

L'offre de services en direction des personnes âgées « empêchées » : l'exemple de la bibliothèque municipale de Lyon.

LUCIDO EL HARRAG Aurélia

Sous la direction de Madame Elisabeth NOEL
Conservateur des bibliothèques, responsable de FORMIST à l'enssib

Remerciements

Je tiens à remercier Madame Elisabeth Noël pour sa disponibilité et ses précieux conseils au cours de la rédaction de ce mémoire.

Je remercie Madame Marie-Annick Girard, responsable du Pôle mobile de la bibliothèque municipale de Lyon, ainsi que l'ensemble du personnel du Pôle mobile pour leur accueil chaleureux et l'intérêt qu'ils ont porté à mon travail.

Je remercie également les bénévoles de la « Bibliothèque à domicile », les bénévoles de « l'Association des bibliothécaires d'hôpitaux », les directeurs et les animateurs d'établissements pour personnes âgées qui ont bien voulu répondre à mon enquête.

Je remercie enfin tous les bibliothécaires qui ont accepté de répondre à mes questions et qui m'ont m'informée de l'offre de services mise en place dans leur bibliothèque.

Résumé :

Cette étude a pour objet, à travers l'exemple de la bibliothèque municipale de Lyon, de mener une réflexion sur l'offre de services en direction des personnes âgées dans l'incapacité de se rendre à la bibliothèque. Elle aborde la question du portage de livres à domicile et de la desserte de maisons de retraite par bibliobus.

Descripteurs :

Bibliothèques et personnes âgées**France

Bibliobus**France

Bibliothèques itinérantes**France

Bibliothèques municipales**France**Lyon (Rhône)

Toute reproduction sans accord express de l'auteur à des fins autres que strictement personnelles est prohibée.

Abstract :

This memoir studies the offer of public libraries to old people who are unable to go the library. Our main example is the public library of Lyon. The study deals with the question of travelling libraries and bookmobiles.

Keywords :

Libraries and the aged**France

Bookmobiles**France

Traveling libraries**France

Public librairies**France**Lyon (Rhône)

Sommaire

INTRODUCTION.....	7
 BIBLIOTHÈQUES MUNICIPALES ET PERSONNES ÂGÉES	
« EMPÊCHÉES » : ÉTAT DES LIEUX.....	10
1. PERSONNES ÂGÉES « EMPÊCHÉES » : UNE NOTION À CLARIFIER.....	10
1.1. Définitions.....	10
1.1.1. Qu'entend-on par personnes âgées ?	10
1.1.2. Les publics dits « empêchés »	11
1.2. Un public hétérogène	12
1.2.1. Différentes situations d'empêchement.....	12
1.2.2. Différents lieux de vie.....	13
1.3. Leur rapport au livre et à la lecture.....	13
2. LES ENJEUX D'UNE ACTION EN DIRECTION DES PERSONNES ÂGÉES « EMPÊCHÉES ».....	15
2.1. Un enjeu de service public.....	16
2.2. Un enjeu social	17
2.3. Un enjeu thérapeutique.....	18
3. L'OFFRE DE SERVICES EXISTANTE.....	20
3.1. Une prise en compte tardive des personnes âgées « empêchées ».....	20
3.2. Différentes actions et différents services.....	22
3.2.1. Quelques exemples rhône-alpins.....	22
3.2.1.1. La médiathèque de Saint-Chamond : couplage portage de plateaux-repas et portage de livres.....	23
3.2.1.2. Les services « prêt aux collectivités » et « prêt à domicile » de la Maison du Livre, de l'Image et du Son de Villeurbanne.....	24
3.2.1.3. La Bibliothèque des Relais lecture de Grenoble.....	26
3.2.2. Regard sur d'autres expériences.....	28
3.2.2.1. Les « conseillers lecture » de la bibliothèque de Royan.....	28
3.2.2.2. La Bibliothèque-Médiathèque de Mulhouse.....	31
 L'OFFRE DE SERVICES DE LA BIBLIOTHÈQUE MUNICIPALE DE LYON : UNE OFFRE ADAPTÉE ?.....	 33

1. LE CONTEXTE RHODANIEN ET LYONNAIS	33
1.1. <i>Quelques chiffres</i>	33
1.1.1. Les personnes âgées vivant à domicile	34
1.1.2. Les personnes âgées vivant en collectivité.....	34
1.1.3. Les équipements à Lyon et dans le Rhône.....	34
1.2. <i>Le programme « la culture et les seniors » de la Ville de Lyon</i>	35
2. LA DESSERTE DES PERSONNES ÂGÉES EMPÊCHÉES À LA BIBLIOTHÈQUE MUNICIPALE DE LYON	36
2.1. <i>Le Pôle mobile</i>	36
2.1.1. Missions et Historique.....	36
2.1.2. Fonctionnement.....	37
2.2. <i>La « Bibliothèque à domicile »</i>	39
3. UNE DOUBLE ENQUÊTE AUPRÈS DES STRUCTURES D'ACCUEIL POUR PERSONNES ÂGÉES.....	42
3.1. <i>Enquête auprès des collectivités actuellement desservies par le bibliobus des collectivités adultes</i>	43
3.1.1. Objectifs et méthode	43
3.1.1.1. Le questionnaire.....	43
3.1.1.2. Les entretiens.....	44
3.1.1.3. Limites de l'enquête	45
3.1.2. Résultats généraux.....	45
3.1.2.1. Le bibliobus, un dispositif jugé satisfaisant.	45
3.1.2.2. Principales attentes en matière d'offre documentaire.....	47
3.1.2.3. Demandes de services connexes.....	50
3.1.2.4. Image de la bibliothèque.....	51
3.2. <i>Enquête auprès d'établissements non desservis</i>	52
3.2.1. Objectifs et méthode.....	52
3.2.2. Résultats généraux.....	53
PROPOSITIONS D'AMÉLIORATION.....	55
1. RÉNOVER L'OFFRE DOCUMENTAIRE	56
1.1. <i>Proposer une offre de lecture adaptée et diversifiée</i>	56
1.2. <i>S'adresser au personnel des structures d'accueil pour personnes âgées</i>	59
1.2.1. Repenser la fourniture des documents.....	60

2. PASSER D'UNE LOGIQUE DE DÉPÔT À UNE LOGIQUE DE RELAIS.....	61
<i>2.1. Proposer aux structures partenaires des conseils et des actions autour du livre et de la lecture.....</i>	<i>62</i>
2.1.1. Sensibiliser les personnes relais aux enjeux de lecture chez la personne âgée.....	62
2.1.2. Aider à la création et à la gestion d'un point lecture ou d'une bibliothèque au sein de l'institution.	62
2.1.3. Développer des animations en partenariat avec l'institution.....	64
<i>2.2. Sensibiliser les bibliothécaires et désigner un « coordinateur » au sein du Pôle mobile.....</i>	<i>67</i>
3. DÉVELOPPER DE NOUVEAUX PARTENARIATS	69
<i>3.1. Les partenaires institutionnels.....</i>	<i>69</i>
<i>3.2. Le milieu associatif.....</i>	<i>72</i>
<i>3.3. Un exemple de partenariats : le service « Culture bleue »</i>	<i>74</i>
3.3.1. Origine du projet et fonctionnement.....	74
3.3.2. Un jeu de partenariats.....	75
CONCLUSION.....	77
BIBLIOGRAPHIE.....	79
TABLE DES ANNEXES.....	84

Introduction

En France, les plus de 60 ans représentent aujourd'hui 21% de la population, soit douze millions de personnes et seront, d'après les projections de l'INSEE, dix-sept millions en 2020. Les premiers résultats du recensement effectué en 2004 confirment le vieillissement de la population : les personnes âgées de 75 ans ou plus représentent en 2004 8,7% de la population contre 7,7% en 1999 et 4,9% en 1962. A l'inverse, la part des moins de 20 ans diminue, passant de 24,6% à 23,8%. Depuis 2005, les générations nombreuses du baby-boom commencent à atteindre et à dépasser 60 ans : la part des 60 ans et plus augmentera donc sensiblement dans les années à venir.¹

La population vieillissante est non seulement de plus en plus importante mais elle est aussi de plus en plus hétérogène et de plus en plus plurielle. De très nombreuses personnes âgées, valides, actives et bien portantes, poursuivent leurs activités culturelles, leurs sorties, leurs loisirs. La situation de celles qui, souffrant d'une incapacité fonctionnelle lourde, physique ou psychologique, sont immobilisées à leur domicile ou vivent en institution est bien différente. Elles ne peuvent plus assurer les gestes du quotidien sans une aide extérieure. De toutes les activités culturelles, la lecture est souvent, pour les personnes âgées dépendantes, l'une des dernières pratiquées. Il arrive cependant qu'elles délaissent progressivement cette activité, faute de pouvoir accéder à une offre de lecture.

Depuis une vingtaine d'années, les bibliothèques municipales développent des services en direction des personnes âgées empêchées. Le plus souvent, ces actions se déroulent hors des murs de la bibliothèque : l'objectif est de proposer une offre de lecture sur les lieux de vie des publics afin de compenser l'empêchement lié à la situation d'immobilité. Il s'agit d'entretenir le goût de la lecture, de redonner l'occasion et l'envie de lire. En tant que service public, la

¹ Voir INSEE Première, n°1 001, janvier 2005

bibliothèque doit desservir tous les usagers quels que soient leur âge, leur domicile ou leur situation de vie.

Les services dédiés aux personnes âgées empêchées s'organisent principalement autour de deux axes : le portage de livres à domicile et la desserte de maisons de retraite. En ce qui concerne les interventions en maisons de retraite, les bibliothécaires se sont efforcés de diversifier leur action, en créant, à côté du prêt de livres, des groupes de lecture, des ateliers d'écriture, en mettant à la disposition du public des livres enregistrés sur cassettes ou CD... tout ceci afin d'aider les personnes âgées à maintenir leurs facultés en éveil, à sortir de leur isolement et à retrouver la joie de vivre.

La bibliothèque municipale de Lyon a mis en place deux dispositifs permettant de desservir les personnes âgées empêchées : un service de prêt de documents aux établissements accueillant des personnes âgées et un service de portage de livres à domicile via une association, la « Bibliothèque à domicile ». Ces dispositifs apportent des réponses utiles mais lacunaires aux besoins de ces publics.

Cela nous invite à nous poser la question suivante : Comment répondre de façon adaptée et efficace aux besoins des personnes âgées empêchées ? Il s'agit, à travers l'exemple de la bibliothèque municipale de Lyon, de mener une réflexion sur l'offre de services en direction des personnes âgées dans l'incapacité de se rendre à la bibliothèque. Notre étude porte donc sur les bibliothèques municipales et les actions « hors les murs » que ces dernières mettent en place à destination des personnes âgées, entendues comme étant des personnes de plus de 60 ans, en situation de dépendance psychique ou physique. Elle ne traite donc pas de la question des pratiques et des usages de la bibliothèque municipale par les personnes âgées valides et autonomes.

Dans une première partie, nous définirons l'objet de notre étude puis présenterons quelques exemples de services dédiés aux personnes âgées empêchées : nous nous concentrerons tout d'abord sur l'offre existante dans la région Rhône-Alpes puis étendrons notre analyse à d'autres bibliothèques

municipales françaises. Nous tenterons ensuite de déterminer si les services actuellement proposés par la bibliothèque municipale de Lyon répondent de façon satisfaisante et adéquate aux besoins des personnes âgées empêchées. Par la mise en place d'une offre de services spécialisés, la bibliothèque municipale de Lyon s'est efforcée de tenir compte des situations d'invalidité et de dépendance des personnes âgées. Mais quel est le niveau de satisfaction des publics desservis et quelles sont leurs attentes ? Une enquête de terrain auprès de plusieurs établissements pour personnes âgées s'est révélée l'outil le plus pertinent pour aborder notre étude. À partir des résultats obtenus, nous formulerons, dans une troisième partie, quelques préconisations pour une action efficace.

Bibliothèques municipales et personnes âgées « empêchées » : état des lieux

Les bibliothèques municipales françaises sont de plus en plus nombreuses à prendre en compte les besoins des personnes âgées, qui à leur domicile ou en institution, ne peuvent plus accéder à leurs services. Avant de présenter quelques exemples d'actions mises en place par des bibliothèques municipales, il convient de définir l'objet de notre étude, les personnes âgées empêchées.

1. Personnes âgées « empêchées » : une notion à clarifier

1.1. Définitions

1.1.1. Qu'entend-on par personnes âgées ?

Ceci est très subjectif et lié à l'individu. Dans la présente étude, nous assimilerons les personnes âgées aux personnes de 60 ans et plus. Ceci correspond au seuil institutionnel de l'âge légal de la retraite, même si certaines personnes ont la possibilité de cesser leur activité professionnelle avant cette limite de 60 ans et qu'un nombre non négligeable de personnes continue de travailler au-delà de cette limite.

Cette limite d'âge peut paraître arbitraire. Il nous fallait cependant définir de façon précise notre objet d'étude. Nous avons d'autre part noté que la plupart des travaux déjà réalisés sur les personnes âgées avaient retenu comme critère l'âge légal de cessation d'activité fixé à 60 ans. Il convenait donc d'inscrire notre recherche en lien et en cohérence avec les études préexistantes.

Le critère d'âge retenu présente toutefois certaines limites. Il suppose que les personnes âgées constituent un groupe homogène. Or ces dernières ne se caractérisent ni par les mêmes valeurs, ni par les mêmes pratiques, ni par les mêmes attentes. Certains chercheurs comme Patrice Bourdelais et Vincent Caradec

soulignent que l'âge légal d'entrée à la retraite ne peut plus être considéré comme le seuil d'entrée dans la vieillesse. S'il y a longtemps eu cohérence entre l'âge biologique et l'âge social, il y a aujourd'hui dissociation : on est socialement vieux de plus en plus jeune et biologiquement vieux de plus en plus tard² ; on peut être vieux à 30 ans et actif à 90 ans.

1.1.2. Les publics dits « empêchés »

En 1995, le Conseil supérieur des bibliothèques (CSB) consacre le chapitre 5 de son rapport à « l'accès à la lecture des personnes empêchées et [au] tiers réseau de lecture publique ». Il définit ainsi les publics dits « empêchés » :

*« Une personne est dite "empêchée" lorsqu'elle est soumise à des contraintes, soit par un handicap, soit par une immobilisation dans un établissement, hôpital, maison de retraite, prison ou caserne. »*³

Dans *La Bibliothèque « hors les murs »*, Claudie Tabet rappelle également les différentes situations d'empêchement : *« Etre momentanément « sous les drapeaux », à l'hôpital, en maison de retraite, handicapé à son domicile, dans un centre de soins spécialisés ou encore -et heureusement plus exceptionnellement en prison (parfois tout de même de manière durable)- est une situation de dépendance à un nouveau mode de vie, non choisi [...]. »*⁴

La notion de « publics empêchés » désigne des personnes qui, momentanément ou durablement, sont dans l'incapacité physique de se rendre à la bibliothèque. Il revient à la bibliothèque, dans une logique de service public et d'égalité d'accès à la culture, d'aller vers ces publics et de mettre en place des actions particulières permettant de compenser les situations d'exclusion. Le Conseil supérieur des bibliothèques précise dans son rapport de 1995 : *« Le lecteur handicapé, malade ou détenu est un citoyen à part entière et ses droits à la culture ne sauraient être diminués : au contraire, on pourrait soutenir que ces personnes*

² CARADEC, Vincent. *Sociologie de la vieillesse et du vieillissement*, Paris : Nathan, 2001.

³ AROT, Dominique. Rapport du CSB 1995, (Chap. V. L'accès à la lecture des personnes "empêchées" et le "tiers-réseau" de la lecture publique / La lecture publique des personnes "empêchées"). [En ligne]. Adresse URL : <<http://www.enssib.fr/autres-sites/csb/rapport95/csb-rapp95-accueil.html>>. (Page consultée le 08 janvier 2006).

⁴ TABET, Claudie. *La Bibliothèque « hors les murs »*. Paris : Cercle de la librairie, 2004, p.46.

en situation difficile sont les plus à même de bénéficier des bienfaits de la lecture et qu'elles en ont le plus besoin. »⁵

Ces définitions ne permettent pas de conclure que toutes les personnes âgées sont des publics empêchés. Une large proportion de cette population demeure active, valide et bien portante. Dans la présente étude, nous entendons par « personnes âgées empêchées » les personnes de 60 ans et plus qui n'ont plus la faculté d'aller au livre parce qu'elles sont en situation de dépendance du fait de leur perte de mobilité ou de capacité cognitive (problèmes de vue, d'audition, troubles neurologiques). Nous n'aborderons donc pas la question des personnes âgées valides qui fréquentent les bibliothèques municipales mais de celles qui ne peuvent plus accéder seules à leurs services. Il s'agit de personnes qui, à leur domicile ou en institution, sont en situation de dépendance psychique ou sont soumises à de fortes contraintes physiques et qui ne peuvent plus assurer seules les gestes et les déplacements quotidiens.

1.2. Un public hétérogène

Les personnes âgées empêchées forment un groupe social sans aucune homogénéité, où se retrouvent des individus qui n'ont ni le même vécu, ni la même santé, ni le même statut social, ni les mêmes ressources. Elles ont également des lieux et des modes de vie différents. Lorsque l'on veut développer la lecture auprès des plus âgés, il faut se souvenir que l'on a affaire à deux, voire trois générations et que ni leur histoire, ni leurs possibilités ne sont les mêmes. Il convient donc d'appréhender le public des personnes âgées empêchées dans toute sa diversité.

1.2.1. Différentes situations d'empêchement

Le vieillissement n'est pas un phénomène univoque, chacun vieillit d'une façon particulière. C'est pourquoi, les problèmes que les personnes âgées empêchées rencontrent sont très divers : handicaps physiques dans les déplacements, handicaps physiques dans la lecture.

⁵ Rapport du CSB de 1995, Op. cit.

Les handicaps physiques rendent difficile voire impossible l'accès aux bibliothèques ou tout simplement le transport des documents. Les déficiences intellectuelles, les déficiences visuelles, les problèmes d'audition, de mémoire et de concentration constituent aussi des entraves à la mobilité et rendent problématique la lecture.

1.2.2. Différents lieux de vie

Certaines personnes âgées empêchées vivent à domicile, d'autres dans des établissements spécialisés. Les personnes vieillissantes qui ne peuvent plus continuer à vieillir chez elles, le plus souvent parce que, ayant accédé au grand âge, elles se trouvent en perte d'autonomie, doivent être accueillies dans des établissements spécialisés, adaptés à leurs nouveaux besoins. On distingue quatre grandes catégories d'établissements : les maisons de retraite, les logements-foyers, les domiciles collectifs et les unités de soins de longue durée.

Les maisons de retraite assurent une prise en charge globale de la personne (hébergement en chambre de la personne, repas et services). Elles peuvent être publiques ou privées (à but non lucratif ou à caractère commercial).

Les logements-foyers sont des habitats collectifs comportant à la fois des locaux communs et des services dont l'usage reste facultatif. Ils accueillent essentiellement des personnes peu dépendantes.

Les domiciles collectifs mettent à disposition des personnes âgées une chambre et un accompagnement pour les actes de la vie quotidienne et les soins, avec l'aide de services d'aide à domicile et de soins infirmiers extérieurs à l'établissement.

Les unités de soins de longue durée sont le plus souvent rattachées aux hôpitaux et accueillent généralement des personnes très dépendantes qui ont besoin de soins constants. On appelle aussi les structures plus spécifiquement dédiées aux personnes psychiquement dépendantes.

1.3. Leur rapport au livre et à la lecture

Du point de vue des bibliothèques, les personnes âgées empêchées peuvent être considérées comme un public « spécifique » avec des besoins particuliers dans

la mesure où elles sont en situation de dépendance ou d'isolement du fait de leur perte de mobilité ou de capacité cognitive. Il convient néanmoins de ne pas les enfermer dans une identité particulière. On a tort de croire que, parce qu'une personne est âgée et contrainte de rester à son domicile, elle lit uniquement des romans populaires. Les centres d'intérêt des personnes âgées dites empêchées sont très proches de ceux des usagers qui se déplacent à la bibliothèque. De manière générale, les personnes âgées, qu'elles soient valides ou non, ne se distinguent pas des autres publics. Leurs profils socioculturels, leur goût de lecture les assimilent à la majorité des usagers. Les pratiques culturelles et les attentes des plus de 60 ans sont tout aussi diverses et complexes que celles des autres publics. Il n'existe pas un profil « lecteur âgé ».

L'étude intitulée *Les Pratiques culturelles des personnes âgées*, réalisée en 1988 et publiée en 1993 par la Fondation Nationale de Gérontologie⁶, dresse un panorama complet des activités de loisirs chez les 60 ans et plus et montre que l'on assiste depuis plusieurs années à une intensification des pratiques culturelles chez les personnes âgées. Une tendance forte se dégage : le plus fort investissement des personnes âgées dans les loisirs, leur moindre confinement au domicile et leur plus grande ouverture vers l'extérieur. Parmi les pratiques culturelles des personnes âgées, la lecture figure en bonne place. Se distinguant des générations précédentes, les 60 ans et plus sont en 1988 de plus en plus nombreux à approvisionner leurs rayonnages (200 livres et plus) et à lire 20 livres ou plus par an. De 1973 à 1988, les 60 ans et plus sont la seule tranche d'âge à voir augmenter la proportion de forts lecteurs, face à une baisse importante chez les 15-24 ans. Peu tentés par la lecture de magazines, ils restent très attachés à la lecture des quotidiens régionaux.

Certes, à mesure du vieillissement, la tendance à lire diminue globalement : en 1988, 35% des plus de 60 ans n'ont lu aucun livre, la proportion culminant à 41% chez les 70 ans et plus, contre 25% pour le reste de la population. Au sein même de la population âgée, des différences se font jour en fonction de l'âge, du sexe, du niveau d'étude, du lieu de résidence. Mais faut-il incriminer l'âge, et surtout le

⁶ FRANCE. MINISTÈRE DE LA CULTURE ET DE LA FRANCOPHONIE, FONDATION NATIONALE DE GERONTOLOGIE. *Les pratiques culturelles des personnes âgées*. Paris : La Documentation française, 1993.

grand âge ? N'est-ce pas plutôt le fait d'appartenir à une génération dont les ressources, le mode de vie, le niveau d'instruction diffèrent des autres qui est déterminant ? Les différences culturelles entre générations expliquent, davantage que le vieillissement, la plus faible pratique des plus de 60 ans dans le domaine de la lecture. Le goût de lire est le résultat d'habitudes antérieures de vie dans lequel le milieu social joue un rôle incontestable.

Il faut cesser de penser qu'en matière de lecture tout est joué au moment de la retraite ou de l'entrée en institution. Contrairement à une opinion largement admise, on peut acquérir de nouvelles pratiques à cet âge : de nouveaux lecteurs se révèlent, d'anciens lecteurs retrouvent le goût de lire après des années d'interruption. C'est plutôt la question d'une meilleure promotion des livres auprès des personnes âgées qui se pose. Le passage à la retraite, loin d'apparaître comme un temps de rupture négatif, peut inviter à une plus grande fréquence et une plus grande variété de lecture. Il faut donc bien se garder d'enfermer les personnes âgées et plus particulièrement les personnes âgées empêchées dans la catégorie des « faibles lecteurs » ou des « lecteurs précaires ».

2. Les enjeux d'une action en direction des personnes âgées « empêchées »

Dans *Un nouvel âge pour lire*⁷, brochure élaborée par la Direction du livre et de la lecture et le CLEIRPPA (Centre de liaison, d'étude, d'information et de recherche sur les problèmes des personnes âgées), des professionnels de santé et des sociologues dressent un bilan positif des actions « hors les murs » menées par quelques bibliothèques municipales françaises en direction des lecteurs âgés qui éprouvent des difficultés à se déplacer -portage de livres à domicile, bibliothèque sonore, desserte des personnes âgées par bibliobus- et encouragent les bibliothèques de lecture publique à mener d'autres expériences de ce type.

⁷ FRANCE. MINISTÈRE DE LA CULTURE, DE LA COMMUNICATION, DES GRANDS TRAVAUX ET DU BICENTENAIRE, DIRECTION DU LIVRE ET DE LA LECTURE. *Un nouvel âge pour lire*. Paris : DLL, 1989.

Mener des actions à destination des personnes âgées empêchées répond à plusieurs enjeux : un enjeu de service public, un enjeu social et un enjeu thérapeutique.

2.1. Un enjeu de service public

Une des missions fondamentales des bibliothèques publiques est d'œuvrer pour l'accès du plus grand nombre à la culture et à l'information. Elles doivent veiller à desservir tous les usagers quels que soient leur âge et leur situation de vie (situation d'immobilité ou d'enfermement). Aucun public ne peut être exclu d'une offre de lecture ou ne doit être tenu dans l'incapacité d'en bénéficier.

Il ne nous semble pas superflu de rappeler ici quelques extraits de trois textes de référence.

Le manifeste de l'UNESCO (1972) :

« La bibliothèque publique, clef du savoir à l'échelon local, est un instrument essentiel de l'éducation permanente, d'une prise de décision indépendante et du développement culturel de l'individu et des groupes sociaux [...]. Les services qu'elle assure sont accessibles à tous, sans distinction d'âge, de race, de sexe, de religion, de nationalité, de langue ou de conditions sociales. Des prestations et des équipements spéciaux doivent y être prévus à l'intention de ceux qui ne peuvent [...] utiliser les services [...] par exemple les minorités linguistiques, les handicapés, les personnes hospitalisées ou incarcérées [...]. Il est essentiel qu'elle satisfasse aux plus hautes exigences de qualité et soit adaptée aux besoins et contextes locaux [...]. »

La Charte des bibliothèques (1992) :

La notion de *service public* est au cœur des missions des bibliothèques ; elle est clairement explicitée dans la Charte des bibliothèques (1992) du Conseil supérieur des bibliothèques :

« Article 3 – La bibliothèque est un service public nécessaire à l'exercice de la démocratie. Elle doit assurer l'égalité d'accès à la lecture et aux sources documentaires pour permettre l'indépendance intellectuelle de chaque individu et contribuer au progrès de la société.

Article 4 – Les bibliothèques qui dépendent des collectivités publiques sont ouvertes à tous. Aucun citoyen ne doit en être exclu du fait de sa situation personnelle. »

Le Code de déontologie du bibliothécaire (2003) de l'Association des bibliothécaires français (ABF) :

« Le bibliothécaire est d'abord au service des usagers de la bibliothèque. L'accès à l'information et à la lecture étant un droit fondamental, le bibliothécaire s'engage dans ses fonctions à :

- respecter tous les usagers*
- offrir à chacun une égalité de traitement*
- [...] répondre à chaque demande ou, à défaut, la réorienter*
- [...] garantir l'autonomie de l'utilisateur, lui faire partager le respect du document, favoriser l'autoformation*
- promouvoir auprès de l'utilisateur une conception de la bibliothèque ouverte, tolérante, conviviale. »*

2.2. Un enjeu social

Les activités sociales tendent à se réduire avec l'apparition des handicaps et de la dépendance. Le besoin de retrouver ces activités est partagé par les personnes âgées vivant à domicile et celles vivant en établissement. Or on observe, depuis plusieurs décennies, un fort affaiblissement du lien social. On a tendance à placer la personne vieillissante en périphérie de la vie sociale, au motif de mieux la protéger. La société s'acquitte d'obligations vis-à-vis d'elle sans jamais véritablement l'intégrer. Elle est encore particulièrement mal à l'aise avec les maisons de retraite. Elle y voit un lieu auquel il convient de ne faire appel qu'en dernier recours, faute de mieux. On peut le comprendre : décider d'y loger un

parent, revient d'une certaine manière à considérer que celui-ci entame la dernière étape de sa vie. Mais ce caractère inéluctable devrait nous conduire à rendre cette dernière étape la plus agréable et vivante possible.

C'est pourquoi les actions « hors les murs » des bibliothèques -portage de livres à domicile, interventions en résidences pour personnes âgées, dépôts de livres dans les hôpitaux gériatriques- sont indispensables : elles permettent de créer du lien social, de rompre l'isolement et la solitude des personnes âgées immobilisées. Les animations organisées par les bibliothèques municipales, telles que les ateliers de lecture à voix haute, aident à une resocialisation car elles favorisent des rencontres et des échanges entre les résidents. Il n'est pas rare que dans les hôpitaux gériatriques ou les maisons de retraite des résidents de chambres pourtant voisines ne se connaissent pas. La lecture en elle-même est acte resocialisant. Elle n'est pas synonyme de repliement, elle est au contraire un vecteur d'intégration sociale et de participation au monde. *« Si les lecteurs sont différents, la lecture n'est pas un acte indifférent : c'est le rapport au temps qui s'y joue, celui de sa propre histoire. La lecture devient, alors, une manière de participer « à distance » aux événements qui font la vie d'aujourd'hui et de demain. »*⁸ Elle peut même parfois, comme le souligne Murielle Schoenderffer⁹, venir compenser un réseau social et familial défaillant, combler un vide affectif ; le livre apparaît alors comme un compagnon que n'offre ni la société, ni l'entourage familial.

2.3. Un enjeu thérapeutique

Les professionnels de la santé et de la gérontologie sont conscients de l'importance de la lecture. Cette activité apporte de nombreux bienfaits aux personnes âgées. Elle est tout d'abord un divertissement, une détente. De toutes les activités culturelles, la lecture est bien souvent l'une des dernières pratiquées. Elle permet à la personne âgée vivant seule chez elle ou en établissement spécialisé de s'évader, d'oublier un temps ses angoisses, sa douleur, sa situation de dépendance :

⁸ *Un nouvel âge pour lire*, Op. cit. p.8.

⁹ SCHOENDERFFER, Murielle. Lectures et personnes âgées : vers une nouvelle spécificité ? *Bibliothèque(s). Revue de l'Association des Bibliothécaires Français*, 2004, n°16, p.26-28.

« Lire libère de la pesanteur du corps »¹⁰. Cette fonction d'évasion procure un mieux-être moral et psychologique certain.

Outre le plaisir qu'elle engendre, la lecture est un puissant facteur de lutte contre le vieillissement intellectuel et l'un des meilleurs exercices d'entretien de la mémoire. En consacrant un certain nombre d'heures à la lecture, le vieillissement est non seulement retardé mais atténué. Tous les types de lecture sont bénéfiques (livres, journaux, magazines...), l'important est d'améliorer la connaissance des mots, qui aide à conserver la mémoire. Lorsque la lecture individuelle n'est plus possible, la lecture collective peut avoir de réels bienfaits. On parle dans certains cas de « bibliothérapie ». La « bibliothérapie », du grec *biblios* (livre) et *therapeuein* (soigner) signifie : soigner par les livres.¹¹ Elle permet le traitement par le livre de certaines maladies mentales et peut s'adresser à tous les sujets psychologiquement fragilisés, parmi lesquels des personnes âgées. Dans un guide destiné aux bibliothèques desservant des patients hospitalisés, des personnes âgées et des personnes handicapées¹², l'IFLA préconise non seulement la bibliothérapie mais aussi la musicothérapie, utilisée pour calmer la douleur, éliminer le stress et les tensions.

La lecture constitue enfin une aide certaine au maintien de l'autonomie, de l'individualité et de la dignité des personnes âgées : « *l'acte de lire seul, de lire avec quelqu'un, de lire ensemble, affirme l'autonomie dont on est encore capable : lire, c'est agir !* ».¹³ En invitant le lecteur âgé à choisir des livres et en engageant avec lui une conversation sur ceux qu'il a lus, aimés ou non, le bibliothécaire le valorise et lui donne la possibilité d'être actif, autant d'attitudes qui concourent à lui conserver son statut social.

¹⁰ SALLENAVE, Danielle. *Le don des morts, sur la littérature*. Paris : Gallimard, 1991.

¹¹ ALPTUNA, Françoise. Qu'est-ce que la bibliothérapie ? *BBF*, 1994, t. 39, n° 4, p. 94-97.

¹² IFLA. *Guide à des bibliothèques desservant des patients hospitalisés, des personnes âgées et handicapées dans des institutions de long séjour*. Rapport rédigé par un groupe de travail sous la responsabilité de Nancy Mary Panella dans le cadre de la Section des Bibliothèques desservant des publics défavorisés, 2004 (IFLA Professional Reports : 83). [En ligne]. Adresse URL : <http://www.ifla.org/VII/s9/nd1/Profrep83.pdf> (Page consultée le 08 janvier 2006).

¹³ *Un nouvel âge pour lire*, Op. cit, p.9.

3. L'offre de services existante

Les lecteurs sont nombreux, au fur et à mesure de leur avancée en âge, à attendre des services spécialisés. Quelle offre de services les bibliothèques municipales françaises proposent-elles aujourd'hui ?

3.1. Une prise en compte tardive des personnes âgées « empêchées »

De manière générale, les personnes âgées suscitent peu l'intérêt des politiques publiques qui tendent à privilégier la jeunesse. En 1994, le Conseil supérieur des bibliothèques (CSB) souligne dans son rapport que les bibliothèques françaises n'ont pas encore atteint le niveau de leurs voisines anglo-saxonnes en ce qui concerne la création de services : *« des services quotidiens d'information socio-économique, civique ou pédagogique, le portage à domicile des documents, les réponses par téléphone, le service des hôpitaux et des prisons, les services pour handicapés visuels y sont beaucoup plus répandus qu'en France. »*¹⁴

En 1995, le CSB déplore à nouveau, dans le chapitre « l'accès à la lecture des personnes empêchées et [au] tiers réseau de lecture publique » de son rapport, le retard des bibliothèques publiques françaises en matière de création de services dédiés aux personnes âgées vivant en structure d'hébergement ou à domicile et insiste sur le fait que les collectivités locales devraient s'y engager au plus vite : *« Les maisons de retraite et de repos sont généralement bien desservies par les bibliobus des bibliothèques départementales. En revanche, le portage à domicile des livres chez les personnes âgées ou momentanément immobilisées est curieusement peu pratiqué par les bibliothèques françaises de lecture publique alors qu'il est habituel dans les pays anglo-saxons. Dans les pays scandinaves, chaque bibliothèque municipale est fière de ces gros sacs de toile à sa marque qui circulent dans la ville entière. Au Canada, certaines bibliothèques n'hésitent pas à confier à la société locale de taxis le portage des livres chez les particuliers qui en font la demande. On s'étonne d'autant plus du retard des bibliothèques françaises en ce domaine que les services à domicile des personnes âgées tendent à se*

¹⁴ AROT, Dominique. Rapport du CSB 1994, (chap. : Les faiblesses des bibliothèques françaises). [En ligne]. Adresse URL : <<http://www.enssib.fr/autres-sites/csb/rapport94/csb-rapp94-accueil.html>>. (Page consultée le 08 janvier 2006).

développer dans les autres services, municipaux ou hospitaliers, et apparaissent comme des solutions économiques. Déjà bien organisé pour le portage des repas ou la délivrance de soins infirmiers, le service à domicile ne demande pas de gros moyens. Le portage à domicile pour les personnes immobilisées devrait être un service obligé de toute bibliothèque de lecture publique. »¹⁵

La prise en compte tardive des personnes âgées empêchées tient en partie aux représentations négatives de la vieillesse. Il y a 30 ans, la vieillesse était synonyme de « mort sociale ».¹⁶ On assistait à une mise à l'écart de la majorité des personnes en situation de retraite. Depuis quelques années, une vision plus positive de l'avancée en âge est apparue. Dans *Sociologie de la vieillesse et du vieillissement*, Vincent Caradec montre que les termes employés aujourd'hui pour désigner les personnes âgées sont révélateurs d'une évolution des représentations du vieillissement. Le terme « seniors », issu du marketing, véhicule une image positive et dynamique de la personne âgée ; l'expression « quatrième âge » est quant à elle utilisée pour désigner la « vraie » vieillesse, l'âge des handicaps et de la dépendance. La retraite elle-même est considérée comme une « retraite-loisir », et non plus comme une mise en retrait. Elle ouvre de nouveaux horizons, est vécue comme un moment de plus grande disponibilité pour les loisirs et la culture. Les personnes âgées sont de plus en plus nombreuses à manifester leur envie de rester actives, utiles, de donner de leur temps, de partager leur expérience et de regagner un statut social. Elles veulent être reconnues comme des citoyens à part entière et être pleinement intégrées à la vie sociale.

En dépit de ces évolutions, la vieillesse reste encore fréquemment associée à la maladie, l'isolement et l'inactivité dans une société qui survalorise la jeunesse. Les personnes âgées véhiculent beaucoup de préjugés, y compris parmi les bibliothécaires. Nous avons pu nous rendre compte, au cours de notre stage d'étude, que le public des plus de 60 ans est encore mal connu en bibliothèque. Le discours des professionnels est souvent simplificateur et caricatural. Pour bon

¹⁵ AROT, Dominique. Rapport du CSB 1995, (Chap. V. L'accès à la lecture des personnes "empêchées" et le "tiers-réseau" de la lecture publique / La desserte des personnes âgées). [En ligne]. Adresse URL : <http://www.enssib.fr/autres-sites/csb/rapport95/csb-rapp95-accueil.html>.>. (Page consultée le 08 janvier 2006).

¹⁶ GUILLEMARD, Anne-Marie. *La retraite, une mort sociale. Sociologie des conduites en situation de retraite*. La Haye-Mouton, 1972.

nombre d'entre eux, la lecture des personnes âgées se résume en la lecture de romans du terroir ou de romans sentimentaux. Au cours d'un travail de recherche réalisé en 2004, des élèves conservateurs de l'Enssib ont constaté que les personnes âgées sont souvent réduites à « *de charmantes mamies consommatrices assidues de romans à l'eau de rose* » et « *à des papys lecteurs compulsifs de presse régionale et amateurs d'histoire locale* ». ¹⁷

3.2. Différentes actions et différents services

Les services aux personnes âgées empêchées s'organisent principalement autour de trois axes : le portage à domicile, la desserte de maisons de retraite et centres de long séjour (type hôpitaux gériatriques), les actions d'animations spécifiques (par exemple, lectures en maisons de retraite).

Il s'agit ici d'analyser quelques actions menées par des bibliothèques municipales françaises. Ces actions ont été retenues en raison de leur spécificité ou de leur caractère innovant. Nous avons d'abord choisi d'évoquer des exemples de la région Rhône-Alpes afin de mieux connaître le contexte dans lequel s'inscrit la bibliothèque municipale de Lyon qui constitue le cœur de notre réflexion, puis d'élargir notre étude à d'autres expériences. Les responsables des bibliothèques ou des services cités ont tous été contactés au cours du stage d'étude. Ils nous ont exposé leur offre de services lors d'entretien téléphonique ou par courrier électronique. Le service « prêt aux collectivités/bibliobus/prêt à domicile » de Villeurbanne a pu nous recevoir dans ses locaux.

3.2.1. Quelques exemples rhône-alpins

De nombreuses bibliothèques du Rhône ont développé un service de portage de livres à domicile ou de desserte des maisons de retraite. Chaque dispositif présente des spécificités en fonction du contexte local, des besoins exprimés et des moyens mis à disposition. La BDP du Rhône, que nous avons contactée, nous a donné quelques noms de bibliothèques de son réseau proposant des services de

¹⁷ DUTON, Frédéric, MICHAUX, Lionel, PANET-TOURNE, Mathilde... [Et al]. *Les personnes âgées dans les bibliothèques publiques municipales*. Mémoire de recherche. Villeurbanne : Ecole nationale supérieure des sciences de l'information et des bibliothèques, 2004.

portage : comme à Albigny-sur-Saône avec un portage en maison médicalisée de long séjour ou encore à Mornant en maison de retraite. Ces deux structures ont obtenu un budget du Conseil National du Livre qui leur permet d'acheter des livres en gros caractères. La bibliothèque de Chaponnay propose aussi ce type de service. Mais dans ces petites structures, ceci relève plus de la volonté personnelle des bibliothécaires que de la mise en place réelle d'un service spécifique.

Les responsables de deux bibliothèques de la région Rhône-Alpes, la médiathèque de Saint-Chamond et la Maison du Livre, de l'Image et du Son de Villeurbanne (MLIS) nous ont présenté leur offre de services. Les deux établissements proposent, selon des modalités différentes, un service de portage à domicile. La médiathèque de Saint-Chamond, après avoir travaillé en partenariat avec le CCAS (Centre communal d'action sociale), a choisi de gérer de façon autonome ce service, tandis que la Maison du Livre, de l'Image et du Son a fait appel à des bénévoles pour appuyer le travail des agents.

3.2.1.1. La médiathèque de Saint-Chamond : couplage portage de plateaux-repas et portage de livres

Dans le département de la Loire, la médiathèque de Saint-Chamond a mis en place en 1986 un service de portage de livres à domicile, en partenariat avec le CCAS (Centre communal d'action sociale). Avant la création du service et afin de répondre aux demandes de plus en plus fortes des personnes âgées, la bibliothèque avait développé un système de prêt à domicile. Les bibliothécaires adaptaient, dans la mesure du possible, leurs trajets travail-domicile pour se rendre chez les personnes âgées. Parallèlement, les agents du CCAS, chargés du portage des repas, étaient sollicités par de nombreuses personnes âgées pour bénéficier d'un portage de livres à domicile. Les responsables de la bibliothèque et du CCAS ont donc décidé de proposer aux personnes âgées une offre commune et structurée, en couplant portage de plateaux repas et portage de livres. Au lancement du projet, les agents du CCAS assuraient seuls le portage des repas et des livres, puis furent accompagnés d'un bibliothécaire. Ces deux formules ont très vite montré leurs limites. La première était trop lourde et contraignante pour les agents du CCAS, la

seconde ne laissait pas le temps au bibliothécaire qui accompagnait la personne chargée de la livraison des repas de discuter avec le lecteur de ses goûts et de ses choix futurs. La bibliothèque a donc choisi d'organiser des dessertes autonomes, en tenant compte des horaires réservés aux soins à domicile et à la livraison des repas.

Le service de portage de livres est aujourd'hui assuré par deux agents de la bibliothèque. Il ne s'adresse qu'aux personnes âgées éprouvant des difficultés à se déplacer. Le travail de préparation et les visites à domicile représentent deux demi-journées par semaine. Environ quinze lecteurs, desservis une fois toutes les cinq semaines, bénéficient actuellement du service. Lors des visites à domicile, les bibliothécaires définissent avec les lecteurs leurs goûts, leurs centres d'intérêt, la fréquence de leurs lectures. Un catalogue papier des ouvrages édités en gros caractères est également mis à la disposition des usagers. Par manque de moyens humains, la bibliothèque de Saint-Chamond ne dessert actuellement aucune maison de retraite. Elle réfléchit toutefois à l'instauration d'un partenariat avec un foyer-restaurant.

La responsable de la bibliothèque n'a pas souhaité, au moment de la création du service, faire appel à des bénévoles. L'enjeu était d'adapter le service public à un public spécifique. A l'intersection entre l'action culturelle et l'action sociale, le portage à domicile suppose un important travail de médiation.

3.2.1.2. Les services « prêt aux collectivités » et « prêt à domicile » de la Maison du Livre, de l'Image et du Son de Villeurbanne

Le réseau des bibliothèques de Villeurbanne est constitué d'une bibliothèque centrale, la Maison du Livre, de l'Image et du Son (MLIS), d'une annexe, située dans le quartier du Tonkin, d'un bibliobus enfant et d'un bibliodiscobus adultes et jeunes. Il offre aussi deux autres services : le « prêt à domicile » et le « prêt aux collectivités ».

« Le prêt à domicile »

Le prêt à domicile est proposé aux personnes à mobilité réduite (même temporairement) ou handicapées (adultes et enfants) résidant à Villeurbanne.

Depuis sa création il y a huit ans dans le cadre des emplois-jeunes, le service a desservi une centaine de personnes. Il compte actuellement quarante bénéficiaires. Depuis trois ans, une dizaine de bénévoles participent au portage des documents. Ils sont formés par la bibliothécaire chargée de la coordination du service. L'appel aux bénévoles s'est fait par le biais d'un article paru dans la presse locale et la participation de la bibliothécaire coordinatrice au « Carrefour du bénévolat » organisé par la ville de Villeurbanne. Lors de notre entretien, la bibliothécaire en charge de ce service a souligné les limites du bénévolat et la nécessité de former les personnes bénévoles. Ces dernières doivent faire preuve d'honnêteté et d'une grande capacité d'écoute. La première visite chez le lecteur permet au bénévole et à la bibliothécaire de connaître ses centres d'intérêt et ses goûts de lecture. Tous les types de supports -livres, disques compacts, cassettes audio, cassettes vidéo, revues, estampes et photographies- sont mis à la disposition des personnes desservies pour une durée d'un mois.

« Le prêt aux collectivités »

Le service de prêt en collectivités, en place depuis dix ans, possède un fonds de 73000 documents (livres, revues, posters, diapositives, cassettes audio, CD, expositions...). L'activité est aujourd'hui essentiellement tournée vers les structures jeunesse et dans une moindre mesure vers les structures adultes. Les collectivités sont reçues sans ou sur rendez-vous dans les locaux de la bibliothèque. Il s'agit de structures petite enfance, d'écoles maternelles et primaires, de collèges, lycées, maisons de retraite, bibliothèques associatives et centres sociaux. Les structures les plus importantes peuvent emprunter jusqu'à 600 documents pour quatre mois et demi, les structures de taille moyenne 400 documents pour quatre mois et demi et les classes 80 documents pour deux mois. Des collections de livres en gros caractères et des livres sonores sont mis à la disposition des personnes âgées.

Au démarrage du projet, le service s'adressait à toutes les maisons de retraite municipales. L'absence de personnes relais au sein des établissements a progressivement conduit à l'arrêt des dessertes. Aujourd'hui, seules deux

résidences pour personnes âgées recourent au service de prêt aux collectivités. Les bibliothécaires de la MLIS souhaiteraient pouvoir développer de nouveaux dispositifs en direction des personnes âgées vivant en institution. Parmi leurs pistes de réflexion : le lancement de séances de lectures à voix haute afin de répondre aux demandes de plus en plus fortes des personnes âgées, la mise en place de formations pour les personnes relais et l'instauration de partenariats avec les animateurs des résidences.

3.2.1.3. La Bibliothèque des Relais lecture de Grenoble

Intégrée dans le service « Développement de la lecture » du réseau des bibliothèques de Grenoble, la « Bibliothèque des Relais lecture » existe depuis 1977. Elle n'a pas toujours porté ce nom : elle s'est tout d'abord intitulée « Service de prêt aux collectivités », puis « Bibliothèque pour les collectivités » et enfin, il y a deux ans, « Bibliothèque des Relais lecture ».

L'action de la « Bibliothèque des Relais lecture » s'organise principalement autour de deux axes :

- un service de prêt de documents aux structures associatives et collectives de la ville, parmi ces structures : des résidences pour personnes âgées.
- un service de portage de livres à domicile.

Le service de prêt aux collectivités

Mission :

La « Bibliothèque des Relais lecture » a pour principale mission de faire en sorte que le livre soit présent dans tous les lieux de vie. C'est pourquoi elle s'adresse à toutes les structures collectives et associatives de la ville : établissements scolaires, structures petite enfance, centres de vacances et de loisirs, foyers d'hébergement, centres de soins, comités d'entreprise, lieux de détention, associations. Elle dessert actuellement quinze établissements pour personnes âgées parmi lesquels des clubs et des résidences.

Fonctionnement :

Le fonctionnement du service de prêt aux collectivités est le suivant : un responsable de la structure est accueilli sur rendez-vous à la « Bibliothèque des Relais lecture » et effectue une sélection de documents (livres, CD, documents multimédia) avec l'aide des bibliothécaires. L'adhésion permet d'emprunter pour 3 mois jusqu'à 200 documents (pour enfants, adolescents et adultes). Elle est gratuite pour les structures scolaires, sanitaires et socio-culturelles. Une desserte ponctuelle ou régulière par bibliobus est également possible sur demande des collectivités. Le bibliobus s'installe dans l'enceinte de la collectivité et propose un accès direct à 3000 livres et 1000 CD. Une prise électrique et une prise téléphonique permettent au bibliobus d'établir une liaison avec le réseau informatique ; cela donne la possibilité aux bibliothécaires d'interroger le catalogue et de travailler en temps réel, ce qui garantit la qualité du service. La desserte par bibliobus ne concerne toutefois pas les résidences pour personnes âgées. Le dispositif a été jugé trop lourd par la bibliothèque. Des lots de livres, choisis par les bibliothécaires et les personnes relais, sont déposés dans les structures.

La « Bibliothèque des Relais lecture » propose également aux structures partenaires d'élaborer des projets communs autour du livre et de la lecture : actions d'information sur la lecture et ses enjeux, aide à la constitution d'un point lecture, animations (rencontres d'auteurs, lectures à voix haute...). Au démarrage du service de prêt aux collectivités, l'action de la bibliothèque se résumait en des livraisons de caisses de livres. Aujourd'hui, les dépôts sont accompagnés de cercles de lecture, de présentations d'ouvrages. Les échanges se font de plus en plus nombreux avec les personnes relais. L'évolution de la dénomination du service de prêt aux collectivités en « Bibliothèque des Relais lecture » traduit bien cette volonté de passer d'une logique de fourniture de documents à une logique de « relais lecture ».

Le service de portage de livres à domicile

A l'origine du projet, une enquête :

Le bibliobus urbain de la ville de Grenoble existe depuis 1956. En 1984, la ville s'interrogea sur l'opportunité d'un service essentiellement utilisé par les enfants et les personnes âgées. Une enquête a donc été conduite et a révélé qu'un

problème d'accessibilité se posait pour les personnes âgées : le bibliobus obligeait ces dernières à sortir de chez elles et à monter les escaliers pour accéder aux collections. La bibliothèque municipale de Grand Place eut alors l'idée de créer un service de prêt à domicile. Elle s'est d'abord servie du fichier du bibliobus urbain, puis a mené, en partenariat avec le Centre communal d'action sociale (CCAS), une campagne d'information auprès de tous les secteurs susceptibles de toucher les personnes âgées, en particulier les services médicaux. Le CCAS demeure aujourd'hui un relais précieux pour le repérage des personnes âgées isolées.

Fonctionnement actuel

Le service de portage de livres à domicile est en place depuis 1987 et s'adresse à toutes les personnes à mobilité réduite (personnes âgées, malades, handicapées). Il compte actuellement une quarantaine de bénéficiaires et est assuré par une assistante qualifiée de conservation (le portage représente 20% de son temps de travail). Celle-ci est aidée par un autre agent pour les livraisons des documents au domicile des lecteurs. Les usagers peuvent solliciter le service par téléphone ou par courrier. Ils ont la possibilité d'emprunter gratuitement quinze documents pour une durée illimitée. Les bibliothécaires en charge du portage de livres ont observé quelques limites au service :

- Les lecteurs, désireux de bénéficier du service, doivent eux-mêmes formuler la demande, la démarche doit être personnelle.
- Les lecteurs sont souvent réticents à faire entrer quelqu'un chez eux.
- Le portage à domicile nécessite un important travail de suivi de la part des bibliothécaires.

3.2.2. Regard sur d'autres expériences

3.2.2.1. Les « conseillers lecture » de la bibliothèque de Royan

Depuis dix ans, le personnel de la bibliothèque de Royan assure un service de portage à domicile auprès des lecteurs à mobilité réduite.

A l'origine du projet, un double constat :

- 50% de la population royannaise a plus de 70 ans.

- La configuration de la ville, très étendue, ne facilite pas les déplacements et oblige les personnes âgées à être motorisées pour accéder à la bibliothèque.

Il convenait donc d'aller au-devant du lectorat âgé immobilisé à son domicile. Le service de portage de livres est né sous l'impulsion de la municipalité qui menait alors une politique de maintien à domicile des personnes âgées. L'opération a été lancée dans un premier temps avec le concours des aides ménagères qui distribuaient des formulaires d'inscription aux personnes auprès desquelles elles travaillaient. Le service ne s'adressait au départ qu'aux personnes de 85 ans et plus puis s'est étendu à tous les autres lecteurs, sans condition d'âge, résidant à Royan. Ce projet, qui visait à rompre la solitude et l'isolement des Royannais en situation de dépendance, a rapidement rencontré l'adhésion du lectorat âgé. Depuis sa création, le service a compté plus d'une centaine d'utilisateurs. Aujourd'hui, une quarantaine de personnes bénéficient du portage de livres à domicile.

Fonctionnement :

Deux agents de la bibliothèque, comptant au total six employés, consacrent deux après-midi par semaine à la préparation des documents et aux visites à domicile. Ils sont appelés « conseillers lecture ». La directrice, Mme Ingrand, a longtemps participé à cette activité. Son engagement a permis de pérenniser le portage à domicile et de ne pas le considérer comme superflu. Une formation à la psychologie des personnes âgées l'a aidée à mieux appréhender les attentes de ce public. La bibliothèque n'a pas souhaité confier à des bénévoles le portage de livres. La directrice a avancé plusieurs raisons : il s'agit tout d'abord de préserver la sécurité des personnes visitées. Le service de portage est un service personnalisé qui implique une relation de confiance ainsi qu'une grande discrétion de la part du visiteur. Le lecteur dévoile en effet une partie de son intimité par le choix de ses livres et son cadre de vie. Il convient également de garder une bonne distance avec les lecteurs, souvent désireux de rompre leur isolement et de discuter longuement. Si les personnes chargées du portage tissent des liens affectifs avec les lecteurs, le temps de visite doit être limité afin de pouvoir desservir l'ensemble des utilisateurs.

Les lecteurs à domicile, desservis tous les quinze jours (le jeudi et le vendredi après-midi), doivent acquitter une cotisation annuelle de deux euros. Celle-ci leur donne accès à l'ensemble des collections de la bibliothèque. S'ils ont quelquefois des choix bien arrêtés, ce sont les agents qui, dans la majorité des cas, effectuent une sélection de livres en veillant à ne pas leur donner « des ouvrages trop violents ou trop durs psychologiquement. ». Au lancement du service, un catalogue papier contenant 600 titres était mis à leur disposition afin de leur donner un rapide aperçu des fonds existants. Il fut abandonné, faute de temps pour le mettre à jour et parce qu'il restait bien en deçà des ressources disponibles. Des collections adaptées à la lecture des personnes âgées mais accessibles à l'ensemble des usagers de la bibliothèque ont été développées. Parmi celles-ci : 2600 titres d'ouvrages en gros caractères, des livres-cassettes et des livres-CD. La date et l'heure des visites sont fixées en accord avec le lecteur. Les agents confirment quelques temps auparavant, par téléphone, leur passage afin que la personne ne soit pas absente, indisponible ou surprise.

Information :

Au démarrage du projet, la presse locale et le journal municipal ont permis d'informer les Royannais de la mise en place du service de portage à domicile. Les associations de personnes âgées ont également été contactées. Aujourd'hui, par manque de temps et de moyens, aucune campagne d'information n'est lancée, seul le bouche à oreille fonctionne.

De nouvelles activités :

Parmi les initiatives les plus intéressantes des « conseillers lecture », il faut noter, il y a trois ans, la mise en place d'un service de transport dans le but d'accueillir les publics empêchés au sein de la bibliothèque et de favoriser les rencontres entre les lecteurs. Il faut aussi souligner le suivi des usagers lorsque ces derniers quittent leur domicile pour l'hôpital, un centre de soins ou une maison de retraite, même situés en dehors de la ville. La bibliothèque travaille en outre de façon régulière avec la maison de retraite de Royan. Les résidents bénéficient des mêmes services que les lecteurs à domicile. En collaboration avec l'équipe

soignante, les « conseillers lecture » organisent des après-midi lecture pour les pensionnaires intéressés. Ces séances de lecture à voix haute sont intégrées dans les activités culturelles de la maison de retraite. De plus en plus sollicitée par les psychologues, la bibliothèque souhaite développer des activités intergénérationnelles au sein des résidences pour personnes âgées.

3.2.2.2. La Bibliothèque-Médiathèque de Mulhouse

La bibliothèque-médiathèque de Mulhouse propose depuis 1991 un service « hors les murs » pour les personnes âgées vivant en institution ou à domicile : 15 résidences, maisons de retraite, foyer restaurant, hôpital de jour et long séjour de Mulhouse sont desservis, soit 170 personnes en collectivité et 45 personnes à domicile. Dans les collectivités, les prêts de documents sont effectués soit dans le restaurant ou la salle réservée aux activités, soit dans les chambres ou les appartements des résidents à l'aide de chariots de livres, sur le modèle des bibliothèques d'hôpitaux.

L'étude préalable à la création de ce service avait révélé une moyenne d'âge élevée dans les structures d'accueil (85 ans) et un état de santé rendant les déplacements vers les bibliothèques fixes difficiles. Au moment de la mise en place du projet, la bibliothèque a travaillé avec le fichier de l'aide à domicile par envoi de questionnaires. Les réponses ont été toutefois peu nombreuses.

Le service, réservé aux personnes dans l'incapacité de se déplacer seules, dispose actuellement d'un agent du patrimoine à temps complet et d'un petit budget d'achat de livres en gros caractères. L'ensemble des documents du réseau, livres, CD et DVD, sont mis à la disposition des bénéficiaires du service. L'inscription est gratuite, le délai de prêt est de huit semaines ; il n'y a pas de pénalités.

Afin de faire connaître son service de portage à domicile, la bibliothèque travaille en lien avec l'AAPA, Association Départementale d'Aide à Domicile, le service municipal d'information des personnes âgées, les assistantes sociales, la maison du temps libre. Elle recourt aussi au journal d'information municipal et au journal de l'AAPA. Dans les collectivités, l'information est diffusée par le biais des responsables d'établissement, par affichage ou par bouche à oreille. Grâce au

contrat « Mulhouse ville lecture », la bibliothèque a développé des animations lecture/discussion avec des bénévoles formés, des rencontres d'auteurs ainsi que des ateliers d'écriture avec une professionnelle rémunérée. La médiathèque départementale de prêt du Haut Rhin est également en train de mettre en route un projet à l'échelle du département. Associée à l'élaboration du volet culturel du pôle gérontologique départemental, elle met en place des actions en direction des publics âgés, en partenariat avec les services sociaux du département.¹⁸

Après avoir analysé quelques exemples d'actions menées en direction des personnes âgées empêchées, il convient de s'interroger sur l'offre de services proposée par la bibliothèque municipale de Lyon : est-elle adaptée ou doit-elle être repensée ?

¹⁸ Un colloque, organisé à Colmar les 26 et 27 septembre 2005 pour les 60 ans de la médiathèque départementale et intitulé « Inventer la bibliothèque du futur », a abordé la question des bibliothèques et des personnes âgées. Voir : <http://www.mediathèque.cg68.fr/9sommaire/Colloque%202005/Colloque%2060%20ans%20MD68.htm> (Page consultée le 15 décembre 2005).

L'offre de services de la bibliothèque municipale de Lyon : une offre adaptée ?

La bibliothèque municipale de Lyon propose depuis longue date deux dispositifs à destination des personnes âgées empêchées : un dispositif de portage de livres à domicile via une association et un dispositif de desserte par bibliobus des maisons de retraite de la ville, assuré par le service Pôle mobile. Deux enquêtes se sont révélées nécessaires pour mesurer l'impact de l'action du Pôle mobile et déterminer si l'offre développée est adéquate ; il nous faudra exposer les objectifs et méthodes de celles-ci. Mais il convient tout d'abord de décrire le contexte dans lequel s'inscrit l'offre de la bibliothèque municipale de Lyon.

1. Le contexte rhodanien et lyonnais

1.1. Quelques chiffres

Nous nous appuyons ici sur le recensement de 1999, les résultats définitifs du recensement 2004 n'étant pas encore disponibles. En 1999, 18,6% des habitants du Rhône ont plus de 60 ans, contre 20,1% en Rhône-Alpes et 21,3% en moyenne nationale. Le Rhône, comme l'Ain, l'Isère et la Haute-Savoie, est un département « jeune » et vieillit moins vite que le reste de la France.¹⁹

Lyon, avec un peu plus de 19% de plus de 60 ans, ne fait pas partie des cantons les plus âgés. Sur les 36 cantons du département, il arrive en vingtième position. Cependant, si l'on considère la part des 75 ans et plus parmi la population âgée, Lyon arrive en tête avec plus de 41%. Au total, le Rhône compte 105300 personnes de plus de 75 ans et un tiers d'entre elles vivent à Lyon même. Plus de la moitié des 75 ans et plus du Rhône vivent sur les seules communes de Lyon, Villeurbanne, Caluire-et-Cuire, Vénissieux et Villefranche-sur-Saône.

¹⁹ INSEE RHONE-ALPES. Les personnes âgées dans le département du Rhône. *Les Dossiers de l'Insee Rhône-Alpes*, n°145, 2003. [En ligne]. Adresse URL : http://www.insee.fr/fr/insee_regions/rhone-alpes/publi/pub_sociale.htm (Page consultée le 20 octobre 2005).

1.1.1. Les personnes âgées vivant à domicile

En 1999, 93,2% des personnes âgées du Rhône vivent à leur domicile. On entend par « personnes âgées vivant à domicile » les personnes vivant dans un local séparé et indépendant, à la différence des lieux collectifs d'hébergement comme les maisons de retraite ou les centres de soins de long séjour. La bibliothèque municipale devra donc tenir compte de la politique de maintien à domicile des personnes âgées et de l'allongement de la durée de vie dans son offre de services à domicile.

1.1.2. Les personnes âgées vivant en collectivité

En 1999, 5,2% des plus de 60 ans du Rhône vivent en collectivité (contre 4,5% en France) : 3,1% en maison de retraite, 0,9% en hôpital de long séjour, 0,6% en foyers de travailleurs et 0,5% dans des communautés religieuses. Les autres types de collectivité (centres d'hébergement ou d'accueil pour une plus ou moins longue période, foyers pour handicapés...) concernent une très faible part de la population âgée (0,1%). On peut ajouter à ces 5,2%, 1,5% de personnes âgées résidant en logements-foyers. Ces structures, composées d'appartements autonomes, sont à mi-chemin entre l'hébergement collectif et l'habitat individuel et permettent en général aux personnes de conserver leur indépendance. Les logements-foyers concernent 4300 personnes âgées en 1999, dont 2100 de plus de 85 ans. Entre le recensement de 1990 et celui de 1999, le nombre des personnes de plus de 60 ans résidant en collectivité a augmenté de 24% dans le Rhône, contre 15% en France. Ces résultats permettent de conclure que les bibliothécaires devront « sortir de la bibliothèque » et intervenir directement sur les lieux de vie des lecteurs.

1.1.3. Les équipements à Lyon et dans le Rhône

Le département du Rhône propose un nombre important de structures d'hébergement...

Logements-foyers et maisons de retraite constituent les deux principaux modes d'hébergement des personnes âgées, dès lors qu'elles quittent leur domicile. En ce qui concerne les logements-foyers, le Rhône présente un taux d'équipement très nettement supérieur à celui de la région Rhône-Alpes ou de la France métropolitaine. Pour les maisons de retraite, en revanche, le taux d'équipement du Rhône est comparable aux taux observés en région et en France.

...mais peu de soins à domicile :

Le taux d'équipement en places de services de soins à domicile est inférieur dans le Rhône à ce qu'il est dans la région Rhône-Alpes et dans l'ensemble de la France.

La ville de Lyon compte 96 structures d'accueil pour personnes âgées (logements-foyers, maisons de retraite, établissements de longs séjours et hôpitaux gériatriques) de statut public, privé et privé-associatif et réparties sur l'ensemble des neuf arrondissements. Sur ces 96 structures, 30 sont municipales.

1.2. Le programme « la culture et les seniors » de la Ville de Lyon

Les personnes âgées manifestent un intérêt grandissant pour différentes activités culturelles, ce qui incite les politiques publiques à davantage les inclure dans leurs projets. Depuis 2003, la Ville de Lyon s'efforce de développer un « programme d'actions culturelles pour les personnes âgées ». Ce programme a été mis en place par le service à la culture et au patrimoine et le service aux personnes âgées de la Ville de Lyon. Il est réalisé en partenariat avec les établissements culturels lyonnais et les mairies d'arrondissement qui assurent l'accompagnement des personnes âgées isolées. Son objectif est d'offrir aux personnes âgées la possibilité de s'ouvrir à la pratique artistique et à la vie culturelle. Il s'agit aussi d'inciter les personnes âgées à sortir de chez elles ou de leur résidence. La bibliothèque municipale de Lyon est partenaire du programme depuis 2003, aux côtés du Musée des Beaux Arts, de l'Institut Lumière, du Conservatoire national de région et du Théâtre de la Croix Rousse. Le programme s'appuie sur plusieurs axes :

- l'organisation de sorties et de visites d'expositions.
- la mise en place d'activités culturelles au sein des résidences.

- la création par les institutions et les acteurs culturels de projets et de dispositifs spécifiques.
- l'inscription des résidences pour personnes âgées aux manifestations culturelles initiées par la ville (Printemps des Poètes, Fête des lumières, Fête de la musique).

Les institutions culturelles font bénéficier les seniors de tarifs préférentiels et proposent des prestations artistiques gratuites dans les résidences. En 2005, le bilan des activités témoigne de la mobilisation et de l'engagement des institutions culturelles qui ont véritablement inscrit le travail avec les maisons de retraite de la Ville dans leurs projets en direction des publics. Dans ce contexte, que propose la bibliothèque municipale de Lyon aux personnes âgées empêchées ?

2. La desserte des personnes âgées empêchées à la bibliothèque municipale de Lyon

Nombre de personnes âgées sont déjà conquises par la lecture mais dans l'incapacité de se rendre dans le lieu bibliothèque. La bibliothèque municipale de Lyon a mis en place deux dispositifs permettant de desservir les personnes âgées empêchées, l'un de fourniture de documents aux résidences pour personnes âgées assuré par le Pôle mobile, l'autre de portage à domicile via une association, la « Bibliothèque à domicile ». L'existence de ces services constitue une réponse à la question de la «dépendance ».

2.1. Le Pôle mobile

2.1.1. Missions et Historique

Le réseau des bibliothèques de Lyon réunit, autour de la bibliothèque centrale de la Part Dieu, quatorze bibliothèques d'arrondissement organisées en cinq Pôles urbains et trois bibliobus qui constituent le Pôle mobile. Localisé à la bibliothèque de la Part Dieu, le Pôle mobile est organisé en trois unités distinctes : le bibliobus

urbain, le bibliobus des collectivités adultes et le bibliobus des collectivités enfants.²⁰ Il a pour mission de compléter le réseau de la bibliothèque municipale de Lyon en offrant un service de prêt dans les quartiers ne disposant pas d'un équipement proche. Son rôle est aussi de proposer aux collectivités adultes et enfants de la ville, des prêts d'ouvrages pendant plusieurs mois afin que ces collectivités puissent elles-mêmes mettre en place un service interne de bibliothèques pour leurs membres.

Jusqu'en 2004, Pôle mobile et département Jeunesse ne constituaient qu'un seul service. A l'arrivée de la responsable actuelle, il a été décidé de les séparer afin de donner une nouvelle impulsion au service des bibliobus. Il nous a été difficile, au cours du stage d'étude, de retracer l'historique du service, aucune brochure, aucun document interne ne relatant avec précision l'origine de sa création. Nous avons donc recueilli les témoignages du personnel. Il nous a été précisé que la création du bibliobus des collectivités adultes est antérieure à celle du bibliobus urbain. En 1974, la Ville de Lyon fait l'acquisition d'un bibliobus. Conçu comme complément à l'implantation programmée de bibliothèques de quartier, le véhicule dessert des collectivités publiques et privées (Comités d'entreprise, résidences pour personnes âgées, centres sociaux) à partir des réserves entreposées dans le silo²¹ de la Part Dieu. En mai 1984, un nouveau véhicule est acheté afin de proposer un service de prêt direct dans les quartiers : il s'agit du bibliobus urbain. Le Pôle mobile fonctionne donc en deux unités distinctes jusqu'à la création d'une troisième unité en 1992, le bibliobus des collectivités jeunesse.

2.1.2. Fonctionnement

Le Pôle mobile compte dix agents, cinq d'entre eux -deux assistants de conservation et trois agents du patrimoine- assurent à tour de rôle les dessertes du bibliobus urbain et du bibliobus des collectivités adultes. Parmi les trois unités du Pôle mobile, seul le bibliobus des collectivités adultes dessert les structures

²⁰ Pour une présentation complète du Pôle mobile et de ses trois unités, voir: LUCIDO EL HARRAG Aurélia. *Le Pôle mobile de la bibliothèque municipale de Lyon*. Rapport de stage. Villeurbanne : ensib, décembre 2005.

²¹ Le terme « silo » désigne à la bibliothèque de la Part Dieu les magasins.

d'hébergement pour personnes âgées, nous nous attacherons donc à sa présentation.

Le bibliobus des collectivités adultes s'adresse principalement aux résidences pour personnes âgées. Il dessert, dans une moindre mesure, des centres de soins, des centres sociaux, des associations et des comités d'entreprise. Ces établissements sont liés à la bibliothèque municipale de Lyon par une convention, précisant la fréquence des passages du bibliobus, les modalités de prêt et de remplacement des documents perdus ou détériorés. Ils sont desservis gratuitement par le bibliobus en moyenne tous les trois ou quatre mois. Les rendez-vous sont fixés par le service et communiqués par courrier à la collectivité. Le bibliobus stationne environ une heure à une heure trente sur le lieu de prêt. Les collectivités ont la possibilité d'emprunter de 100 (prêt minimum) à 300 documents pour une durée d'un an. Elles doivent en contrepartie veiller au bon état des documents prêtés. Chaque tournée nécessite l'utilisation de deux ordinateurs portables pour les opérations de prêt et de retour des documents sur les lieux de dessertes. Le bibliobus ne permet pas de traiter en temps réel les transactions, ce qui constitue, pour le personnel, une contrainte majeure. Il arrive en effet que des données disparaissent ou que des transferts soient bloqués, provoquant des désagréments pour les collectivités et un surcroît de travail pour le personnel.

Le bibliobus contient lors de ses passages environ 2000 documents. A l'intérieur du véhicule, les livres sont choisis par les « personnes relais » –il peut s'agir des directeurs d'établissement, des animateurs ou des résidents- qui les reçoivent en dépôt et se chargent de les faire circuler dans la collectivité. Parmi les résidences pour personnes âgées, deux ont opté pour le prêt sur place, principalement en raison du faible nombre de lecteurs. Les personnes relais de ces deux structures choisissent, avec l'aide d'un agent, les documents dans les magasins du Pôle mobile, à la Part Dieu. La livraison des documents est ensuite assurée gratuitement par une navette de la bibliothèque. Les collections du bibliobus des collectivités adultes, situées au premier étage du silo de la bibliothèque de la Part Dieu, comptaient, en 2004, 30259 documents dont 30251

livres et revues, 7 méthodes de langues et 1 cassette audio. Le bibliobus ne propose ni vidéocassettes, ni CD, ni DVD, ni Cédéroms.

En 2004, le bibliobus des collectivités adultes a desservi 48 structures dont : 32 résidences pour personnes âgées, 4 centres de soins, 4 centres sociaux, 3 établissements pénitentiaires, 3 comités d'entreprise et 2 associations. Parmi les 32 résidences pour personnes âgées, 14 sont municipales. Parmi les 4 centres de soins, deux sont des hôpitaux gériatriques. Si l'on ajoute aux 32 résidences pour personnes âgées les deux hôpitaux gériatriques, le Pôle mobile dessert au total 34 structures d'accueil pour personnes âgées sur les 96 que compte la ville de Lyon.

Depuis quelques années, le bibliobus des collectivités adultes ne cesse de se questionner sur son existence. Certaines collectivités, au nombre desquelles des structures d'accueil pour personnes âgées, ont souhaité renoncer aux services de la bibliothèque : en 2004, le Pôle mobile a desservi 34 résidences pour personnes âgées et hôpitaux gériatriques contre 39 en 2003, 43 en 2002 et 106 il y a dix ans. Le dispositif de prêt par bibliobus aux collectivités demande donc à être repensé et l'offre de services renouvelée.

2.2. La « Bibliothèque à domicile »

Afin d'étendre ses activités, la bibliothèque municipale a confié à l'association « Bibliothèque à domicile » (BAD) et à ses bénévoles le soin de desservir directement les lecteurs qui ont des difficultés, même temporaires, à se déplacer. La « Bibliothèque à domicile », association loi 1901, a été créée en octobre 1984. Ses membres fondateurs sont « l'Association des bibliothèques d'hôpitaux », le CRIAS. (Centre du Rhône d'information et d'action sanitaire et sociale en faveur des personnes âgées) et la bibliothèque municipale de Lyon. Selon ses statuts, l'association a pour objet « le prêt à domicile de livres et de documents » provenant du réseau des bibliothèques de Lyon ainsi que « la promotion de la lecture et des bibliothèques auprès des personnes desservies ». Elle s'adresse aux « personnes dans l'incapacité de se déplacer, et résidant dans la commune de Lyon ».

Sa création fait suite à une étude, « La lecture des captifs », réalisée en 1983 dans le département du Rhône. Celle-ci mettait en avant les difficultés des personnes très âgées à accéder à la lecture. Les bibliothécaires d'hôpitaux avaient également souligné la nécessité de mettre en place un service de portage à domicile dans le Rhône. Mme Raucoules, présidente de la BAD et ancienne bibliothécaire d'hôpital, explique : *« nous avons remarqué que, lors de leur hospitalisation, les malades avaient apprécié la visite hebdomadaire de la bibliothécaire d'hôpital. Et les livres proposés leur avaient donné ou redonné le goût de la lecture. Mais, très souvent, quand le malade rentrait au domicile sans perspective de reprendre une vie active normale avec des contacts extérieurs, il perdait ce service important pour la vie sociale. »*²²

Le fonctionnement de la BAD est le suivant : le lecteur doit formuler lui-même la demande de prêt à domicile. Après inscription, le nouvel adhérent est contacté par un bénévole qui prend rendez-vous et se présente à son domicile, muni d'une carte officielle, afin de connaître ses goûts de lecture. Il se charge ensuite d'emprunter les documents souhaités dans l'une ou l'autre des bibliothèques du réseau, puis de les apporter à domicile. Chaque bénévole s'occupe d'un ou de deux lecteurs individuels et de quatre ou cinq lecteurs en maison de retraite. Les bénévoles disposent d'une carte de lecteur spéciale, leur donnant droit d'emprunter dix ouvrages pendant six semaines. Les lecteurs sont desservis toutes les deux ou trois semaines et empruntent en moyenne quatre ouvrages par visite. La grande majorité d'entre eux vivent à leur domicile et ont plus de 60 ans. Il arrive que des femmes enceintes fassent appel à l'association. Les bénévoles se rendent également dans neuf maisons de retraite et animent dans sept d'entre elles des heures du conte.

Les ressources de l'association se composent essentiellement de dons et de subventions. Une cotisation annuelle de 6€10 est demandée aux lecteurs afin de couvrir partiellement les frais de fonctionnement. La cotisation est offerte aux lecteurs les plus démunis. La BAD tient une permanence hebdomadaire dans les locaux de la bibliothèque du 3^{ème} arrondissement, un répondeur est disponible le reste de la semaine. La bibliothèque municipale prend en charge les frais de

²² *Un nouvel âge pour lire*, Op. cit.p. 46.

téléphone ainsi que l'impression des tracts et affiches présentant l'association et servant de supports de communication. Elle fait également apparaître les services et les coordonnées de la BAD dans ses publications, en particulier dans le guide du lecteur, ainsi que sur son site Internet. Le bureau de la BAD se réunit trois fois par an, l'Assemblée générale a lieu tous les ans à la bibliothèque de la Part Dieu. A cette occasion, une visite des services internes de la bibliothèque municipale est organisée par les départements pour les membres de l'association.

Malgré le dynamisme des bénévoles, le nombre de lecteurs bénéficiant des services de la BAD ne cesse de diminuer. L'association compte actuellement 75 bénévoles pour 76 lecteurs contre 75 bénévoles pour 147 lecteurs en 1995. L'association doit donc multiplier ses efforts pour se faire connaître et mieux repérer les lecteurs potentiels. Valérie Allagnat, dans son mémoire d'étude intitulé *L'offre de services aux personnes âgées : le cas de la bibliothèque municipale de Lyon*,²³ tend à nuancer la baisse du nombre de lecteurs : elle souligne que le nombre d'inscrits à ce type de service en France ne dépasse jamais la centaine. Elle explique également que si le rayonnement de la « Bibliothèque à domicile » est limité, cela tient en partie à la fonction même de l'association qui est de desservir exclusivement les personnes immobilisées. On peut toutefois avancer deux autres raisons :

- un déficit de communication

Il y a encore quelques années, un important travail de prospection et de communication était réalisé par l'association. La BAD publiait régulièrement des encarts publicitaires dans la presse locale et envoyait des courriers aux professionnels de santé (pharmaciens, médecins...). En 1995, 1000 tracts ont été diffusés, par l'intermédiaire des services d'aide à domicile, dans les hôpitaux et les foyers-restaurants accueillant des personnes âgées. Au fil des années, les modes de communication de l'association ne se sont pas renouvelés. Il semble aujourd'hui nécessaire de relancer l'information au sein du réseau des bibliothèques de Lyon, notamment auprès des publics valides dont l'entourage peut être concerné, sans

²³ Valérie ALLAGNAT. *L'offre de service aux personnes âgées : le cas de la bibliothèque municipale de Lyon*. Mémoire d'étude. Villeurbanne : Ecole nationale supérieure des sciences de l'information et des bibliothèques, 1996, p.45.

négliger d'autres lieux tels que les commerces, les cabinets médicaux, les maisons de retraite, les services sociaux, la mairie et ses annexes.

- l'absence de partenariats

Des partenariats avec les services sociaux de la ville de Lyon, les associations d'aide à domicile ou les associations de personnes âgées pourraient être mis en place. Ces acteurs, en contact direct avec les personnes âgées, peuvent être des relais très utiles. Ils permettraient à la BAD d'aller au-devant des publics empêchés, difficilement repérables.

Par la mise en place d'une offre de services spécialisés, la bibliothèque municipale de Lyon s'est efforcée de prendre en compte les situations d'invalidité et de dépendance des personnes âgées. Ces services apportent des réponses utiles mais insuffisantes aux besoins de ce public. Le bibliobus des collectivités adultes est appelé à fortement évoluer pour conquérir de nouveaux publics et répondre de façon plus adaptée et plus efficace aux besoins des personnes âgées vivant en institution.

3. Une double enquête auprès des structures d'accueil pour personnes âgées

En proposant un service de desserte par bibliobus aux maisons de retraite, la bibliothèque municipale de Lyon a su tenir compte des obstacles physiques qui rendent difficile l'accès à la lecture de nombreuses personnes âgées. Cependant les tournées du bibliobus des collectivités adultes présentent certaines limites. D'une part, elles ne permettent pas de connaître le nombre de personnes bénéficiant effectivement des dépôts de livres. D'autre part, les usages et les pratiques de lecture qui existent en aval de ce service restent méconnus, dans la mesure où le personnel de la bibliothèque ne rencontre que les personnes relais, chargées de choisir les documents. Dès le début du stage d'étude, une enquête de terrain s'est révélée l'outil primordial pour aborder notre sujet. Il a été décidé, en accord avec la responsable du Pôle mobile, de réaliser deux enquêtes : l'une en direction des

établissements actuellement desservis par le bibliobus, l'autre auprès de structures n'ayant pas fait appel aux services de la bibliothèque municipale.

3.1. Enquête auprès des collectivités actuellement desservies par le bibliobus des collectivités adultes

3.1.1. Objectifs et méthode

Les objectifs de cette première enquête étaient de mesurer le niveau de satisfaction des collectivités partenaires, de recenser leurs attentes et de mieux comprendre les usages des documents déposés par la bibliothèque. Si une étude avait été réalisée en direction des collectivités jeunesse il y a quelques années, aucune enquête n'avait été conduite auprès des collectivités adultes. Il s'agissait de répondre aux questions suivantes : le bibliobus en tant que service de prêt direct est-il une solution adéquate ? Faut-il imaginer d'autres modes de fourniture de documents ? Faut-il développer des services connexes ?

Nous avons choisi de mener l'enquête en deux temps : nous avons tout d'abord réalisé une enquête quantitative destinée à mettre en valeur des pratiques, des usages et des besoins. Etant donné le peu de temps dont nous disposions, nous avons retenu la méthode du questionnaire auto-administré afin de recueillir le plus de données objectives possibles. Le questionnaire présentait également l'avantage d'être rapidement exploitable. Nous avons ensuite conduit une série d'entretiens semi-directifs afin de combler les lacunes éventuelles du questionnaire.

3.1.1.1. Le questionnaire

Le questionnaire a été élaboré à partir des observations que nous avons pu faire au cours des tournées du bibliobus²⁴, des témoignages des agents du Pôle mobile et de nos recherches sur ce que d'autres bibliothèques françaises proposaient à ce public. Sa rédaction n'a pas été un exercice facile. Le questionnaire devait être clair et succinct et ne pas comporter un vocabulaire purement bibliothéconomique, sous peine de décourager les enquêtés. Nous avons

²⁴ Nous avons pu participer à de nombreuses tournées du bibliobus des collectivités adultes dans le cadre du stage d'étude qui s'est déroulé de septembre à novembre 2005.

ainsi formulé une série de questions invitant les personnes interrogées à exprimer leur satisfaction et à choisir entre différentes propositions de nouveaux services. Le questionnaire a été envoyé au cours de la dernière semaine de septembre par courrier aux « personnes relais » des 34 résidences pour personnes âgées desservies par le bibliobus. Il convient de rappeler que les « personnes relais » sont, en fonction des établissements, des directeurs, des animateurs, des bénévoles ou des résidents. Il a été demandé à ces dernières de retourner le questionnaire rempli avant le 20 octobre 2005 au service Pôle mobile. Au total 34 questionnaires ont été envoyés et 25 ont été remplis et retournés à la bibliothèque. La plupart des questionnaires ont été reçus rapidement, les destinataires ont semblé désireux de nous faire part des forces et des faiblesses du dispositif.

Toutes les réponses ont été traitées à l'aide de la version *Sphinx Plus2* du logiciel Sphinx qui permet de réaliser des tris à plats, des tableaux et des graphiques. Les réponses libres ont fait l'objet d'une analyse à part.

3.1.1.2. Les entretiens

Nous avons décidé de compléter l'enquête par questionnaire par neuf entretiens semi-directifs avec des personnes relais. L'objectif était de recueillir des informations plus précises que celles obtenues avec le questionnaire. Nous avons choisi la forme de l'entretien semi-directif afin d'aborder certains thèmes avec l'enquêté. L'élaboration d'un guide d'entretien nous a permis de maîtriser l'entrevue tout en laissant la personne s'exprimer librement.

Nous avons interrogé des personnes assurant des fonctions différentes au sein des établissements. Au total, neuf entretiens ont été menés : trois avec des animateurs salariés de l'établissement, trois avec des directeurs, trois avec des bénévoles de « l'Association des Bibliothécaires d'Hôpitaux » (ABH). Sept entretiens ont été conduits en face à face sur le lieu de travail des enquêtés, deux au téléphone. Tous les types de structures ont fait l'objet d'un entretien : quatre maisons de retraite dont deux de statut privé et deux de statut privé-associatif, deux hôpitaux gériatriques dont un public et un privé, deux logements-foyers municipaux et un domicile collectif de statut privé. Les entretiens ont duré en moyenne trente minutes à une heure.

3.1.1.3.Limites de l'enquête

Au moment de la conception de l'enquête, nous avons décidé d'adresser le questionnaire aux personnes relais et non aux résidents eux-mêmes. Les personnes relais, chargées de faire circuler les documents auprès des personnes âgées, sont les interlocuteurs privilégiés de la bibliothèque au sein des résidences et des hôpitaux gériatriques. Elles ont une bonne connaissance de l'établissement desservi, de son fonctionnement, de ses personnels et de ses possibilités. Elles peuvent donc s'exprimer plus aisément que les résidents sur les modalités de prêt du bibliobus, les aspects organisationnels des dessertes, les forces du dispositif et ses éventuelles insuffisances. Régulièrement au contact des résidents, elles ont également la possibilité de donner leur avis sur les collections proposées par le bibliobus.

En enquêtant auprès des personnes relais, il ne nous a donc pas été possible de recueillir la parole des personnes âgées ni de recenser directement leurs besoins. L'enquête va toutefois permettre au personnel du Pôle mobile de se faire une idée plus précise du niveau de satisfaction des établissements desservis ainsi que de leurs attentes et de leurs besoins. Les données chiffrées et les opinions exprimées vont pouvoir confirmer ou infirmer leurs impressions.

3.1.2. Résultats généraux

Nous nous appuyons ici sur les réponses au questionnaire et les entretiens.

3.1.2.1.Le bibliobus, un dispositif jugé satisfaisant.

L'ensemble des structures ayant répondu au questionnaire est satisfait du dispositif bibliobus :

Votre établissement est actuellement desservi par le bibliobus, ce dispositif vous convient-il?

Niveau de satisfaction	Nb. cit.	Fréq.
oui	25	100%
non	0	0,0%
TOTAL OBS.	25	100%

Plusieurs raisons ont été mises en avant :

- L'aspect pratique

Directeurs et animateurs de résidences pour personnes âgées disposent de trop peu de temps pour se rendre eux-mêmes à la bibliothèque municipale. Ils peuvent également avoir des difficultés à se déplacer comme en témoigne cette animatrice : *« Je suis animatrice à la résidence et à mobilité réduite. Le bibliobus me permet de choisir les livres avec plus de facilité et de convivialité. Merci à tous. »* Le bibliobus permet aux résidents qui ne peuvent se déplacer seuls à la bibliothèque de participer au choix des livres. *« Le prêt de livres offre un grand choix de lecture aux personnes qui ne peuvent pas se déplacer. Les appartements en foyer logement sont petits, les résidents ne peuvent pas stocker de grandes quantités de livres. »*

- Des modalités de prêt satisfaisantes (nombre de prêts possible, durée des prêts)

Les passages trimestriels du bibliobus permettent de renouveler fréquemment les fonds tout en donnant le temps de faire circuler les documents au sein de la collectivité. La gratuité du service a été évoquée comme étant un élément important du dispositif. La possibilité de réserver à l'avance et par téléphone certains titres est également appréciée.

- Une offre de lecture diversifiée et adaptée

La variété des ouvrages proposés a été plusieurs fois soulignée. Parmi les points forts de l'offre documentaire : les livres en gros caractères. Ces documents sont des supports utiles aux lecteurs souffrant de déficiences visuelles, voire d'une fatigabilité excessive. Les résidences, dans leur grande majorité, ne disposent

d'aucun budget pour l'achat de livres, la bibliothèque municipale constitue donc leur unique source d'approvisionnement en ouvrages large vision.

- Le passage du bibliobus : un temps d'échanges et de convivialité

Le passage du bibliobus anime la vie de la collectivité, crée une dynamique autour de la lecture. Parfois annoncé sur le panneau d'affichage de la résidence, il est vécu comme un temps fort et un temps d'animation. Il permet de créer du lien avec l'extérieur ainsi qu'entre les résidents comme en témoigne cette animatrice : « *Le bibliobus permet aux personnes âgées de continuer à lire malgré la perte d'autonomie physique. Les livres empruntés donnent l'occasion aux résidents de se rencontrer toutes les semaines pour l'ouverture de la bibliothèque.* » Le prêt donne lieu à un temps d'échanges et de discussions autour des livres.

Le bibliobus est préféré à un choix de documents sur listes ou catalogues papier ainsi qu'à un dépôt de caisses de livres. Les animateurs et directeurs rencontrés craignent que le choix sur liste soit long et fastidieux et que les documents sélectionnés et déposés par les bibliothécaires ne correspondent pas aux attentes des lecteurs. Ces modes de fourniture peuvent être toutefois envisagés en complément du bibliobus, pour renouveler une partie des fonds ou ponctuellement, pour répondre à un besoin d'animation de la résidence.

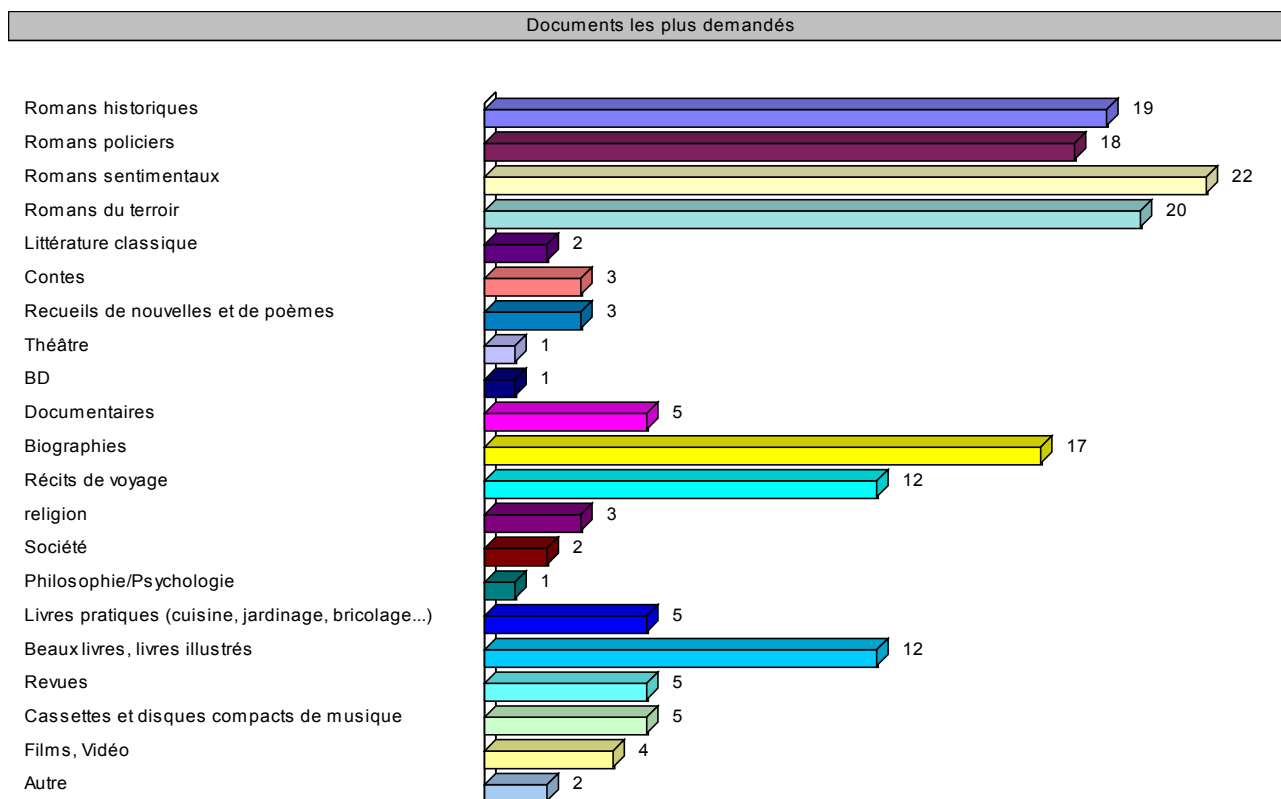
Au cours des entretiens, une directrice de logement-foyer et une animatrice d'une maison de retraite ont exprimé leur souhait de pouvoir anticiper avec les résidents les passages du bibliobus par l'envoi préalable de listes de livres (listes de nouveautés, d'ouvrages en gros caractères) ou de bibliographies.

3.1.2.2.Principales attentes en matière d'offre documentaire

Une offre destinée aux résidents :

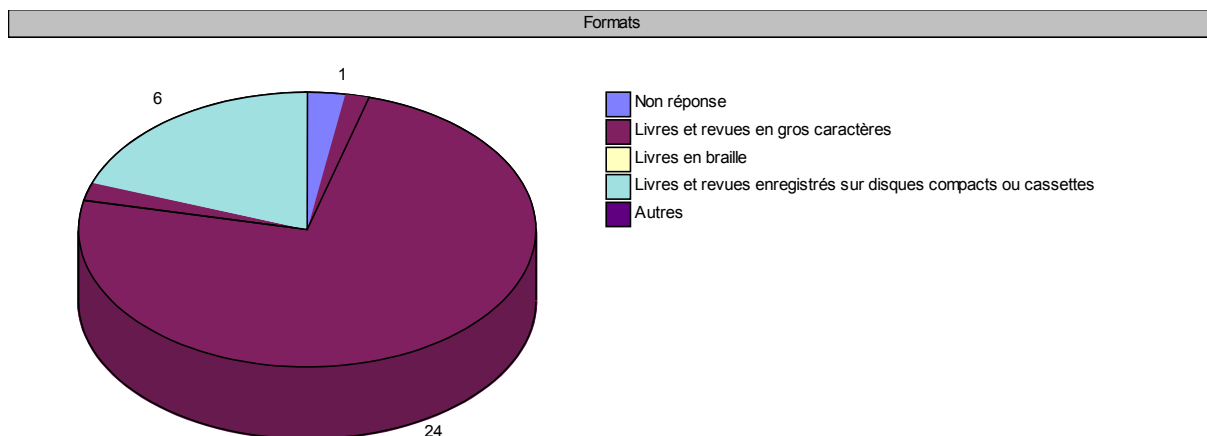
Les principaux documents demandés par les résidents sont les romans sentimentaux, les romans du terroir, les romans historiques, les romans policiers et les biographies. D'après les personnes relais interrogées, certains types de documents, certes encore peu demandés par les lecteurs, font défaut dans les fonds

du bibliobus : les livres sonores, les revues, les BD, les films, les CD ou cassettes de musique.



(Plusieurs réponses possibles)

Les formats les plus demandés sont les **ouvrages en gros caractères** et les **livres sonores**.



Aucun document en braille n'a été demandé. Il convient en effet de rappeler que toutes les personnes aveugles et malvoyantes ne possèdent pas cet alphabet spécialisé, relativement difficile à maîtriser.

Une offre destinée aux personnels :

Les personnels eux-mêmes souhaitent pouvoir emprunter des documents lors des passages du bibliobus car :

- ils manquent de temps pour se rendre à la bibliothèque.
- ils marquent la volonté de se tenir au courant des évolutions du secteur de la gérontologie, notamment en matière de législation et de réglementation.
- la bibliothèque municipale représente leur seule source d'approvisionnement avec Internet et leur réseau professionnel.

Les principaux documents demandés sont :

- des ouvrages portant sur la gérontologie (lois et réformes, textes réglementaires...) et les pratiques culturelles des personnes âgées.
- des documents pouvant servir de supports d'animation : livres d'images, livres de chant, exercices de mémoire, contes, activités manuelles, livres sur les métiers et les recettes d'autrefois. Ces deux derniers types de documents permettent d'organiser de façon ludique des ateliers mémoire.

Documents pouvant être utiles au personnel de l'établissement:

Besoins du personnel	Nb. cit.	Fréq.
Non réponse	6	24,0%
Livres, magazines, brochures d'information médicale	7	28,0%
Dictionnaires, annuaires, guides médicaux	1	4,0%
Livres sur la gérontologie	10	40,0%
Livres sur les pratiques culturelles des personnes âgées	7	28,0%
Livres d'animation (activités manuelles, livres de chant...)	14	56,0%
Autres	0	0,0%
TOTAL OBS.	25	

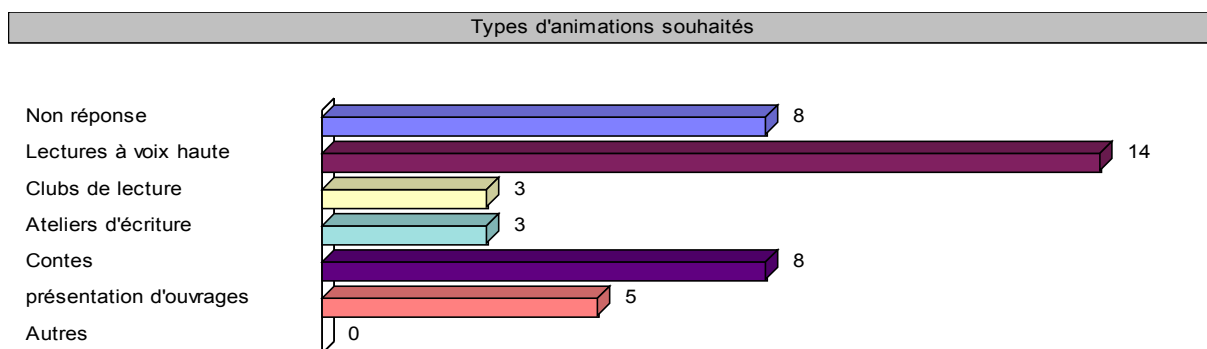
3.1.2.3.Demandes de services connexes

La majorité des personnes relais souhaite que la bibliothèque municipale soit autre chose qu'un simple fournisseur de livres. Deux services sont demandés de façon récurrente : des animations et une aide à la création et à la gestion d'une bibliothèque au sein de l'établissement.

- Des animations

Sur les 25 établissements ayant répondu au questionnaire, 17 souhaitent que la bibliothèque municipale propose des animations :

Besoins en animations	Nb. cit.	Fréq.
Non réponse	2	8,0%
oui	17	68,0%
non	6	24,0%
TOTAL OBS.	25	100%



Parmi les types d'animations souhaités, les **lectures à voix haute** figurent en première place. Outre le fait qu'elles permettent à des personnes ayant des problèmes de vue de renouer avec la lecture, elles donnent lieu à un échange enrichissant avec la personne âgée. Elles deviennent de nouveaux lieux de parole et d'écoute. Le plaisir est double, à la fois pour le lecteur et l'auditeur. La lecture à voix haute du journal est déjà très répandue dans les maisons de retraite que nous avons visitées. Pour certains résidents, la lecture du journal est une pratique ancienne, elle est donc parfaitement intégrée aux autres gestes de la vie quotidienne. De manière générale, il s'agit de rendre le livre plus vivant par le biais de présentations d'ouvrages, d'accompagner les prêts du bibliobus de moments d'échanges et de discussions avec les résidents.

- **Une aide à la création et à l'animation d'une bibliothèque**

Les attentes des établissements sont de deux ordres :

- des conseils pour l'aménagement et la gestion d'un espace dédié au livre et à la lecture.
- des conseils pour inciter les résidents à lire et élaborer des projets autour du livre et de la lecture.

3.1.2.4. Image de la bibliothèque

Au cours des entretiens semi-directifs, les personnes relais ont été interrogées sur leurs représentations de la bibliothèque municipale. De manière générale, celle-ci est perçue comme étant un lieu de savoirs, de connaissances, de plaisir et de découvertes. Elle est une source d'informations, son offre est synonyme de détente, d'enrichissement personnel et d'ouverture. Seules deux animatrices la considèrent comme un « partenaire » dans leur travail auprès des personnes âgées.

3.2. Enquête auprès d'établissements non desservis

3.2.1. Objectifs et méthode

Afin de compléter cette première étude, il a été décidé de mener une deuxième enquête auprès d'établissements non desservis par la bibliothèque municipale. Son objectif était de comprendre les raisons de leur non utilisation des services de la bibliothèque. L'enquête a pris la forme d'entretiens semi-directifs. Au total, dix entretiens, d'une durée moyenne de vingt minutes, ont été conduits avec des directeurs d'établissements non desservis. Nous avons choisi d'interroger différentes structures, de statut divers : six logements-foyers municipaux, une maison de retraite de statut privé associatif et trois maisons de retraite de statut privé. La liste complète des structures accueillant des personnes âgées nous avait été préalablement communiquée par le service aux personnes âgées de la ville de Lyon. Le site Internet du CRIAS (« GERONTEL »)²⁵ nous a permis de compléter nos informations (coordonnées téléphoniques, adresse, capacité d'accueil, statut juridique...). Etant donné le peu de temps dont nous disposions, tous les entretiens ont été réalisés par téléphone. Les principales questions abordées avec les structures enquêtées ont été les suivantes :

- Connaissent-elles les services actuels de la bibliothèque municipale de Lyon en direction des personnes âgées vivant en institution ?
- L'offre actuelle leur paraît-elle adéquate ?
- Ont-elles déjà fait appel au Pôle mobile ? Si oui, pour quelles raisons ont-elles interrompu la convention ?

²⁵ Site Internet : <http://www.gerontel.fr/> (consulté le 26 septembre 2006).

3.2.2. Résultats généraux

Les services du Pôle mobile ne sont pas utilisés pour différentes raisons :

- **Méconnaissance des services proposés par la bibliothèque.**

Parmi les directeurs contactés, deux n'avaient pas connaissance du service bibliobus et cinq ignoraient l'existence de la « Bibliothèque à domicile ». Cela traduit un déficit de prospection et de communication de la part de la bibliothèque municipale.

- **La bibliothèque municipale concurrencée**

La plupart des établissements interrogés disposent déjà d'une bibliothèque, constituée essentiellement de dons. Ils n'expriment donc pas le besoin de faire appel aux services de la bibliothèque municipale. L'acquisition des documents en librairies est également préférée par certains lecteurs et leurs familles à l'emprunt en bibliothèque. Enfin, les résidents préfèrent d'autres loisirs, culturels ou non.

- **Interruption de la convention**

Certains établissements ont déjà fait appel au bibliobus mais ont souhaité mettre un terme à la convention. Leurs raisons sont diverses :

Raisons internes à l'établissement : changement de direction, travaux et suppression de l'espace dédié à la bibliothèque, baisse du nombre de lecteurs, manque de personnel pour assurer le prêt des livres dans la collectivité.

Faiblesses liées au dispositif bibliobus lui-même :

Parmi les principaux griefs : une offre documentaire inadaptée et des modalités de fonctionnement contraignantes. Les collections du bibliobus se révèlent trop pauvres ou au contraire trop riches, en termes de contenus, pour permettre un choix serein. Certains centres d'intérêt du public sont mal représentés. L'offre d'ouvrages en gros caractères est insuffisante. Quant aux modalités de fonctionnement du service bibliobus, celles-ci présentent des inconvénients : l'obligation d'emprunter un nombre minimum d'ouvrages (100) est rédhibitoire. Le remplacement ou le remboursement des ouvrages perdus est également dissuasif.

Pour bon nombre de structures interrogées, le bibliobus nécessite une gestion lourde. Cette critique a été principalement formulée par des logements-foyers ayant peu de personnel. Il leur est en effet difficile d'animer une bibliothèque, de faire circuler les documents déposés par le bibliobus et d'inciter les personnes âgées à emprunter les ouvrages. L'offre de services personnalisés (animations, conseils aux lecteurs, présentations d'ouvrages) est jugée insuffisante. Une directrice d'un logement-foyer a déploré que l'intervention de la bibliothèque se limite en un dépôt de livres, une « livraison de cartons », « sans contacts ni échanges avec les bibliothécaires ».

- L'image de la bibliothèque

Une question a été posée sur la manière dont les directeurs d'établissement perçoivent la bibliothèque municipale. Celle-ci est perçue comme directive (prescriptions, règlement). Elle n'est ni considérée comme un partenaire potentiel ni comme un outil supplémentaire dans le travail quotidien auprès des personnes âgées.

Propositions d'amélioration

A ce niveau de l'étude, il semble possible d'établir un premier diagnostic, d'identifier les forces et les faiblesses du dispositif bibliobus.

Points forts :

- Le bibliobus constitue un apport indispensable pour les structures accueillant des personnes âgées : un apport en terme d'offre documentaire et un apport humain. Il réduit les distances, tant géographiques que culturelles. Il offre un cadre rassurant et convivial et permet ainsi des contacts aisés entre les bibliothécaires et le public.
- Un service de prêt gratuit.
- Un effort a été réalisé par le Pôle mobile pour constituer des collections de livres en gros caractères.
- Au sein de la bibliothèque municipale de Lyon, une réflexion professionnelle s'engage autour des personnes âgées et en particulier celles vivant en institution. Il faut noter, fin 2005, la création, sous l'impulsion du Pôle mobile, d'un groupe de travail réunissant des bibliothécaires de l'ensemble du réseau lyonnais.

Points faibles :

- Des modalités de prêt dissuasives et contraignantes.
- Une politique d'animation insuffisante.
- Une politique d'ouverture, de prospection et de communication déficiente.
- Absence de partenariats avec des associations locales (associations de personnes âgées...) et les services sociaux de la ville.
- La bibliothèque a établi peu de contacts et peu d'échanges avec d'autres bibliothèques municipales desservant des maisons de retraite.
- La gestion des documents mis en dépôt est très variable en fonction de la présence et de la qualité d'un animateur dans l'établissement. Tout semble dépendre du dynamisme et de la motivation de l'équipe encadrante.

- L'image de la bibliothèque est à revaloriser : la majorité des structures hébergeant des personnes âgées ne la considère pas comme un partenaire potentiel dans le travail effectué auprès des personnes âgées.

Il s'agit donc de repenser l'organisation du service aux collectivités adultes, de mettre en place un fonctionnement à la fois mieux cadré et s'adaptant plus aux besoins des établissements partenaires. En améliorant le fonctionnement du bibliobus des collectivités adultes, le Pôle mobile souhaite réaffirmer une de ses principales missions : aller au devant des lecteurs qui n'ont pas la faculté de se déplacer.

1. Rénover l'offre documentaire

1.1. Proposer une offre de lecture adaptée et diversifiée

La bibliothèque municipale de Lyon doit répondre à deux enjeux majeurs :

- Prendre en compte les modes de vie et les pratiques des personnes âgées empêchées.
- Enrichir les collections mises à leur disposition et faire en sorte qu'elles soient multi-supports.

La bibliothèque doit, pour s'adapter aux possibilités de lecture des personnes âgées, porter une attention particulière à la typographie, au poids, à la taille et à la maniabilité des ouvrages qu'elle propose. Elle doit prendre en considération les faiblesses dues à l'âge dont les personnes âgées peuvent souffrir. On ne peut toutefois réduire la lecture des personnes âgées à la seule taille des caractères typographiques. Certes, la lisibilité de l'impression et la maniabilité des ouvrages jouent un grand rôle, mais l'intérêt des personnes âgées va bien au-delà des romans dits de « large vision ». La bibliothèque doit mettre à la disposition du lectorat âgé des documents variés, tant du point de vue des supports que des contenus. Elle doit également proposer des documents de qualité, destinés à informer, détendre et

éveiller la curiosité. Une bénévole intervenant en maison de retraite nous a fait remarquer, au cours d'un entretien, que les personnes âgées sont des lecteurs exigeants et qu'on ne peut susciter de réelles pratiques de lecture en proposant des documents « bas de gamme ». Même si une partie de ce public continue à emprunter des textes jugés faciles à lire comme des romans sentimentaux, policiers ou de la littérature du terroir, une proportion non négligeable souhaite aussi disposer de textes plus difficiles, de poésie ou de documentaires sur l'histoire et les sciences. Il est important de tenir compte de la diversité des goûts et des centres d'intérêt. Pour l'IFLA, « *des services efficaces de bibliothèque pour personnes âgées doivent viser à offrir des documents de lecture et autres qui :*

- *encouragent et soutiennent les intérêts individuels*
- *compensent les limites physiques et mentales*
- *soient un complément des thérapies spécifiques et des activités*
- *fournissent des documents pour les différents niveaux de lecture »*²⁶

Deux types de documents doivent faire l'objet d'une attention particulière : les livres et les périodiques en gros caractères et les livres sonores.

Développer les collections de livres et de périodiques en gros caractères :

Les livres en gros caractères sont particulièrement adaptés pour des personnes ayant des problèmes de vue car ils offrent un réel confort de lecture. Les textes sont transcrits dans des polices lisibles (police de **16 à 20**) et imprimés sur papier ivoire, opaque et antireflets. La mise en page est aérée, l'ouverture des livres aisée. Les formats et l'épaisseur sont étudiés pour éviter toute fatigue. Certes, les éditeurs sont encore peu nombreux.²⁷ Néanmoins, depuis quelques années, la production s'est diversifiée, on y trouve aussi bien des romans de qualité que des documentaires. En ce qui concerne les magazines en gros caractères, il en existe peu sur le marché. Nous en avons identifié trois : deux mensuels, *Clarté magazine* et *Mieux Voir*, et *Largevision magazine* qui publie quatre numéros par

²⁶ IFLA. *Guide à des bibliothèques desservant des patients hospitalisés, des personnes âgées et handicapées dans des institutions de long séjour*. Op. cit. p.39.

²⁷ Exemples d'éditeurs : Corps 16, Feryane, Grand Caractère, V.D.B., Libra Diffusio, Chardon Bleu, A Vue d'œil.

an. La bibliothèque doit s'efforcer de proposer ce type de publications, celles-ci sont susceptibles d'attirer un public nouveau, peu attiré par la lecture de romans.

Au-delà de ces collections adaptées, des **dispositifs d'aide à la lecture** peuvent être utiles à certaines personnes âgées. La bibliothèque doit être en mesure de fournir des verres grossissants, des pupitres, des systèmes électriques pour tourner les pages. On distingue principalement deux types d'aides : les aides optiques et les aides non optiques. Les aides optiques visent essentiellement au grossissement de l'image, palliant ainsi la difficulté de perception des détails. Lorsque le besoin de grossissement est modéré, différents types d'aide, aisément transportables, suffisent : loupe à main, loupe éclairante, etc. Mais lorsque le besoin de grossissement est plus important, le recours à ce type de matériel est inopérant et l'utilisation d'un téléagrandisseur s'impose. Celui-ci permet l'agrandissement sur écran, de type écran de télévision ou d'ordinateur, d'images et de textes. Son principal inconvénient est qu'il est encombrant. Les aides non optiques concernent essentiellement les pupitres qui permettent au lecteur de placer le livre à la bonne distance et garantissent ainsi un confort de lecture.

Constituer un fonds de livres sonores :

Les livres lus ne sont pas adaptés à tous les publics vivant en institution dans la mesure où ils demandent un effort important de concentration et où la manipulation du lecteur CD ou cassettes peut poser problème. La présence physique d'une autre personne peut s'avérer indispensable pour soutenir l'attention de l'auditeur et l'aider à utiliser le matériel d'écoute, ce qui implique une nouvelle situation de dépendance pour le lecteur. Les personnes âgées doivent également disposer d'une chambre individuelle afin de ne pas gêner leurs voisins, ou faire l'acquisition d'un appareil de lecture. Pour rendre efficace cette nouvelle offre, la bibliothèque aura peut-être intérêt à mettre des baladeurs CD ou cassettes à disposition des lecteurs. Des difficultés restent donc à surmonter.

Les livres sonores sont néanmoins fort utiles pour les personnes souffrant d'une déficience visuelle ou non voyantes, l'activité d'écoute étant la seule possible pour eux. En ne mobilisant ni les mains ni le corps de l'utilisateur, les livres

sonores facilitent la prise de connaissance du texte. Des associations telles que l'ADV (Association des Donneurs de Voix)²⁸ ont participé au développement des textes lus auprès des personnes ayant des problèmes de vue. Créée en 1972, l'Association des Donneurs de Voix a pour objet de faire enregistrer des livres par des « donneurs de voix » afin de prêter ces enregistrements à des personnes non-voyantes ou malvoyantes. Elle a généré dans toute la France plus de 120 "Bibliothèques Sonores" qui permettent aux personnes qui souffrent d'une déficience visuelle de retrouver le plaisir de la lecture. On compte, parmi les éditeurs de documents sonores, Gallimard qui a lancé une collection de livres audio, des éditeurs du monde du disque (Nocturne et de Frémeaux) ainsi que Radio France qui propose des archives radiophoniques.

1.2. S'adresser au personnel des structures d'accueil pour personnes âgées

Il convient d'encourager les personnels soignants et administratifs des maisons de retraite à consulter et emprunter les livres mis en dépôt par la bibliothèque. Cela pourrait avoir des incidences positives sur l'action menée en direction des personnes âgées. Connaissant mieux les documents de la bibliothèque, les membres du personnel seraient plus sensibles au passage du bibliobus, informeraient plus naturellement les résidents de l'existence d'une bibliothèque au sein de l'établissement et rapporteraient plus facilement un livre oublié. Cela donnerait aussi au personnel et résidents une chance de se rencontrer dans un environnement plus convivial, et ainsi de renforcer leur relation. Dans les hôpitaux gériatriques et centres de long séjour, il est important d'encourager les personnels à fréquenter la bibliothèque. Plus régulièrement au chevet des malades que les bibliothécaires, les bénévoles ou les animateurs, ils peuvent jouer le rôle de médiateurs et d'intermédiaires.

En proposant un fonds de documentation professionnelle, la bibliothèque participerait en outre à leur formation continue et leur permettrait de se tenir informés des évolutions en matière de gérontologie. Nombre d'entre eux n'ont pas la possibilité matérielle de se rendre dans les bibliothèques du réseau, leurs

²⁸ Voir site de l'ADV. [En ligne] <http://adv.phidji.com/adv/index.html> (Page consultée le 03 janvier 2006).

horaires professionnels étant souvent incompatibles avec les horaires d'ouverture de celles-ci.

1.2.1. Repenser la fourniture des documents

La bibliothèque municipale de Lyon doit s'efforcer de prendre en compte la diversité des publics et des structures partenaires et ne pas se limiter à la seule desserte par bibliobus.

- Diffuser des bibliographies ou des catalogues papier

Un autre mode de fourniture de documents peut être imaginé en complément du passage du bibliobus. Certaines personnes relais aimeraient pouvoir choisir des documents à distance, sur listes, et être livrés à leur établissement. Ce dispositif leur permettrait de renouveler partiellement leurs fonds. La diffusion de listes d'ouvrages (listes de nouveautés, d'ouvrages en gros caractères...) permettrait également aux animateurs de préparer le passage du bibliobus avec les résidents.

- Toucher davantage de structures en développant le prêt sur place

Deux résidences ont déjà opté pour le prêt sur place. Une troisième devrait également adopter ce mode de fourniture.

Le prêt sur place présente certains avantages :

- Il permet aux personnes relais de disposer d'un large choix d'ouvrages : celles-ci ont accès à l'ensemble des collections du service de prêt aux collectivités adultes et non pas seulement aux documents mis en rayon dans le bibliobus.
- Il permet aux petites structures, comptant très peu de lecteurs et de personnel et ne pouvant pour cette raison bénéficier du service bibliobus, d'avoir accès à l'offre documentaire de la bibliothèque municipale.

Pour favoriser le prêt sur place, il est important de réorganiser les magasins, de mettre en valeur les collections, de revoir la signalétique. Il s'agit également de prévoir un accueil personnalisé et un accompagnement des personnes relais dans le silo.

- **Proposer de façon plus systématique les services de l'association
« Bibliothèque à domicile »**

Le portage à domicile semble mieux convenir aux logements-foyers et domiciles collectifs. Ces structures, composées d'appartements autonomes, sont à mi-chemin entre l'hébergement collectif et l'habitat individuel et permettent en général aux personnes de conserver leur indépendance. Lors de notre enquête par entretiens, certaines de ces structures ont mis en avant l'aspect contraignant des passages du bibliobus. Leur personnel, en nombre très réduit, ne peut assurer seul le choix des ouvrages et leur circulation au sein de la collectivité. En outre, il leur est difficile de confier aux résidents, dont l'état de santé peut parfois se dégrader très vite, la gestion et l'animation d'une bibliothèque.

2. Passer d'une logique de dépôt à une logique de relais.

Il s'agit d'élargir l'offre de services, d'aller au-delà de la simple fourniture de documents, de faire des collectivités desservies de véritables « relais lecture ». L'accès à l'information et à la culture, la préservation du lien social durant les dernières années de la vie représentent un enjeu de société auquel doivent répondre les secteurs culturel et gérontologique. animateurs, directeurs, psychologues, personnels soignants doivent constituer, pour la bibliothèque municipale, des partenaires privilégiés, chacun pouvant apporter son savoir dans l'objectif commun d'améliorer les conditions de vie quotidienne des résidents. La plupart des professionnels de la gérontologie souhaitent d'ailleurs en finir avec la maison de retraite lieu d'assistance pour insister sur son caractère « lieu de prestations de services ». Ils soulignent la nécessité d'encourager la vie sociale des personnes âgées, de les reconnaître comme sujets et non comme seuls patients.

2.1. Proposer aux structures partenaires des conseils et des actions autour du livre et de la lecture

2.1.1. Sensibiliser les personnes relais aux enjeux de lecture chez la personne âgée.

Ces actions d'information sur la lecture peuvent être conçues comme des temps d'échanges et de réflexion avec les animateurs des résidences pour personnes âgées, les personnels soignants, les bénévoles d'associations. Quels sont les rapports de ces derniers à la lecture ? Lisent-ils ? Fréquentent-ils une bibliothèque ? Parlent-ils de leurs lectures avec les résidents ? Autant de questions qu'il conviendra d'aborder. L'objectif est d'inciter les structures partenaires à s'engager dans une action de développement de la lecture auprès des personnes âgées et à montrer que l'entrée en institution rend nécessaire une ouverture à la culture.

La lecture peut constituer pour la personne âgée, « enfermée » dans les quatre murs de sa chambre, un formidable moyen d'évasion qui lui permet d'oublier un temps ses angoisses, sa douleur ou sa maladie. Le livre est aussi l'occasion d'une relation privilégiée avec les autres résidents, le personnel soignant ou le bibliothécaire. Ce ne sont bien souvent pas les livres eux-mêmes qui intéressent la personne âgée mais le contact avec d'autres personnes. Il existe en effet chez la personne âgée un besoin très fort de communication. Dans les structures médicalisées, apporter régulièrement des livres aux personnes âgées n'est pas seulement la réponse à un besoin, il s'agit aussi d'un acte thérapeutique. Le passage régulier d'un chariot de livres dans les chambres, l'ouverture hebdomadaire d'une bibliothèque, l'organisation d'animations autour de la lecture constituent des repères temporels importants dans le quotidien de ces institutions.

2.1.2. Aider à la création et à la gestion d'un point lecture ou d'une bibliothèque au sein de l'institution.

Les résultats de l'enquête par questionnaire et par entretiens révèlent de très fortes disparités entre les structures accueillant des personnes âgées. Certes, la

plupart d'entre elles disposent de fonds propres, il s'agit néanmoins de dons dont une très large partie est obsolète et inadaptée à la lecture des personnes âgées. D'autre part, la plupart des structures ne disposent ni d'un local spécifique ni d'un personnel qualifié pouvant assurer la gestion des documents mis en dépôt, le prêt et l'organisation d'animations. Les ouvrages sont, dans la grande majorité des cas, rangés dans des armoires à livres, fermées à clef et situées dans des salles polyvalentes (salon, restaurant, salle d'animation, salle de réunion).

Modes de communication des documents aux résidents :

Communication des documents	Nb. cit.	Fréq.
Passage dans les chambres	5	20,0%
Armoires à livres	16	64,0%
Local spécifique	8	32,0%
Autre	0	0,0%
TOTAL OBS.	25	

Personnes se chargeant du prêt des documents :

Prêt	Nb. cit.	Fréq.
Responsable de l'établissement	3	12,0%
Animateur	7	28,0%
Bénévole	7	28,0%
Résident	7	28,0%
Autre	6	24,0%
TOTAL OBS.	25	

Bon nombre de structures ne communiquent que très ponctuellement les documents aux lecteurs.

Fréquence à laquelle les documents sont mis à la disposition des lecteurs :

Fréquence du prêt	Nb. cit.	Fréq.
Non réponse	1	4,0%
Plusieurs fois par semaine	2	8,0%
Une fois par semaine	13	52,0%
Une à deux fois par mois	5	20,0%
Moins d'une fois par mois	0	0,0%
En fonction de la demande	4	16,0%
TOTAL OBS.	25	100%

Le nombre de citations est supérieur au nombre d'observations du fait de réponses multiples (4 au maximum).

Il convient d'encourager les structures relais à créer, aménager et animer un véritable espace-lecture en leur sein. L'existence d'une bibliothèque doit être reconnue comme une composante de la qualité d'accueil de la personne âgée en résidence ou en hôpital gériatrique. La bibliothèque doit être conçue comme un espace convivial et chaleureux, un lieu d'échange, offrant à la fois culture et détente. L'accès au livre doit être pensé, les lecteurs ayant souvent, voire toujours, des difficultés à se déplacer.

Une fois la bibliothèque ou le point lecture créée, il est nécessaire d'avoir des gestionnaires-animateurs de ce nouveau lieu de diffusion du livre et de promotion de la lecture. Les responsables des bibliothèques relais (personnels des structures relais ou bénévoles) pourront se voir proposer des formations ou des journées de sensibilisation par la bibliothèque municipale. Il s'agira de les encourager à accompagner, voire susciter une pratique de lecture chez les personnes âgées.

2.1.3. Développer des animations en partenariat avec l'institution

Les activités pratiquées dans les établissements ont longtemps été occupationnelles. Aujourd'hui, les établissements font évoluer ces activités vers un but à la fois récréatif et thérapeutique : distraire les résidents avec des activités au contenu varié et présenter, sous une forme ludique, des activités destinées à maintenir le plus longtemps possible les capacités de chacun à s'inscrire dans la vie courante. Offrir un meilleur cadre de vie à la personne, favoriser son insertion

dans le groupe par la communication, maintenir la participation de la personne à des activités qu'elle souhaite et prévenir la perte de capacités, tels sont de plus en plus les objectifs d'une animation destinée à des résidents dont le périmètre d'action se réduit en raison de l'augmentation de la dépendance. La bibliothèque municipale doit participer à cet effort en élaborant, avec l'établissement partenaire, des projets communs d'animation. Si les animations sont l'occasion d'une ouverture indispensable sur le monde extérieur, elles sont aussi, en raison des rendez-vous réguliers qu'elles supposent, des points de repère essentiels pour les personnes âgées et leur permettent de se projeter dans l'avenir.

Sur les 25 établissements ayant répondu à notre enquête par questionnaire, 17 déclarent avoir déjà organisé des animations autour du livre et de la lecture. Les animations les plus fréquemment citées sont : les contes, les lectures à voix haute, les conférences autour de sujets littéraires, les ateliers d'écriture, l'élaboration d'un journal interne. Certaines structures ne proposent aucune animation autour du livre et de la lecture, essentiellement faute de personnel et de moyens financiers pour faire appel à des intervenants extérieurs. Dans le cas de la bibliothèque municipale de Lyon, il semble donc important de faire du passage du bibliobus un temps fort pour les résidents : il s'agit d'allonger la durée des dessertes, de faire en sorte que les résidents en profitent pleinement et que le passage du bibliobus ne se résume pas en un renouvellement des fonds de livres. On peut imaginer que les prêts soient systématiquement accompagnés de présentations d'ouvrages afin d'encourager les personnes âgées à les consulter et à les emprunter.

D'autres activités peuvent être mises en place conjointement avec les structures relais. Celles-ci doivent entrer pleinement dans le projet de vie des établissements et être complémentaires des animations déjà en place. Elles doivent également être de qualité et adaptées aux situations spécifiques. Des directeurs de maisons de retraite et des animateurs, rencontrés au cours de l'enquête, nous ont mis en garde contre l'aspect infantilisant de certaines animations. Les animations doivent donner à la personne âgée l'occasion de renouer avec le fil de son existence, de retrouver une forme d'autonomie et de réaffirmer son identité. Pour

Nelly Vingtdeux, « *la proposition culturelle doit [...] permettre à la personne de s'inscrire dans des groupes au sein desquels se restaure et se développe la vie sociale [...]* ». ²⁹ Enfin, les animations doivent être organisées régulièrement : établir un climat de confiance peut être très long, c'est pourquoi il est important de multiplier les visites et les interventions afin que les résidents s'habituent petit à petit à la présence des bibliothécaires, qu'il n'y ait plus d'appréhension.

Quels types d'animations développer ?

Les **lectures à voix haute** permettent à la fois de stimuler psychiquement les personnes âgées et d'engager un travail de resocialisation. Il peut s'agir de lectures de textes courts, ponctuées ou non d'échanges. Nouvelles, contes, fables, récits de voyages, vies de personnages célèbres, poésies se prêtent bien à cet exercice. Dans ce type d'intervention, la lecture est souvent un prétexte, l'essentiel résidant dans le contact humain, l'occasion apportée à chacun de s'exprimer, l'évasion...

Ateliers d'écriture : ils permettent de recueillir la parole des personnes âgées, de les faire s'exprimer sur leur histoire, leur situation actuelle, les problèmes qu'elles rencontrent. Les acteurs de la gérontologie doutent parfois que les personnes âgées puissent écrire, y trouver du plaisir et s'engager dans des projets d'écriture. Or, au fur et à mesure de leur engagement dans l'écriture, les personnes sont revalorisées. Grâce aux ateliers, elles restent ou redeviennent acteurs et auteurs de leur vie. En outre, l'écriture en ateliers permet de relancer un intérêt et une attention pour la lecture.

Rencontres intergénérationnelles (exemple : écoles/ maisons de retraite) : la fatigue, les handicaps, les difficultés à se déplacer créent des barrières. Les rencontres avec les générations plus jeunes restent toutefois un plaisir et un désir. Il s'agit donc de les favoriser, de donner la possibilité aux personnes âgées de côtoyer des personnes de tous les âges, et notamment les jeunes enfants. Cet objectif de rapprocher plusieurs types de population peut se révéler plus facile à

²⁹ VINGTDEUX, Nelly. Il n'y a pas d'âge pour...aimer, écrire, rêver. *Bibliothèque(s). Revue de l'Association des Bibliothécaires Français*, 2004, n°16, p.19.

énoncer qu'à mettre en œuvre. La proximité physique ne garantit pas la réussite de ces rencontres intergénérationnelles. Il faut tenter de proposer des projets appropriés, en pleine conscience des difficultés que peuvent comporter les plus prometteurs et ambitieux d'entre eux.

Un exemple d'animation en Ardèche : dans le cadre du dispositif « Culture bleue », la BDP de l'Ardèche a mis en place, dans les maisons de retraite du département, des ateliers basés sur la stimulation des sens. Pour redonner le désir des livres qu'ils ont souvent perdu en entrant en institution, les personnes âgées sont stimulées sur le plan sensoriel. Ces ateliers ont tous comme supports de base les livres et comme fil conducteur les sens. Outre l'aspect ludique de reconnaissance des saveurs, des odeurs (coffrets d'oenologues), ces ateliers permettent de faire travailler les sens que l'on perd progressivement en vieillissant ainsi que la mémoire. Ils participent ainsi à la prévention du vieillissement intellectuel.

2.2. Sensibiliser les bibliothécaires et désigner un « coordinateur » au sein du Pôle mobile

Il semble important que les bibliothécaires, en charge de la desserte des résidences pour personnes âgées, aient une bonne connaissance de ces publics et de leur façon d'appréhender la lecture. Cela nécessite une participation accrue aux journées de formation, colloques et séminaires traitant de la question des personnes âgées et de leur rapport au livre et à la lecture ainsi que des déplacements dans d'autres bibliothèques proposant ce type de service. Les professionnels des bibliothèques n'ont toutefois pas à se spécialiser en « bibliothécaires vieillesse ». On ne peut « enfermer » les personnes âgées dans une catégorie de lecteurs à part. Il s'agit plutôt de remettre en cause les représentations de la vieillesse, d'aller à l'encontre des stéréotypes de l'âge pour offrir des propositions culturelles adaptées. Si la formation continue peut apporter des réponses utiles, c'est plus globalement la formation initiale des professionnels des bibliothèques qui est à reconsidérer. Celle-ci ne consacre que peu d'heures à l'accueil des publics spécifiques, à la mise en place d'une politique « hors les murs » ainsi qu'à la

connaissance des partenaires locaux. Les bibliothécaires sortant des écoles sont-ils bien préparés à travailler au service de tous les publics et avec tous les acteurs locaux ? Claudie Tabet s'interroge sur ce point : *« Il faudrait revenir à une démarche de formation initiale qui, tout en intégrant la nécessaire maîtrise des évolutions du métier de bibliothécaire, repose sur quelques principes de base (rappelés chapitre I dans le code de déontologie du bibliothécaire), qui fondent la politique de développement de la lecture au service de tous les publics. »*³⁰

Un bibliothécaire « coordinateur » pourra être désigné pour animer le réseau des bibliothèques relais. Il assurera le suivi des partenariats et sera l'interlocuteur privilégié des relais au sein de la bibliothèque municipale. Il aura pour mission de recueillir régulièrement les remarques et propositions des différents acteurs, contribuer à la qualité des acquisitions, échanger les informations, mobiliser les énergies autour de projets communs et faire le point sur les succès et les insuffisances. Il conviendra aussi de revoir le conventionnement entre la bibliothèque municipale de Lyon et les structures relais afin de :

- pérenniser les actions et les partenariats.
- définir des règles de fonctionnement plus précises. On constate aujourd'hui une gestion très variable des fonds déposés par le Pôle mobile d'une résidence à l'autre.
- bien identifier les personnes relais au sein des structures. Celles-ci constituent des maillons essentiels, elles jouent le rôle de personnes ressources et assurent une médiation indispensable entre le livre et le public. Le service de prêt aux collectivités ne peut fonctionner correctement et efficacement sans elles, qu'il s'agisse de professionnels ou de bénévoles. Ce sont elles qui empruntent les documents et qui ont la charge de les faire vivre auprès du public. Ce sont également elles qui assurent la diffusion de l'information et qui sont les points d'appui de la bibliothèque pour l'élaboration de projets d'animation.

³⁰ TABET Claudie, *La Bibliothèque hors les murs*, p. 43.

3. Développer de nouveaux partenariats

La bibliothèque municipale ne peut travailler seule auprès des personnes âgées empêchées, elle doit faire un effort d'ouverture et développer de nouveaux partenariats. L'objectif est de mobiliser les acteurs sanitaires, sociaux et culturels, de favoriser les échanges entre les professionnels d'horizons divers qui travaillent auprès des personnes âgées.

Dans « *La Bibliothèque hors les murs* », Claudie Tabet souligne que les partenariats ne s'improvisent pas et rappelle cinq grandes règles de coopération qu'il ne nous semble pas inutile d'énumérer ici³¹ :

- « *Se connaître et connaître l'autre* » : cela signifie connaître les moyens, les compétences et les limites de la bibliothèque mais également les missions, les objectifs, les priorités et les moyens du partenaire.
- « *Préparer les objectifs ensemble* »
- « *Identifier les responsabilités de chacun* »
- « *Unir ses forces* »
- « *Etablir un bilan collectif* » : il est nécessaire d'évaluer les réussites et les dysfonctionnements de l'action, d'identifier ses forces et ses faiblesses.

3.1. Les partenaires institutionnels

Afin d'améliorer ses interventions en maisons de retraite, la bibliothèque municipale doit tisser des liens avec les structures et organismes qui travaillent quotidiennement auprès des personnes âgées. L'objectif est de faire circuler l'information, notamment sur les actions de chacun, de mutualiser les moyens et les ressources pour élaborer des actions communes. La bibliothèque doit ainsi établir des contacts étroits avec :

- **Le Centre communal d'action sociale (CCAS)**

Le Centre communal d'action sociale (CCAS), autrefois Bureau d'aide sociale, est un service administratif, distinct de la mairie. Parmi ses différentes attributions, on peut noter la création de services sociaux tels que crèches, dispensaires, services

³¹ TABET, Claudie. Op. cit, p.59-60. Claudie Tabet fait elle-même référence à Bertrand Calenge.

d'aide aux personnes âgées ou handicapées, résidences pour personnes âgées, etc. Le CCAS participe, en partenariat avec les institutions publiques et privées, aux actions menées dans le domaine du développement social et de la lutte contre l'exclusion et la pauvreté. Il peut également allouer des secours sous forme de prestations en nature ou en espèces. Pour son fonctionnement, le CCAS est administré par un conseil d'administration dont le maire est le président ; il comprend à parts égales des membres élus par le Conseil municipal et des membres nommés par le maire parmi lesquels doivent figurer des personnes qualifiées dans le secteur social : un représentant des associations oeuvrant dans le domaine de l'insertion et la lutte contre l'exclusion, un représentant des associations familiales, un représentant des associations de retraités et de personnes âgées, un représentant des associations de personnes handicapées.

- Le Centre Local d'Information et de Coordination (CLIC)

Un CLIC, Centre Local d'Information et de Coordination, est un lieu d'accueil accessible aux personnes âgées et à leur famille. Il leur offre écoute et information, les oriente vers le service adéquat, évalue leurs besoins d'aide et participe à la réalisation de leur projet. Il aide les personnes âgées à constituer des dossiers APA (Allocation Personnalisée d'Autonomie)³² et tout autre dossier concernant l'aide ménagère, les soins infirmiers, l'amélioration de l'habitat, les loisirs... Il permet aux personnes de plus de 60 ans d'accéder à l'ensemble de leurs droits et offre des réponses concrètes et de proximité adaptées à leur situation.

- Le Centre du Rhône d'Information et d'Action sociale pour retraités et Personnes âgées (CRIAS)

Dans le département du Rhône, il peut être intéressant de tisser des liens avec le CRIAS, rattaché au Conseil général. Le CRIAS, association loi 1901 créée en 1963, met à la disposition des retraités, des personnes âgées du département et de leur entourage, sa compétence et l'ensemble de ses moyens afin de leur permettre une meilleure connaissance des possibilités qui s'offrent à elles, aussi bien en

³² L'Allocation Personnalisée d'Autonomie ou APA a pour objectif d'améliorer la prise en charge des personnes de plus de 60 ans confrontées à une perte d'autonomie. Elle s'adresse aux personnes résidant à domicile ou en établissement. Elle n'est pas soumise à conditions de ressources mais son calcul prend en compte les revenus du bénéficiaire. L'APA est gérée par les départements.

matière de maintien à domicile, d'hébergement, que de loisirs et de participation à la vie de la cité. Son centre de ressources centralise de façon exhaustive les informations nécessaires aux personnes âgées et aux professionnels du champ gériatologique. Le CRIAS héberge également de nombreuses associations pour personnes âgées. La bibliothèque pourra s'appuyer sur cet organisme pour faire connaître ses services en direction des personnes âgées.

Ces organismes constituent des relais précieux pour repérer les besoins des personnes âgées, diffuser l'information auprès des résidences municipales et valoriser les actions de la bibliothèque. La promotion de la bibliothèque peut également passer par sa participation à des manifestations comme la « Semaine Bleue ». La « Semaine Bleue », semaine nationale des retraités et personnes âgées, a lieu chaque année durant la troisième semaine du mois d'octobre. Dans le cadre du programme « Culture et seniors » de la ville de Lyon, que nous avons détaillé précédemment, il a été décidé de centrer l'édition 2006 de la « Semaine Bleue » sur le thème du livre et de la lecture et de promouvoir la bibliothèque municipale dans son action en direction des personnes âgées. La présence de la bibliothèque municipale à une telle manifestation aura certainement des retombées positives : elle permettra de relancer l'information auprès des directeurs d'institutions et des personnes âgées.

Le CRIAS, le CLIC, et le CCAS peuvent aussi constituer des relais précieux pour la « Bibliothèque à domicile » : ils peuvent diffuser l'information sur le service de portage de livres et éventuellement recevoir les demandes d'inscription qui seront alors retransmises aux bénévoles de l'association. On peut citer, à titre d'exemple, le service « Le livre à domicile » de la ville de Dijon qui est le fruit d'un partenariat entre le Centre communal d'action sociale, les Fédérations de coordinations gériatologiques et la bibliothèque municipale. Le CCAS diffuse l'information sur le service et transmet les demandes d'inscription aux bénévoles des Fédérations de coordinations gériatologiques. Le portage lui-même est pris en charge par ces bénévoles qui font établir une carte de lecteur au nom du

bénéficiaire du service et empruntent des documents à la bibliothèque municipale selon les conditions communes à tous les usagers.

3.2. Le milieu associatif

Le milieu associatif est un milieu très riche, proche des publics et de leurs besoins. Une association lyonnaise mérite notre attention, il s'agit de « l'Association des Bibliothèques d'Hôpitaux » (A.B.H.). Ses liens avec la bibliothèque municipale de Lyon existent depuis longue date mais pourraient être renforcés.³³ L'A.B.H. et la bibliothèque municipale semblent peu ou mal se connaître. Une collaboration plus étroite serait sans doute très fructueuse.

« L'Association des Bibliothèques d'Hôpitaux » de Lyon a été créée en 1938. Elle a pour objectif de faire entrer le livre ou le disque à l'hôpital afin de rendre la période d'hospitalisation moins difficile. Ses bénévoles passent en moyenne une à deux fois par semaine dans les chambres pour proposer directement des livres ou des disques aux personnes hospitalisées. Les documents sont disposés sur des chariots, les bénévoles s'efforcent de proposer un éventail de choix le plus large possible. Dans certains hôpitaux, lorsque le local le permet, une permanence est assurée en plus du passage du chariot, afin d'offrir aux personnes hospitalisées valides davantage de choix. Les documents sont prêtés gratuitement durant toute la durée de l'hospitalisation. Le personnel soignant peut également bénéficier de l'offre de lecture. Toutes les commandes de livres et de disques sont centralisées au siège de l'association, les documents y sont saisis informatiquement, équipés puis redistribués dans les hôpitaux. Un comité de lecture se réunit une fois par mois pour décider des titres à acheter. Au fil du temps, les activités de l'A.B.H. se sont diversifiées : l'association propose des heures du conte aux enfants et aux personnes âgées ainsi que des séances de lecture à voix haute pour les patients fatigués. Lectures et contes peuvent se dérouler en groupe ou être effectués au pied du lit des patients. Il peut même arriver qu'elles aient lieu en service de

³³ Plusieurs personnes relais de la bibliothèque municipale de Lyon sont des bénévoles de l'A.B.H., elles interviennent dans une maison de retraite et deux hôpitaux gériatriques desservis par le Pôle mobile.

réanimation. L'A.B.H. compte actuellement 50 conteurs bénévoles, formés au conte et à l'art de raconter par l'association.

L'A.B.H. est membre de la FNABEH, Fédération Nationale des Associations de Bibliothèques en Établissements Hospitaliers.³⁴ Elle est gérée par un Bureau et composée de 300 bénévoles encadrés par deux permanentes salariées. Elle intervient dans une soixantaine d'hôpitaux, cliniques, maisons de retraite et centres de rééducation de Lyon et de sa région. Chaque établissement a sa bibliothèque et une équipe de bénévoles. Les fonds varient en fonction de la taille de l'établissement et du nombre de lits. L'association dessert au total 60000 lecteurs et prête 140000 livres et disques par an.

Quelles modalités de partenariat pourraient être mises en œuvre entre la bibliothèque municipale de Lyon et l'A.B.H. ?

- les bénévoles rencontrés au cours de notre stage d'étude ont exprimé le besoin d'être formés à la gestion et l'animation d'une bibliothèque. Certes, l'A.B.H. leur dispense une formation mais celle-ci ne dure qu'une journée et demie. La première journée est consacrée à la psychologie des personnes âgées, la dernière demi-journée à la bibliothéconomie. La FNABEH propose également une formation aux bénévoles qui le souhaitent mais elle a lieu à Paris, une seule matinée par mois, d'octobre à mai.
- En contrepartie, l'A.B.H. pourrait effectuer un travail de repérage des besoins dans les hôpitaux où elle intervient et ainsi soumettre de nouvelles propositions de dessertes au bibliobus des collectivités adultes du Pôle mobile. Le bibliobus représente, pour les bibliothèques d'hôpitaux déjà desservies par le dispositif de la bibliothèque municipale de Lyon, un complément indispensable. Le budget de l'A.B.H. étant relativement limité, les fonds mis à la disposition des lecteurs se renouvellent peu.

En matière de partenariat, un dispositif mérite l'attention des professionnels des bibliothèques : il s'agit du service « Culture bleue ».

³⁴ Créée en 1981, la FNABEH réunit actuellement 81 associations de taille variable.

3.3. Un exemple de partenariats : le service « Culture bleue »

Le dispositif « Culture bleue » a été mis en place en 1998 par la bibliothèque départementale de prêt (BDP) et le Conseil général de l'Ardèche. Il s'agit d'un service culturel destiné aux personnes âgées vivant en structure d'hébergement. Son objectif est de concourir à l'amélioration de la qualité de vie des personnes âgées en contribuant à leur vie sociale et culturelle.

3.3.1. Origine du projet et fonctionnement

A l'origine du projet, un constat : les personnes âgées sont des lecteurs passionnés; pourtant arrivées à un certain âge, elles ne fréquentent plus les bibliothèques : cela correspond en général à une perte d'autonomie obligeant les personnes à ne plus quitter leur domicile, à des problèmes de vue rendant difficile la lecture ou à une entrée en institution. La BDP devait donc trouver le moyen d'assurer la desserte de ces personnes, nombreuses dans le département. L'Ardèche connaît en effet un vieillissement important de sa population : un quart de la population a plus de 60 ans.³⁵ En milieu urbain, la population est plus jeune qu'en milieu rural, mais les deux tiers des communes ardéchoises sont très âgées.³⁶

La BDP a donc mis en place un dispositif appelé « Culture bleue ». Son action s'articule principalement autour de deux axes : le dispositif contribue tout d'abord à la création et à l'aménagement de bibliothèques au sein des établissements accueillant des personnes âgées ; celles-ci sont constituées de livres en gros caractères, de livres sonores, de CD et de vidéos. « Culture bleue » est également un système de desserte par bibliobus des logements-foyers et des maisons de retraite du département. L'action du bus ne se limite pas à la diffusion de livres ; chacun de ses passages est l'occasion d'animations, l'objectif étant de maintenir un lien social et de rompre l'isolement des personnes âgées. Equipé de téléagrandisseurs, d'un espace d'écoute de disques et de livres sonores et de livres en gros caractères, le bus se rend une fois par mois dans chaque établissement et s'installe pour toute une journée : la matinée est réservée à l'échange des ouvrages

³⁵ VINGTDEUX, Nelly. Op. cit., p.16.

³⁶ Insee, recensement général de la population, 1999.

et à la manipulation des téléagrandisseurs, l'après-midi est consacrée à des ateliers autour du livre et de la lecture.

3.3.2. Un jeu de partenariats

L'une des caractéristiques principales du dispositif « Culture bleue » est la mise en place de partenariats entre des institutions oeuvrant dans des domaines différents : celui de la culture et celui du médico-social. Le Service d'aide aux personnes âgées de la Direction de la solidarité du département de l'Ardèche compte parmi les partenaires de la BDP. Cette collaboration entre deux services du Conseil général a permis de développer la dimension médico-sociale du projet, le Service d'aide aux personnes âgées ayant pour objectif la prévention du vieillissement et l'amélioration de la vie en établissement.

Des partenariats se sont également créés sur le plan financier : au financement initial du département, de la DRAC et du CNL, se sont ajoutés ceux de la Caisse régionale d'assurance maladie, de la région Rhône-Alpes, de la Fondation de la Caisse d'épargne, de caisses de retraite. La multiplication des partenaires financiers a conduit à la création d'un comité de pilotage afin d'évaluer et de réorienter, si nécessaire, « Culture bleue ». Un ingénieur d'études du Comité pluridisciplinaire de gérontologie de l'université Pierre Mendès France de Grenoble a été associé au comité de pilotage. Ses apports théoriques sont apparus indispensables à la qualité de l'évaluation du dispositif.

Enfin, des liens ont été établis avec les acteurs de terrain : l'Association des Directeurs d'établissements pour personnes âgées, la Fédération des associations d'aide à domicile en milieu rural, la Fédération hospitalière de France, les associations de retraités et clubs du 3^{ème} âge de l'Ardèche.

A partir de 1998, le dispositif Culture bleue a été expérimenté pendant trois ans et demi sur six établissements ardéchois. L'action a principalement consisté en des animations autour du livre et de la lecture et des ateliers mémoire et d'écriture dans des établissements ayant constitué au préalable des bibliothèques en leur sein. L'expérimentation a été soumise en 1999 à deux études d'évaluation qui ont

confirmé l'intérêt de ce service. Depuis 1999, « Culture bleue » est étendu à l'ensemble des établissements de l'Ardèche.

Le dispositif « Culture bleue » montre bien que la mise en synergie d'acteurs sociaux, culturels et thérapeutiques autour d'un projet initié par une bibliothèque est possible et même souhaitable.

Conclusion

Le vieillissement de la population est un sujet d'actualité sur les plans politique, économique et social. Les colloques et séminaires qui ont lieu depuis quelques années témoignent des préoccupations et des difficultés grandissantes rencontrées par les acteurs de terrain, élus locaux, gestionnaires de maisons de retraite, associations, pour trouver des réponses adaptées aux questions que leur pose le vieillissement de la population.³⁷ Le phénomène de vieillissement questionne également les professionnels des bibliothèques ; il les incite à porter une attention accrue à l'égard du lectorat âgé et à mettre en place de nouveaux services adaptés aux différentes situations d'empêchement. Une forte proportion de la population âgée n'a en effet plus la faculté d'accéder aux services de la bibliothèque et de bénéficier de son offre culturelle. Or il faut donner à ces personnes la possibilité d'une vie sociale à leur mesure, qui leur offre encore un peu de désir, encore quelques petits plaisirs. En proie à l'isolement et à la solitude, elles doivent être intégrées à la vie culturelle locale.

Les bibliothèques municipales et départementales ont accompli un effort important en direction de ce public : elles sont de plus en plus nombreuses à desservir hôpitaux et maisons de retraite et à créer un service de portage de livres à domicile. Leurs collections se sont diversifiées avec une augmentation sensible des acquisitions de livres en gros caractères et de livres sonores. Mais l'effort doit se poursuivre et s'affiner.

Il convient tout d'abord de remettre en cause nos représentations de la vieillesse, de revoir nos préjugés et de recueillir la parole des plus âgés : ce souci d'écoute et d'explicitation des besoins est important pour apporter des réponses utiles et adéquates. On ne peut enfermer les personnes âgées dans une identité particulière et proposer des services en fonction d'une image standard. Le risque majeur est de ne pas trouver notre public.

³⁷ Exemples : Année européenne sur les personnes âgées, 1993 ; Année internationale des personnes âgées, 1999 ; ENA, *La Prise en charge des personnes âgées dépendantes*, juillet 2004.

Il est également important de développer une offre de lecture dans les logements-foyers, maisons de retraite et hôpitaux gériatriques où elle est absente, et de redonner le goût de la lecture à des personnes dont nous savons qu'elles sont exclues de cette pratique. Constituer un fonds documentaire dans ces lieux de vie, c'est permettre aux personnes âgées empêchées de continuer à lire en toute liberté. C'est aussi l'occasion d'éveiller la curiosité des personnes non lectrices. Mais l'enjeu n'est pas seulement éducatif ou culturel, il est aussi social : l'entrée en institution favorise le repliement et le confinement spatial, les habitudes de vie antérieures sont rompues, les contacts avec l'extérieur réduits, voire inexistants. En menant des actions dans les maisons de retraite, les bibliothèques contribuent au bien-être des personnes âgées, à l'amélioration de leur cadre de vie et à la restauration du lien social, que la maladie, la dépendance et l'exclusion de la société ont rompu ; elles ouvrent aussi les structures sur l'extérieur et montrent que celles-ci sont de véritables lieux de vie.

De manière générale, les efforts des bibliothèques de lecture publique doivent être dirigés en direction de tous les publics empêchés. Aucun usager, quels que soient son âge, son lieu de résidence, ses ressources, sa santé et sa situation de vie ne doit rester inaccessible à une offre de lecture.

Bibliographie

LES BIBLIOTHÈQUES

BAILLON-LALANDE, Dominique. Missions multiples et nécessaires convictions. *Bulletin des Bibliothèques de France*, 1997, t.42, n° 1, p. 35-40.

BERTRAND, Anne-Marie. *Les publics des bibliothèques*. Paris : CNFPT, 1999. 77 p.

CALENGE, Bertrand. *Accueillir, orienter, informer : L'organisation des services aux publics dans les bibliothèques*. 2^e éd. rev. et maj. Paris : Cercle de la librairie, 1999. 444 p. (Bibliothèques).

CALMET, Marie. *Médiathèque, publics empêchés, publics éloignés : les enjeux d'un projet de service spécifique*. Mémoire d'étude. Villeurbanne : Ecole nationale supérieure des sciences de l'information et des bibliothèques, 2004.

FRANCE. MINISTERE DE LA CULTURE. DIRECTION DU LIVRE ET DE LA LECTURE. FEDERATION FRANÇAISE DE COOPERATION ENTRE BIBLIOTHEQUES. *Bibliothèques publiques et personnes handicapées*, 2^{ème} éd., Paris : Ministère de la Culture, 1996.

GOSSELIN, Isabelle. *Bibliothèques municipales et politiques culturelles*. Voiron : Ed. de la Lettre du cadre Territorial, 1995. 89 p.

OUJAOUDI, Maryse, EXERTIER, Catherine. Grille d'analyse des publics et de leurs motifs d'éloignement. *Bulletin des bibliothèques de France*, 2000, t. 45, n° 2, p. 80-86.

LES PERSONNES ÂGÉES

INSEE RHONE-ALPES. Conditions de vie des personnes âgées dans le Rhône : de fortes disparités à l'échelle cantonale. *La Lettre Analyses*, n°3, 2003. [En ligne]. Adresse URL : http://www.insee.fr/fr/insee_regions/rhone-alpes/publi/pub_repere_syntchiffres.htm (Page consultée le 20 octobre 2000).

INSEE RHONE-ALPES. Les personnes âgées dans le département du Rhône. *Les Dossiers de l'Insee Rhône-Alpes*, n°145, 2003. [En ligne]. Adresse URL : http://www.insee.fr/fr/insee_regions/rhone-alpes/publi/pub_sociale.htm (Page consultée le 20 octobre 2005).

CARADEC, Vincent. *Sociologie de la vieillesse et du vieillissement*. Paris : Nathan, 2001. 126 p. (Collection 128).

DDASS DU RHONE. *Schéma départemental 2004-2008 d'organisation sociale et médico-sociale en faveur des personnes âgées.* [En ligne]. Adresse URL : http://www.rhone.fr/noheto/file/documentsattaches/sdpa_editorial_preamble.pdf (Page consultée le 05 octobre 2005).

DIRECTION DE LA RECHERCHE, DES ETUDES, DE L'EVALUATION ET DES STATISTIQUES (DREES). Les personnes âgées entre aide à domicile et établissement. *Dossiers solidarité et santé*, 2003, n°1. [En ligne]. Adresse URL : <http://www.sante.gouv.fr/drees/dossier-solsa/pdf/dossier200301.pdf> (Page consultée le 29 septembre 2005).

FRANCE. MINISTERE DE LA CULTURE, DE LA COMMUNICATION, DEPARTEMENT DES ETUDES ET DE LA PROSPECTIVE [sous la dir. de Oliver Donnat]. *Les pratiques culturelles des Français.* Paris : La Documentation française, 1998. 359 p.

FRANCE. MINISTERE DE LA CULTURE ET DE LA FRANCOPHONIE, FONDATION NATIONALE DE GERONTOLOGIE. *Les pratiques culturelles des personnes âgées.* Paris : La Documentation française, 1993. 143 p.

INSTITUT DES VILLES. *Villes et vieillir.* Paris : La Documentation française, 2004. 385 p. (Collection villes et société).

LAIREZ-SOCIEWICZ, Nicole. *Vivre l'animation auprès des personnes âgées : des outils pour un mieux être.* Lyon : Chronique sociale, 2002. 133 p.

BIBLIOTHÈQUES ET PERSONNES ÂGÉES

L'accès à la lecture des personnes "empêchées" et le "tiers-réseau" de la lecture publique. In : *Rapport du Conseil supérieur des bibliothèques 1995.* [En ligne]. Adresse URL : <http://www.enssib.fr/autres-sites/csb/rapport95/csb-rapp95-accueil.html> (Page consultée le 07 octobre 2005).

Bibliothèques et personnes âgées. In : *Mots, images et sons*, n°22. [En ligne]. Adresse URL : <http://bdsi.cg71.fr/pages/persagees.htm> (Page consultée le 08 janvier 2006).

ALLAGNAT, Valérie. *L'offre de service aux personnes âgées : le cas de la bibliothèque municipale de Lyon.* Mémoire d'étude. Villeurbanne : Ecole nationale supérieure des sciences de l'information et des bibliothèques, 1996.

BOUISSET, Hélène. *Culture bleue : une offre de lecture pour les personnes âgées en Ardèche : journées d'étude 1999.* [En ligne]. Adresse URL : <http://www.adbdp.asso.fr/association/je1999/bouisset.htm> (Page consultée le 07 octobre 2005).

DUTON, Frédéric, MICHAUX, Lionel, PANET-TOURNE, Mathilde... [Et al]. *Les personnes âgées dans les bibliothèques publiques municipales.* Mémoire de

recherche. Villeurbanne : Ecole nationale supérieure des sciences de l'information et des bibliothèques, 2004.

DUTON, Frédéric, PANET-TOURNE, Mathilde. Etude d'un public non spécifique. *Bibliothèque(s). Revue de l'Association des Bibliothécaires Français*, 2004, n°16, p.30-34.

IFLA. *Guide à des bibliothèques desservant des patients hospitalisés, des personnes âgées et handicapées dans des institutions de long séjour.* Rapport rédigé par un groupe de travail sous la responsabilité de Nancy Mary Panella dans le cadre de la Section des Bibliothèques desservant des publics défavorisés, 2004 (IFLA Professional Reports : 83). [En ligne]. Adresse URL : <http://www.ifla.org/VII/s9/nd1/Profrep83.pdf> (Page consultée le 08 janvier 2006).

MEDIATHEQUE DEPARTEMENTALE DU HAUT-RHIN. *Recto-Verso*, n°16, avril 2005. [En ligne]. Adresse URL : http://www.mediatheque.cg68.fr/3reso/3recto_verso/recto-verso%2016.pdf (Page consultée le 16 novembre 2005).

VINGTDEUX, Nelly, SOUCHU, Philippe. Culture bleue. La bibliothèque départementale de prêt de l'Ardèche propose une offre culturelle inédite pour les seniors. *Bulletin d'informations de l'Association des Bibliothécaires Français*, 1998, n°181, p.5-15.

LA LECTURE ET LES PERSONNES ÂGÉES

ALPTUNA, Françoise. Qu'est-ce que la bibliothérapie ? *Bulletin des Bibliothèques de France*, 1994, t. 39, n° 4, p. 94-97.

ALPTUNA, Françoise. Une pionnière de la bibliothérapie : Sadie Petersen Delaney. *Bulletin d'informations de l'Association des Bibliothécaires Français*, 1998, n°181, p.73-74.

BICHOT, Nicole. Les groupes de parole en gériatrie. *Bulletin d'informations de l'Association des Bibliothécaires Français*, 1998, n°181, p.70-72.

DEVANCIARD, Béatrice. Béatrice, la lectrice. *Bibliothèque(s). Revue de l'Association des Bibliothécaires Français*, 2004, n°16, p.21-24.

BIBLIOTHEQUE DEPARTEMENTALE DE PRET DES BOUCHES-DU-RHONE. *Personnes âgées et la lecture : 27 juin 2002, actes du colloque*, [Marseille] organisé par la bibliothèque départementale et le Conseil général des Bouches-du-Rhône. Marseille : Bibliothèque départementale des Bouches-du-Rhône, 2002. 26 p.

FRANCE. MINISTERE DE LA CULTURE, DE LA COMMUNICATION, DES GRANDS TRAVAUX ET DU BICENTENAIRE, DIRECTION DU

LIVRE ET DE LA LECTURE. *Un nouvel âge pour lire.* Paris : DLL, 1989. 112p.

PROVANSAL, Antoine, WILLEMIN, Blandine. Vieillir à Villeurbanne : la lecture dans l'univers des personnes âgées. In POULAIN, Martine, et al. *Pour une sociologie de la lecture.* Paris : Cercle de la librairie, 1988, p.173-193.

SCHOENDOERFFER, Murielle. Lectures et personnes âgées : vers une nouvelle spécificité ? *Bibliothèque(s). Revue de l'Association des Bibliothécaires Français*, 2004, n°16, p.26-28.

SCHLEE, Valérie. *Vieillir mot à mot.* [En ligne]. Adresse URL : http://www.c2lr.net/html/2_revue/dossiers/2_dossier_08-7.html (Page consultée le 06 octobre 2005).

VINGTDEUX, Nelly. Il n'y a pas d'âge pour...aimer, écrire, rêver. *Bibliothèque(s). Revue de l'Association des Bibliothécaires Français*, 2004, n°16, p. 16-19.

LA LECTURE À L'HÔPITAL

AMOURETTI, Isabelle. Les bibliothèques d'hôpitaux en France. In : Journée « Profession : bibliothécaire » du 18 avril 1996, sous la direction de Marie Dinclaux et Jean-Pierre Vosgin. *Publics éloignés de la lecture.* Gradignan : Ed. Observatoire de la lecture, Filière Bibliothèques IUT Michel de Montaigne, 1997, p. 119-130.

CHRETIEN, Cécile, COURAUDON, Hélène, GANDRE, Monique... [Et al]. Les médiathèques en hôpitaux de gériatrie. *Bulletin d'informations de l'Association des Bibliothécaires Français*, 1998, n°181, p.66-67.

GUERIN, Claudie. De l'importance de la médiathèque en milieu hospitalier. *Bulletin d'informations de l'Association des Bibliothécaires Français*, 1998, n°181, p.63-65.

REVIAL, Myriam. Bibliothécaires à l'hôpital. *Bulletin d'informations de l'Association des Bibliothécaires Français*, 1998, n°181, p.68-69.

SAVIGNAC, Marion de. La place et le rôle du livre en milieu de soins. *Bulletin des Bibliothèques de France*, 2004, t. 49, n°2, p. 122-123.

LE PORTAGE DE LIVRES À DOMICILE

CENTRE REGIONAL DU LIVRE DE BOURGOGNE. *Portage de documents à domicile. Les services dans les bibliothèques municipales de Bourgogne*, CRL Bourgogne, 2001, 32 p.

COOPERATION POUR LE LIVRE EN LANGUEDOC ROUSSILLON. *Le portage à domicile : les pratiques des bibliothèques en Languedoc-Roussillon.* Sète : CLLR, 2000. 31 p.

DOUSSET, Elisabeth. La bibliothèque à domicile. *Bulletin d'informations de l'Association des Bibliothécaires Français*, 1998, n° 181, p.16-18.

GYDA SKAT NIELSEN. *Les services des bibliothèques du Danemark à destination des personnes âgées vivant à domicile.* [En ligne]. Adresse URL : <http://demo.lug.com/ifla/cdrom/doc/conferences/2002/016-121f.pdf> (Page consultée le 08 janvier 2006).

PATIER, Lisa. Meudon : le portage de livres à domicile plébiscité. *La Gazette des communes, des départements, des régions*, 2004, n°5/1727, p.32.

TABET, Claudie. *La bibliothèque « hors les murs ».* Paris : Cercle de la librairie, 2004 (Bibliothèques), 317 p.

THOMAS, Thierry. A Royan, le portage de livres à domicile confirme sa vocation sociale. *La Gazette des communes, des départements, des régions*, 2004, n°25/1747, p. 36-37.

MÉTHODOLOGIE DE L'ENQUÊTE

BLANCHET, Alain, GOTMAN, Anne. *L'Enquête et ses méthodes : l'entretien.* Paris : Nathan, 1992. 125 p. (Sociologie 128).

POISSENOT, Claude, RANJARD, Sophie. *Usages des bibliothèques : approche sociologique et méthodologie d'enquête.* Villeurbanne : Presses de l'enssib, 2005. 350 p. (Les cahiers de l'enssib).

SINGLY, François de. *L'Enquête et ses méthodes : le questionnaire.* Paris : Nathan, 1992. 126 p.

DOCUMENTS INTERNES

BIBLIOTHEQUE MUNICIPALE DE LYON. *Rapport annuel 2004.*

BIBLIOTHEQUE MUNICIPALE DE LYON. *Rapport annuel 2003.*

BIBLIOTHEQUE MUNICIPALE DE LYON. *Rapport annuel 2002.*

Table des annexes

ANNEXE 1 : QUESTIONNAIRE.....	85
ANNEXE 2 : RÉPONSES AU QUESTIONNAIRE.....	92
ANNEXE 3 : GUIDE D’ENTRETIEN - ENQUÊTE AUPRÈS DES ÉTABLISSEMENTS DESSERVIS PAR LE PÔLE MOBILE.....	106
ANNEXE 4 : GUIDE D’ENTRETIEN – ENQUÊTE AUPRÈS DES ÉTABLISSEMENTS NON DESSERVIS	109

Annexe 1 : Questionnaire

Bonjour,

Dans le cadre d'un stage à la bibliothèque municipale de Lyon, je réalise une étude auprès des maisons de retraite, hôpitaux et centres de long séjour desservis par le bibliobus des collectivités adultes. Cette étude a pour but de faire l'état des lieux des actions menées en direction des personnes âgées qui sont dans l'incapacité de se rendre à la bibliothèque.

Je vous remercie de bien vouloir remplir le questionnaire ci-joint. (Cochez les réponses appropriées). Vos réponses permettront de mieux connaître vos besoins et d'améliorer le service rendu par la bibliothèque.

Je vous serai reconnaissante de retourner le questionnaire avant le 15 octobre 2005 à l'adresse suivante :

**Service Pôle mobile
Bibliothèque de la Part-Dieu
30, boulevard Vivier-Merle
69431 LYON Cedex 03**

En vous remerciant de votre participation, cordialement.

LUCIDO-EL HARRAG Aurélia
Conservateur stagiaire

N°: _____

Questionnaire



Votre établissement

1. De quel type de structure s'agit-il?

☐ 1. Foyer logement☐☐ 2. Domicile collectif☐ 3. Maison de retraite☐ 4. Hôpital gériatrique

2. Quel est son statut juridique?

☐ 1. Public☐☐ 2. Privé☐ 3. Privé associatif

3. Combien de résidents votre établissement accueille-t-il?

4. Quelle est votre fonction au sein de l'établissement?

☐ 1. Directeur☐☐ 2. animateur☐ 3. Bénévole☐ 4. Résident☐ 5. Autre membre du personnel

Vos attentes

5. Votre établissement est actuellement desservi par le bibliothécaire, ce dispositif vous convient-il?

☐ 1. Oui☐☐ 2. Non

6. Si oui, pourquoi?

7. Si non, quels sont vos principaux motifs d'insatisfaction?

8. D'autres modes de fourniture de documents sont-ils susceptibles de vous intéresser?

☐
☐
☐ 1. Sélection de documents sur liste et dépôt à votre établissement☐ 2. Choix des documents à la bibliothèque municipale et dépôt à votre établissement
☐
☐ 3. Accueil des résidents à la bibliothèque municipale
☐
☐ 4. Autres

9. Si 'Autres', précisez:

10. Citez parmi cette liste les documents les plus demandés par les résidents:

☐ 01. Romans historiques
☐
☐ 02. Romans policiers☐ 03. Romans sentimentaux
☐
☐ 04. Romans du terroir☐ 05. Littérature classique
☐
☐ 06. Contes☐ 07. Recueils de nouvelles et de poèmes
☐
☐ 08. Théâtre☐ 09. BD
☐
☐ 10. Documentaires☐ 11. Biographies
☐
☐ 12. Récits de voyage☐ 13. Religion
☐
☐ 14. Société☐ 15. Philosophie/Psychologie
☐
☐ 16. Livres pratiques (cuisine, jardinage, bricolage...)☐ 17. Beaux livres, livres illustrés
☐
☐ 18. Revues☐ 19. Cassettes et disques compacts de musique
☐
☐ 20. Films, Vidéo☐ 21. Autre

11. Si 'Autre', précisez:

N°: _____

Questionnaire

12. Pour les livres et revues, quels sont les formats dont vous avez le plus besoin?

- ☐ 1. Livres et revues en gros caractères ☐ 2. Livres en braille
☐ 3. Livres et revues enregistrés sur disques compacts ou cassettes ☐ 4. Autres

13. Si 'Autres', précisez:

14. Votre établissement dispose-t-il de matériel d'aide à la lecture?

- ☒ 1. Oui ☒ 2. Non

15. Si oui, quel matériel?

- ☐ 1. Verres grossissants ☐ 2. Portes livres
☐ 3. Tournes-pages électriques ☐ 4. Télé-agrandisseurs
☐ 5. Autres

16. Si 'Autres', précisez:

17. Souhaiteriez-vous que la bibliothèque vous propose ce type de matériel?

- ☒ 1. Oui ☒ 2. Non

18. Précisez parmi cette liste les documents qui peuvent être utiles au personnel de l'établissement:

- ☐ 1. Livres, magazines, brochures d'information médicale ☐ 2. Dictionnaires, annuaires, guides médicaux
☐ 3. Livres sur la gérontologie ☐ 4. Livres sur les pratiques culturelles des personnes âgées
☐ 5. Livres d'animation (activités manuelles, livres de chant...) ☐ 6. Autres

19. Si 'Autres', précisez:

20. Votre établissement propose-t-il des animations autour du livre et de la lecture?

- ☒ 1. Oui ☒ 2. Non

21. Si oui, lesquelles?

22. Souhaiteriez-vous que la bibliothèque propose ce type de services?

- ☒ 1. Oui ☒ 2. Non

23. Si oui, quel type d'animations?

- ☐ 1. Lectures à voix haute ☐ 2. Clubs de lecture
☐ 3. Ateliers d'écriture ☐ 4. Contes
☐ 5. Présentation d'ouvrages ☐ 6. Autres

24. Si 'Autres', précisez:

25. Souhaiteriez-vous que la bibliothèque vous fournisse une aide dans les domaines suivants?

- ☐ 1. Fourniture de bibliographies ☐ 2. Formation à l'animation
☐ 3. Aide à la création d'une bibliothèque ☐ 4. Conseils pour la gestion de la bibliothèque
☐ 5. Formation à la recherche documentaire (Internet, catalogue informatisé...) ☐ 6. Autre

26. Si 'Autres', précisez:

N°: _____

Questionnaire



Quelques questions complémentaires

27. En plus des documents du bibliobus, votre établissement dispose-t-il de fonds propres?

1. Oui

2. Non

28. Comment les documents sont-ils communiqués aux résidents?

☐ 1. Passage dans les chambres

☐ 2. Armoires à livres

3. Local spécifique

4. Autre

29. Si 'Autre', précisez:

30. Qui se charge du prêt?

☐ 1. Responsable de l'établissement

☐
☐ 2. animateur

☐ 3. Bénévole

☐ 4. Résident

5. Autre

31. Si 'Autre', précisez:

32. A quelle fréquence?

☐ 1. Plusieurs fois par semaine

☐
☐ 2. Une fois par semaine

☐ 3. Une à deux fois par mois

☐ 4. Moins d'une fois par mois

5. En fonction de la demande

33. Pouvez-vous estimer le nombre de lecteurs?

34. Avez-vous des suggestions à formuler?

Annexe 2 : Réponses au questionnaire

Réponses au questionnaire

25 réponses

Votre établissement

Question 1- De quel type de structure s'agit-il?

Type de structure	Nb. cit.	Fréq.
Foyer logement	13	52,0%
Domicile collectif	1	4,0%
Maison de retraite	8	32,0%
Hôpital gériatrique	3	12,0%
TOTAL OBS.	25	100%

Question 2- Quel est son statut juridique ?

Statut juridique	Nb. cit.	Fréq.
Non réponse	1	4,0%
Public	12	48,0%
Privé	7	28,0%
Privé associatif	5	20,0%
TOTAL OBS.	25	100%

Question 3- Combien de résidents votre établissement accueille-t-il?



Nombre de résidents	Nb. cit.	Fréq.
Moins de 40	3	12,0%
De 40 à 80	12	48,0%
De 80 à 120	6	24,0%
De 120 à 160	2	8,0%
De 160 à 200	0	0,0%
De 200 à 240	1	4,0%
240 et plus	1	4,0%
TOTAL OBS.	25	100%

Minimum = 17, Maximum = 280

Somme = 2129

Moyenne = 85,16 Ecart-type = 58,69

La question est à réponse ouverte numérique. Les observations sont regroupées en 7 classes d'égale amplitude.

Question 4- Quelle est votre fonction au sein de l'établissement?

Fonction personne interrogée	Nb. cit.	Fréq.
Directeur	9	36,0%
Animateur	6	24,0%
Bénévole	5	20,0%
Résident	2	8,0%
Autre membre du personnel	3	12,0%
TOTAL OBS.	25	100%

Vos attentes

Question 5- Votre établissement est actuellement desservi par le bibliobus, ce dispositif vous convient-il?

Niveau de satisfaction	Nb. cit.	Fréq.
oui	25	100%
non	0	0,0%
TOTAL OBS.	25	100%

Question 6- Si oui, pourquoi?

Motifs de satisfaction :

- 1 : « Apport indispensable en livres, principalement en livres en gros caractères et renouvellement trimestriel du fonds de livres »
- 2 : « Livres intéressants pour les activités manuelles et intellectuelles. manque de temps pour se déplacer à la bibliothèque. »
- 3 : « Grande diversité d'ouvrages pour les résidents qui peuvent profiter d'un large choix de lecture »
- 4 : « Cela permet de renouveler une partie des livres à disposition des résidents, ce qui appréciable pour les personnes qui ne sortent pas à l'extérieur. »
- 5 : « Prêt de livres à domicile pour 3 mois. Disponibilité des livres rapide pour les personnes âgées toutes les semaines. »
- 6 : « Le bibliobus permet aux personnes âgées de continuer à lire malgré la perte d'autonomie physique. Les livres empruntés donnent l'occasion aux résidents de se rencontrer toutes les semaines pour l'ouverture de la bibliothèque. »
- 7 : « Le choix et la qualité des livres proposés par le bibliobus nous convient tout à fait, de même que la périodicité. »
- 8 : « Le bibliobus permet d'emprunter des livres large vision. »
- 9 : « Il est appréciable pour les résidents de pouvoir choisir les livres régulièrement au sein même de l'établissement. Le passage du bibliobus permet un contact avec des personnes extérieures ainsi qu'avec d'autres résidents. »
- 10 : « Possibilité de choisir le nombre de livres que l'on veut et possibilité de demander certains titres avant le passage du bibliobus. »
- 11 : « Les résidents peuvent participer au choix des livres. Possibilité de renouveler les fonds. »
- 12 : « Cela permet de renouveler régulièrement les fonds. Appréciable lorsque l'on a des personnes en longs et moyens séjours. »
- 13 : « Cela permet de compléter les fonds existants. Le bibliobus propose de plus en plus d'ouvrages large vision, ce qui nous intéresse particulièrement. Grande variété d'ouvrages. »
- 14 : « Très pratique. »
- 15 : « Pratique. Pas besoin de se déplacer. »
- 16 : « Je suis animatrice à la résidence et à mobilité réduite. Le bibliobus me permet de choisir les livres avec plus de facilité et de convivialité. Merci à tous. »
- 17 : « Le prêt de livres offre un grand choix de lecture aux personnes qui ne peuvent pas se déplacer. Les appartements en foyer logement sont petits, les résidents ne peuvent pas stocker de grandes quantités de livres. »
- 18 : « Possibilité de lectures variées. Livres en gros caractères. Possibilité de choisir soi-même les livres. »

- 19 : « Le bibliobus permet de disposer de livres variés et renouvelés régulièrement. »
- 20 : « Le bibliobus permet d'avoir quelques nouveautés. Il est plus facile de choisir dans un petit bus que dans le silo de la bibliothèque municipale et cela nous évite de porter les livres. »
- 21 : « Possibilité d'avoir des fonds de livres choisis par les résidents. Possibilité de disposer de livres récents. Large choix. »
- 22 : « Les résidents n'ont pas à se déplacer à la bibliothèque. Aspect pratique. »
- 23 : « Très pratique pour les personnes âgées qui peuvent conserver les livres longtemps. »
- 24 : « Les résidents sont dans l'incapacité de se rendre à la bibliothèque. La directrice manque de temps pour s'y rendre à leur place. »
- 25 : « Facilité. Dépôt deux fois par an bien adapté. Bon choix d'ouvrages. Bonne disponibilité des responsables du bibliobus et surtout gratuité du service. »

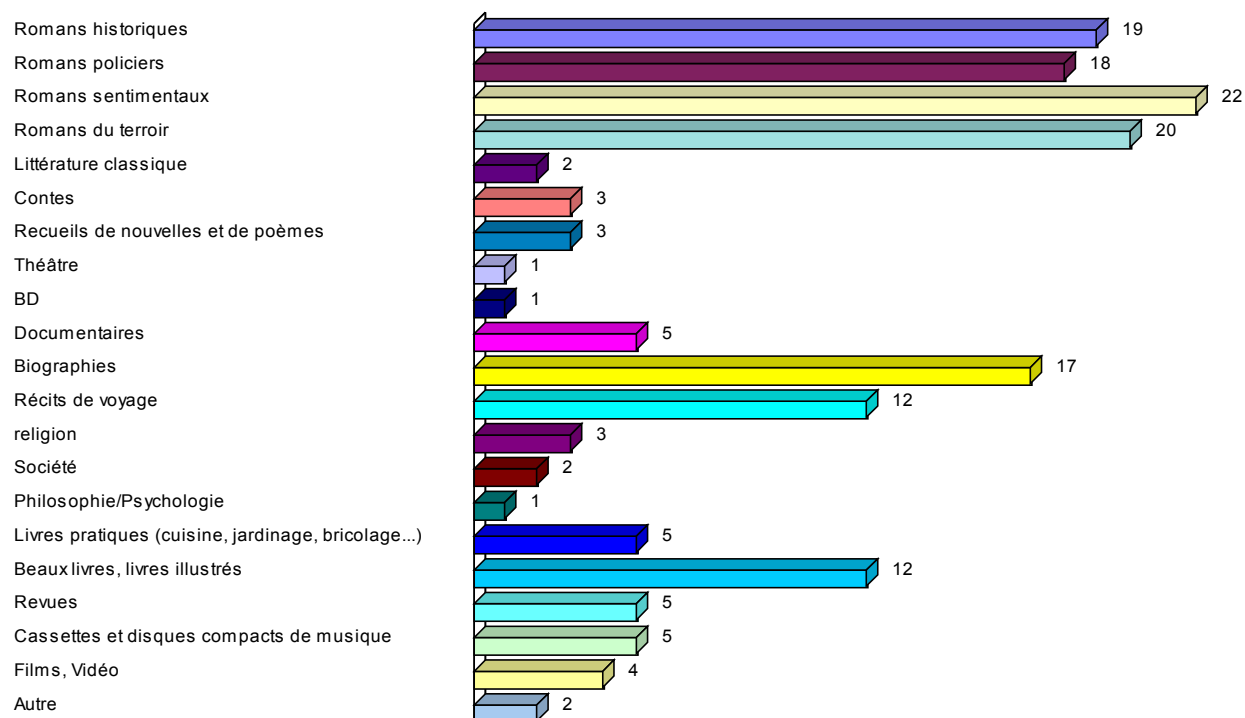
Question 8- D'autres modes de fourniture de documents sont-ils susceptibles de vous intéresser?

Autres modes de fourniture souhaité	Nb. cit.	Fréq.
Non réponse	10	40,0%
Sélection de documents sur liste et dépôt à votre établissement	15	60,0%
Choix des documents à la bibliothèque municipale et dépôt à votre établissement	4	0,0%
Accueil des résidents à la bibliothèque municipale	0	0,0%
Autres	0	0,0%
TOTAL OBS.	25	

Question 10- Citez parmi cette liste les documents les plus demandés par les résidents:

Documents les plus demandés	Nb. cit.	Fréq.
Romans historiques	19	76,0%
Romans policiers	18	72,0%
Romans sentimentaux	22	88,0%
Romans du terroir	20	80,0%
Littérature classique	2	8,0%
Contes	3	12,0%
Recueils de nouvelles et de poèmes	3	12,0%
Théâtre	1	4,0%
BD	1	4,0%
Documentaires	5	20,0%
Biographies	17	68,0%
Récits de voyage	12	48,0%
religion	3	12,0%
Société	2	8,0%
Philosophie/Psychologie	1	4,0%
Livres pratiques (cuisine, jardinage, bricolage...)	5	20,0%
Beaux livres, livres illustrés	12	48,0%
Revue	5	20,0%
Cassettes et disques compacts de musique	5	20,0%
Films, Vidéo	4	16,0%
Autre	2	8,0%
TOTAL OBS.	25	

Documents les plus demandés

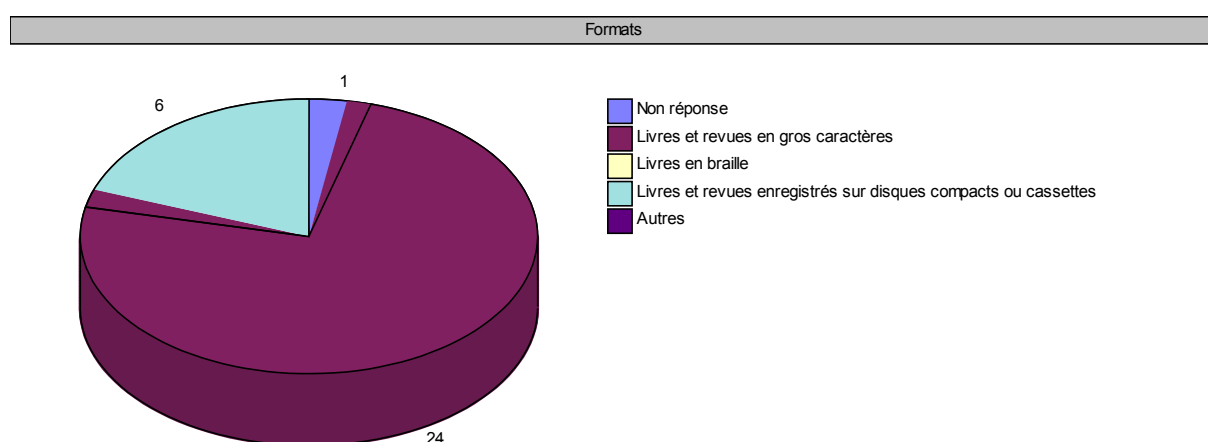
**Question 11- Si 'Autre', précisez :**

10 : Livres de poche (moins lourds et moins encombrants).

11 : Livres sur les animaux et les planètes.

Question 12- Pour les livres et revues, quels sont les formats dont vous avez le plus besoin?

Formats	Nb. cit.	Fréq.
Non réponse	1	4,0%
Livres et revues en gros caractères	24	96,0%
Livres en braille	0	0,0%
Livres et revues enregistrés sur disques compacts ou cassettes	6	24,0%
Autres	0	0,0%
TOTAL OBS.	25	



Question 14- Votre établissement dispose-t-il de matériel d'aide à la lecture?

Matériel d'aide à la lecture	Nb. cit.	Fréq.
oui	0	0,0%
non	25	100%
TOTAL OBS.	25	100%

Question 15- Si oui, quel matériel ?

Types de matériel	Nb. cit.	Fréq.
Non réponse	25	100%
Verres grossissants	0	0,0%
Portes livres	0	0,0%
Tourmes pages électriques	0	0,0%
Télé agrandisseurs	0	0,0%
Autres	0	0,0%
TOTAL OBS.	25	100%

Question 17- Souhaiteriez-vous que la bibliothèque vous propose ce type de matériel?

Besoin en matériel d'aide à la lecture	Nb. cit.	Fréq.
Non réponse	3	12,0%
oui	10	40,0%
non	12	48,0%
TOTAL OBS.	25	100%

Question 18- Précisez parmi cette liste les documents qui peuvent être utiles au personnel de l'établissement:

Besoins du personnel	Nb. cit.	Fréq.
Non réponse	6	24,0%
Livres, magazines, brochures d'information médicale	7	28,0%
Dictionnaires, annuaires, guides médicaux	1	4,0%
Livres sur la gérontologie	10	40,0%
Livres sur les pratiques culturelles des personnes âgées	7	28,0%
Livres d'animation (activités manuelles, livres de chant...)	14	56,0%
Autres	0	0,0%
TOTAL OBS.	25	

Question 20- Votre établissement propose-t-il des animations autour du livre et de la lecture?

Animations livre et lecture	Nb. cit.	Fréq.
Non réponse	2	8,0%
oui	17	68,0%
non	6	24,0%
TOTAL OBS.	25	100%

Question 21- Si oui, lesquelles?

- 1 : Compte-rendu de livres par conférenciers
- 2 : Poèmes et nouvelles.
- 3 : Contes et fables essentiellement
- 5 : Intervention d'un bénévole une fois par mois: lectures à voix haute de nouvelles et autres textes.
- 6 : Contes.
- 7 : Conférences sur des sujets littéraires chaque trimestre.
- 10 : Animation lecture proposée seulement depuis le mois d'octobre 2005.
- 11 : Contes.
- 12 : Lecture à voix haute, lecture du journal, élaboration d'un journal interne, participation à "Lire en fête" et au "Printemps des poètes". Les animations sont faites par deux animatrices salariées de l'établissement.
- 13 : Lecture de contes par une animatrice.
- 14 : Lectures à voix haute, ateliers d'écriture, jeux autour de textes choisis.
- 15 : Lectures à voix haute pour les personnes mal voyantes.
- 17 : Séances de lecture à voix haute mensuelles.
- 18 : Lectures de passages de romans du terroir par une bénévole.
- 21 : Contes.
- 23 : Ateliers lecture.
- 25 : Lectures à voix haute

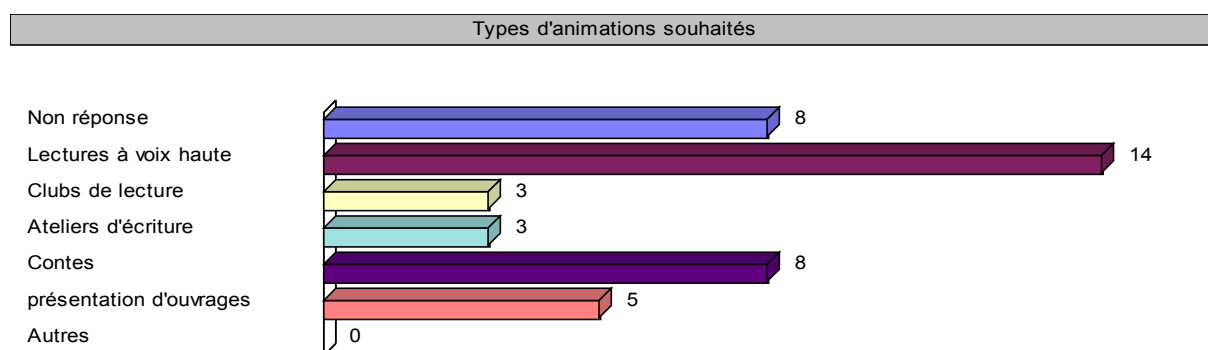
Question 22- Souhaiteriez-vous que la bibliothèque propose ce type de services?

Besoins en animations	Nb. cit.	Fréq.
Non réponse	2	8,0%
oui	17	68,0%
non	6	24,0%
TOTAL OBS.	25	100%

Question 23- Si oui, quels types d'animations?

Types d'animations souhaités	Nb. cit.	Fréq.
Non réponse	8	32,0%
Lectures à voix haute	14	56,0%
Clubs de lecture	3	12,0%
Ateliers d'écriture	3	12,0%
Contes	8	32,0%
présentation d'ouvrages	5	20,0%
Autres	0	0,0%
TOTAL OBS.	25	

Le nombre de citations est supérieur au nombre d'observations du fait de réponses multiples (6 au maximum).



Question 25- Souhaiteriez-vous que la bibliothèque vous fournisse une aide dans les domaines suivants?

Autres besoins	Nb. cit.	Fréq.
Non réponse	16	64,0%
Fourniture de bibliographies	2	8,0%
Formation à l'animation	6	24,0%
Aide à la création d'une bibliothèque	1	4,0%
Conseils pour la gestion de la bibliothèque	3	12,0%
Formation à la recherche documentaire (Internet, catalogue informatisé...)	2	8,0%
Autre	0	0,0%
TOTAL OBS.	25	

Le nombre de citations est supérieur au nombre d'observations du fait de réponses multiples (6 au maximum).

Quelques questions complémentaires

Question 27- En plus des documents du bibliobus, votre établissement dispose-t-il de fonds propres?

Existence de fonds propres	Nb. cit.	Fréq.
Non réponse	1	4,0%
oui	21	84,0%
non	3	12,0%
TOTAL OBS.	25	100%

Question 28- Comment les documents sont-ils communiqués aux résidents?

Communication des documents	Nb. cit.	Fréq.
Passage dans les chambres	5	20,0%
Armoires à livres	16	64,0%
Local spécifique	8	32,0%
Autre	0	0,0%
TOTAL OBS.	25	

Le nombre de citations est supérieur au nombre d'observations du fait de réponses multiples (4 au maximum).

Question 30- Qui se charge du prêt?

Prêt	Nb. cit.	Fréq.
Responsable de l'établissement	3	12,0%
Animateur	7	28,0%
Bénévole	7	28,0%
Résident	7	28,0%
Autre	6	24,0%
TOTAL OBS.	25	

Le nombre de citations est supérieur au nombre d'observations du fait de réponses multiples (5 au maximum).

Question 31- Si 'Autre', précisez :

4 : le personnel

5 : Gardienne et équipe de l'entretien

6 : tout le personnel confondu

11 : le personnel

22 : le personnel

23 : Directrice adjointe

Question 32- A quelle fréquence?

Fréquence du prêt	Nb. cit.	Fréq.
Non réponse	1	4,0%
Plusieurs fois par semaine	2	8,0%
Une fois par semaine	13	52,0%
Une à deux fois par mois	5	20,0%
Moins d'une fois par mois	0	0,0%
En fonction de la demande	4	16,0%
TOTAL OBS.	25	100%

Question 33- Pouvez-vous estimer le nombre de lecteurs?

Nombre de lecteurs	Nb. cit.	Fréq.
Moins de 10	8	32,0%
De 10 à 20	13	52,0%
De 20 à 30	3	12,0%
De 30 à 40	0	0,0%
De 40 à 50	0	0,0%
De 50 à 60	0	0,0%
60 et plus	1	4,0%
TOTAL OBS.	25	100%

Minimum = 3, Maximum = 70

Somme = 325

Moyenne = 13,00 Ecart-type = 13,06

La question est à réponse ouverte numérique. Les observations sont regroupées en 7 classes d'égale amplitude.

Question 34- Avez-vous des suggestions à formuler?

« Présentation d'ouvrages si possible par la bibliothèque et contes et poèmes sur support audio (CD ou cassettes). »

« Proposer davantage de livres en gros caractères »

« Disposer de plus de livres avec photos sur des thèmes précis: pays, photographes, peintres, métiers, monuments... qui peuvent servir de supports pour les animations/discussions. »

« Mise à disposition de livres audio, de revues, et de plus d'ouvrages en gros caractères. »

« Proposer plus de choix. »

Annexe 3 : Guide d'entretien - Enquête auprès des établissements desservis par le Pôle mobile

Enquête auprès des établissements desservis

Modalités de l'entretien :

- Date :
- Par téléphone/sur place :
- Durée :

Nom de l'établissement :

Type de structure :

La personne interviewée :

- Nom, prénom :
- Fonction :

Guide d'entretien :

Contact avec la personne interviewée

- Qui suis-je ? (Mon identité et mon statut)
- Présentation de l'enquête et de ses objectifs.

Question inaugurale : Qu'attendez-vous de la bibliothèque municipale pour les résidents et le personnel ?

A propos de l'offre de services actuelle :

- Pour quelles raisons avez-vous sollicité la bibliothèque municipale ?
- Comment avez-vous eu connaissance des services proposés par la bibliothèque ?
- Quels sont selon vous les points forts/points faibles du service bibliobus?
- Que représente pour vous le passage du bibliobus ?
- Quelles améliorations souhaiteriez-vous voir apporter à ce dispositif ?
- Un autre mode de fourniture de documents serait-il plus adéquat ?
- Autres services souhaités ?
- Pensez-vous que des interventions régulières et de plus longue durée de la bibliothèque municipale soient bénéfiques ?

La place du livre et de la lecture dans l'établissement

- En dehors des dépôts du bibliobus, avez-vous d'autres sources d'approvisionnement en livres et en informations (pour le personnel et les résidents)?
- Quelles sont les pratiques de vos lecteurs ?
- Quel rôle joue selon vous la lecture chez les personnes âgées ?
- Comment intégrez-vous la lecture dans votre travail auprès des personnes âgées ?
- Pensez-vous qu'une sensibilisation du personnel aux enjeux de la lecture soit utile ?
- Quelle image avez-vous de la bibliothèque municipale ?

Annexe 4 : Guide d'entretien – Enquête auprès des établissements non desservis

Enquête auprès des établissements non desservis

Modalités d'entretien

- Date :
- Par téléphone, mail, sur place :
- Durée :

Nom de l'établissement :

Type de structure :

Personne interrogée :

- Nom, Prénom :
- Fonction :

Guide d'entretien :

Présentation de l'enquête :

Dans le cadre d'un stage à la bibliothèque municipale de Lyon, je réalise une étude auprès des maisons de retraite, hôpitaux gériatriques et centres de long séjour de la ville de Lyon. Cette étude a pour but d'identifier les besoins en documentation et en services de ces différents établissements afin de proposer une offre adaptée aux personnes âgées qui sont dans l'incapacité de se rendre à la bibliothèque.

Connaissez-vous les services que la bibliothèque propose aux personnes âgées?

Si « oui » :

- Comment avez-vous eu connaissance de ces services ?
- Correspondent-ils à vos besoins ? Pouvez-vous en quelques mots préciser leurs points forts et leurs points faibles.
- Avez-vous déjà fait appel aux services de la bibliothèque ? Si oui : sous quelle forme ? pour quelles raisons avez-vous souhaité ne plus utiliser ces services ? avez-vous l'intention de solliciter à nouveau la bibliothèque?

Si « non » :

(Présentation des dispositifs existants)

- Ces offres vous paraissent-elles adaptées ? Seriez-vous intéressé ? Pourquoi ?
- Quels services souhaiteriez-vous que la bibliothèque vous propose ?

Qu'attendez-vous de la bibliothèque municipale à la fois pour les résidents et le personnel ?

Quels sont vos principaux besoins documentaires ?

Quelle image avez-vous de la bibliothèque municipale ?

Quelques renseignements complémentaires :

- Disposez-vous d'une bibliothèque ou d'un point lecture ? Si oui, de quel type de documents s'agit-il ? Comment constituez-vous les fonds ?
- Organisez-vous des activités autour de la lecture ?
- Quelles sont vos sources d'approvisionnement en livres et en informations ?