la bibliothèque en partenariat avec les professionnels amenés à côtoyer le public empêché. Leurs remarques

24 PANELLA Nancy Mary. Trad. RAPPAPORT Georgette. *Guide à des bibliothèques desservant des Patients Hospitalisés, des Personnes âgées et handicapées dans des Institutions de long séjour* [en ligne]. In IFLA Professional Reports, n° 83. La Haye : IFLA, 2004. (consulté le 2 mars 2015). Disponible sur Internet: <<http://www.ifla.org/files/assets/hq/publications/professional-report/83.pdf>> (consulté le 18 février 2015)

et leurs observations corrélées à l'expertise des bibliothécaires aideraient à définir une offre adaptée. Des conventions pourraient être signées entre ces différents partenaires chacun constituant un maillon d'une chaîne. A l'origine se trouve la bibliothèque qui dépouille et enrichit la valise grâce à son fonds puis viennent les associations et organismes qui favoriseront sa diffusion. Malgré un service moins individualisé ce système de dépôt permettrait de desservir plus facilement les usagers vivant en institution comme les 11 personnes de l'Ehpad intéressées par notre étude. Il dégagerait ainsi du temps pour satisfaire pleinement les 12 autres personnes recensées vivant à leur domicile.

Conclusion

L'étude concernant la création d'un service de portage de documents à domicile s'est avérée être un projet de stage passionnant. Nous n'avons à aucun moment regretté notre choix qui nous a permis d'aborder de multiples sujets en lien avec l'activité d'une bibliothèque. Par son intermédiaire nous avons pu traiter de questions techniques, comme celles liées aux taux de rotation, aux collections ou aux chiffres de la fréquentation, et de sujets plus généraux comme ceux de l'environnement, de la communication ou du public.

Nous espérons que la description détaillée du dispositif a pu démontrer son utilité et renforcer l'idée qu'il a tout sa place au sein d'une bibliothèque municipale comme celle de Saint-Léonard. Le portage remplit des missions culturelles et sociales qui s'avèrent indispensables au sein d'un territoire rural. Il est un service public qui lutte efficacement et concrètement contre l'isolement physique et intellectuel des personnes empêchées.

En l'absence de la mise en réseau des moyens, la municipalité de Saint-Léonard pourrait s'appuyer sur ce service pour assurer une offre de lecture à tous et développer l'accès à l'information sur un territoire le plus large possible. Espérons qu'elle puisse être aidée dans ces démarches par les autres communes.

Rappelons que le portage demande du temps mais peut-être encore plus de l'investissement et une très grande motivation de la part du personnel. Ces derniers ont besoin de se sentir soutenus par leur tutelle. La pérennité du service en dépend.

Nous pensons que notre communication et ses retours positifs ont ouvert la voie à de possibles collaborations avec l'Ehpad, avec les prestataires à domicile ou avec la Drac. De nombreuses pistes sont à creuser et font à nouveau du portage un dispositif d'ouverture qui va favoriser un rapprochement entre plusieurs partenaires.

Il est aussi une réponse aux évolutions de la demande sociale à l'égard de la bibliothèque. Pour accompagner ces changements et légitimer leurs missions, les professionnels ne peuvent malheureusement pas s'appuyer sur de textes officiels. Nous le déplorons d'autant plus que notre étude répond parfaitement à l'actualité et au « projet de Loi sur l'adaptation de la société au vieillissement » (lutte contre l'isolement, refonte de l'aide au domicile...).

Malgré ce manque, nous espérons fortement que le portage sur Saint-Léonard soit rapidement reconnu, créé et traité par la bibliothèque municipale. Nous aurons ainsi apporté notre contribution et nous aurons été fidèles à notre idée de départ qui conçoit cette formation et son projet de stage comme un échange entre l'étudiant et la structure qui l'aura accueilli. Notre mission aura alors été pleinement remplie.

Références bibliographiques

Ouvrages généraux

AUBIN Yves. *L'autre public : une logique de réciprocité*. In Créer des services innovants. Stratégies et répertoire d'actions pour les bibliothèques, sous la dir. de Marie-Christine Jacquinet. Villeurbanne : Presses de l'Enssib, 2011, p. 62-68. (La Boîte à outils; 23)

Association des bibliothécaires de France, sous la dir. d'Yves ALIX. *Le métier de bibliothécaire*. Paris : Cercle de la Librairie, 2010, 565 p.

BERTRAND Anne-Marie, BETTEGA Emilie, CLEMENT Catherine... [et al.]. *Quel modèle de bibliothèque ?*. Villeurbanne : Presses de l'Enssib, 2008, 183 p. (Collections Papiers, Série généalogies)

CALENGE Bertrand. *Accueillir, orienter, informer : l'organisation des services aux publics dans les bibliothèques*. Paris : Cercle de la Librairie, 1996, 129 p. (Collection Bibliothèques)

HUET Philippe. *Une question de caractères*. In Direction du Livre et de la Lecture. Un nouvel âge pour lire. Paris : Direction du Livre et de la Lecture, 1989, 112 p. (Réseaux de lecture)

MELOT Michel. *La sagesse du bibliothécaire*. Paris : L'œil neuf, 2004, 109 p. (Collection Sagesse d'un métier)

TABET Claudie. *La bibliothèque hors les murs*. Paris : Cercle de la Librairie, 2004, 317 p. (Collection Bibliothèque)

Ouvrages spéciaux

CARADEC Vincent. *Sociologie de la vieillesse et du vieillissement*. Paris : A. Colin, 2010, 127 p. (Collection 128)

DONNAT Olivier. *Les pratiques culturelles des Français à l'ère numérique : Enquête 2008*. Paris : La découverte, Ministère de la Culture et de la Communication, 2009, 282 p.

GUERIN Serge. *La nouvelle société des seniors*. Paris : Michalon, 2011, 221 p. (Collection Essai)

LASSIER Suzanne. *Gandhi et la non violence*. Paris : Points, 2000, 193 p. (Collection Points Sagesse, n°156)

RAMONATXO Ophélie. *Les services des bibliothèques publiques aux personnes âgées empêchées : état des lieux de l'offre, évaluation de la demande, propositions d'actions*. Mémoire d'étude : diplôme de conservateur de bibliothèque. Villeurbanne : Enssib, 2006, 76 p.

Webographie

CALENGE Bertrand. *Évaluation et statistiques: les taux de rotation* [en ligne]. [S.l.] : Carnet de Notes, 2008. Disponible sur : <<https://bccn.wordpress.com/2008/08/04/evaluation-et-statistiques-les-taux-de-rotation/>> (consulté le 3 février 2015)

DOUSSET Élisabeth. *La bibliothèque à domicile* [en ligne]. Paris : Bulletin d'information de l'Association des bibliothécaires de France, 1998, n°181, p. 16-18. Disponible sur : <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/index-des-revues?id_article=45805> (consulté le 15 janvier 2015)

VILLE DE PARIS. *Quand la bibliothèque vient à vous* [en ligne]. Paris : Bibliothèques de Paris, 2015. Disponible sur : <http://blog-bibliotheque.paris.fr/portage/doing_wp_cron=1423302832.883390903472900390250> (consulté le 7 février 2015)

LA BIB'A DOM'. *Charte du bénévole* [en ligne]. Lyon : La Bib' à Dom', 2009. Disponible sur : <<http://labibadomlyon.blogspot.fr/>> (consulté le 31 janvier 2015)

COLIN Nathalie. *Facteurs Services plus* [en ligne]. Paris : La Poste, 2014. Disponible sur <<http://www.laposte.fr/entreprise/relation-clients/gestion-de-la-relation-clients/decouvrez-les-services-du-facteur>> (consulté le 03 mars 2015)

MINISTERE DE LA CULTURE ET DE LA COMMUNICATION. *Développement de la lecture pour les publics spécifiques*. Paris : Ministère de la Culture et de la Communication, 2010. Disponible sur Internet : <<http://www.culturecommunication.gouv.fr/Aides-demarches/Subventions>> (consulté le 8 mars 2015)

TOURAINÉ Marisol, ROSSIGNOL Laurence. *Adaptation de la société au vieillissement-Projet de Loi* [en ligne]. Paris, Ministère des Affaires Sociales, de la Santé et des droits des Femmes, 2014. Disponible sur: <<http://www.social-sante.gouv.fr/espaces,770/personnes-agees-autonomie,776/dossiers,758/adaptation-de-la-societe-au,2971/>> (consulté le 26 janvier 2015)

PANELLA Nancy Mary. Trad. RAPPAPORT Georgette. *Guide à des bibliothèques desservant des Patients Hospitalisés, des Personnes âgées et handicapées dans des Institutions de long séjour* [en ligne]. In IFLA Professional Reports, n° 83. La Haye : IFLA, 2004. (consulté le 2 mars 2015). Disponible sur Internet: <<http://www.ifla.org/files/assets/hq/publications/professional-report/83.pdf>> (consulté le 18 février 2015)

Annexes

Annexe 1. Le sondage réalisé.....	38
Annexe 2. Liste des organismes contactés.....	41

Annexe 1. Le sondage réalisé

7. Quels types de lecture préférez-vous :

- Journaux et revues
- Livres pratiques : voyage, cuisine, jardinage, bricolage...
- Livres d'Histoire et biographies
- Albums de Bande Dessinée
- Ouvrages du terroir
- Romans
- Policiers
- Autres

8. Seriez-vous intéressé(e) par une autre offre que celle de lecture:

- Musique
- Vidéos - DVD
- Livres audio
- Aucune

Bibliothèque Municipale Saint Léonard de Noblat



<http://www.bibliotheque-st-leonard-de-noblat.fr/>

Place Denis Dussoubs 87400 Saint-Léonard de Noblat

Tel : 05-55-56-76-87

1. Fréquentez-vous ou avez-vous déjà fréquenté une bibliothèque ?

Oui

Non

2. Connaissez-vous celle de Saint Léonard de Noblat ?

Oui

Non

3. Parmi ces propositions lesquelles associez-vous à votre baisse ou absence de fréquentation :

À des difficultés dans vos déplacements

Aux horaires d'ouverture

Au coût de l'inscription

À la durée des prêts

À l'intérêt et au choix des ouvrages mis

à votre disposition

À d'autres raisons (désintérêt, confort de la bibliothèque ...)

4. Votre dernière visite dans une bibliothèque remonte à environ:

Moins de 6 mois

Moins de 1 an

Moins de 5 ans

Plus

5. Seriez-vous intéressé(e) par la venue d'un bibliothécaire à votre domicile pour vous faciliter le prêt de documents ?

Oui

Non

6. Souhaitez-vous qu'il puisse vous rendre visite :

Environ 1 fois tous les 15 jours

Environ 1 fois par mois

Environ 1 fois tous les 2 mois

Annexe 2. Liste des organismes contactés

Pour jouer le rôle d'intermédiaire et toucher un public qui ne peut pas venir à la bibliothèque nous avons pris contact avec des organismes prestataires de service à domicile intervenant sur le canton de Saint-Léonard. En voici la liste qui n'est pas exhaustive :

- ACAFPA (Association Communautaire d'Action en Faveur des Personnes à Domicile)

Place du 14 juillet

87 400 Saint-Léonard-de-Noblat.

Site internet : <<http://www.acafpa.fr/>>

- CONSEIL GENERAL – Maison du Département de Saint-Léonard-de-Noblat (référente autonomie)

15 Rue de Belfort

87 400 Saint-Léonard-de-Noblat

- Ehpad et Centre Hospitalier Intercommunal René Barrière

Boulevard Carnot

87 400 Saint-Léonard-de-Noblat

Site internet : <<http://www.chimb.fr/>>

- Cabinets infirmiers libéraux

4 Boulevard Adrien Pressemane et 2 Place Gay-Lussac

87 400 Saint-Léonard-de-Noblat

- SAPHAD (Service d'Aide aux Personnes Handicapées à Domicile)

6 Place Stalingrad

87 120 Eymoutiers

- Santé Service Limousin

20 rue de la Perdrix

87 000 Limoges

Site internet : <<http://www.santeservicelimousin.fr/>>

- Les Retrouvailles (Club du 3ème âge)

Chemin des Essarts

87 400 Saint-Léonard-de-Noblat

Étude pour la création d'un service de portage à domicile

Peu connu et reconnu le portage est un service spécialisé qui mérite d'être valorisé. Dispositif d'ouverture il consiste à amener des documents au domicile du public qualifié d'empêché (de sortir). Le repli sur soi et la dépendance sont des facteurs majeurs. Même s'il s'adresse à d'autres publics, temporairement ou durablement contraints, ses principaux bénéficiaires sont des personnes âgées. Le service de portage va relayer les missions culturelles et sociales des bibliothèques hors de ses murs. Il lutte contre l'isolement physique, intellectuel et favorise l'accès à l'information pour tous. En lien avec l'actualité (« projet de Loi sur l'adaptation de la société au vieillissement »), il est aussi une réponse aux nouvelles demandes à l'égard de ces institutions. Une étude a été menée à la bibliothèque municipale de Saint-Léonard-de-Noblat (87) pour évaluer la faisabilité de ce dispositif. Elle s'est appuyée sur une analyse approfondie de l'environnement. Pour mieux connaître les attentes du public, un sondage a été réalisé. Des prestataires de services au domicile (soins, repas, ménage...) ont été contactés pour favoriser sa diffusion. Couplé avec des recherches documentaires et des entretiens réalisés auprès d'autres porteurs, nous avons dégagé de grandes tendances. Celles-ci ont été réinterrogées à travers le fonds de la bibliothèque. L'offre proposée doit être variée même si la lecture prédomine. Certains documents pourront être privilégiés (développement du numérique, livres en gros caractères, revues...). Plus que d'importants moyens la pérennité du portage dépend de l'investissement des professionnels et du soutien de leurs tutelles. Pour être aidés ils pourront développer des partenariats (Drac, Ehpad, associations...).

Mots-clés : portage à domicile, public empêché, mission sociale, bibliothèque hors les murs, personnes âgées...

Study for the creation of a home delivery service

Little known and recognized porting is a specialized service that deserves to be valued. Opening device it is to get the documents at the home of qualified public prevented (out). Withdrawal and dependence are major factors. Even if it is for other audiences, temporarily or permanently constrained, its main beneficiaries are the elderly. The portage service will relay the cultural and social missions library outside its walls. He fights against the physical isolation, intellectual and promotes access to information for all. Related news ("Draft Law on the adaptation of the aging society"), it is also a response to the new demands with regard to these institutions. A study was conducted at the municipal library in Saint-Léonard-de-Noblat (87) to assess the feasibility of the device. It was based on a thorough analysis of the environment. To better understand the expectations of the public, a survey was conducted. Home service providers (care, meals, cleaning ...) were contacted to promote its dissemination. Coupled with desk research and interviews with other carriers, we identified major trends. These were re-interviewed through the library fund. The proposed offer should be varied even though playing predominates. Some documents may be preferred (digital development, large print books, magazines ...). More than significant resources sustainability depends on porting investment professionals and support their guardianship. They can be helped to develop partnerships (Drac, nursing homes, associations ...).

Keywords : portage home, public prevented, social mission, library without walls, the elderly...