

Médiathèque, publics empêchés, publics éloignés : les enjeux d'un projet de service spécifique

Marie Calmet

Sous la direction d'Annie Garden
Conservateur à la bibliothèque municipale de la Part-Dieu, Lyon

Remerciements

Je remercie Annie Garden, pour m'avoir conseillée tout au long de ce travail de rédaction qu'elle a enrichi de ses connaissances, ainsi que toute l'équipe de la médiathèque de Fontenay-sous-Bois. Marie-Odile Dufaure, directrice de cet établissement, a particulièrement contribué à la richesse de mon stage, en m'accordant beaucoup de son temps et en m'intégrant pleinement à la réflexion autour du projet de service.

Travailler sur ce sujet passionnant m'a permis de découvrir de multiples expériences dans le domaine des publics empêchés et éloignés : je remercie ainsi Isabelle Blin, du réseau des bibliothèques de la ville de Dunkerque, pour son invitation à participer au colloque « Bibliothèques, lecture et surdité », et Martine Ebel, de la BMVR de Troyes, qui m'a très chaleureusement reçue au sein du service « hors les murs ».

Enfin, je remercie tous les professionnels qui se sont montrés intéressés par ce travail, notamment en répondant à mes nombreuses questions envoyées par mails.

Résumé

Alors que de nombreuses bibliothèques de lecture publique sont convaincues depuis des dizaines d'années de la nécessité d'offrir des services adaptés aux besoins des publics empêchés et éloignés, comment mettre en place un service cohérent, efficace et pérenne qui s'intègre au fonctionnement global de l'établissement ? Si les actions de développement de la lecture auprès de ces publics sont assez répandues, elles demeurent encore peu formalisées.

En s'adressant à une catégorie déterminée d'utilisateurs, ces actions imposent par ailleurs une réflexion sur la spécificité des services et la segmentation des publics. Elles ne peuvent prendre sens qu'à travers un objectif essentiel, celui de l'intégration de tous les usagers à l'ensemble cohérent que constituent la bibliothèque, ses collections et ses services.

Descripteurs

Bibliothèques publiques ** France

Bibliothèques et société

Bibliothèques et publics empêchés

Bibliothèques itinérantes

Abstracts

While many public libraries have been for decades aware of the necessity to offer services to shut-ins and services to publics estranged from reading practices, how can they develop a coherent, effective and lasting service which will partake of the smooth running of the general structure ? If measures aimed at developing reading are largely taken, they still need to be formally integrated.

While targeting a specific category of users, these actions require further thought about the particularity of the service and the publics segmentation. Only can these measures really make sense by reaching an essential purpose, namely the integration of all the users to a coherent system covering the library itself, its collections and its services.

Keywords

Public libraries ** France

Libraries and society

Public libraries ** Services to shut-ins

Traveling libraries

Sommaire

SOMMAIRE	4
INTRODUCTION	8
BIBLIOTHÈQUES ET PUBLICS DITS « EMPÊCHÉS » : ÉTAT DES LIEUX.....	11
1. RAPPEL HISTORIQUE	11
1.1. <i>Un contexte d'exclusions de plus en plus marquées</i>	<i>11</i>
1.1.1 La reconnaissance de l'illettrisme et de la « fracture numérique »	11
1.1.2 L'exclusion physique	13
1.1.3 Pratiques culturelles et intégration	14
1.2. <i>L'engagement des collectivités territoriales et de l'État.....</i>	<i>14</i>
1.2.1 Bref historique	14
1.2.2 Rôle de l'État et des collectivités territoriales	15
1.3. <i>Le rôle des bibliothèques de lecture publique</i>	<i>16</i>
1.3.1 Engagement au sein de nouveaux territoires	16
1.3.2 Quelques textes fondateurs.....	16
2. DIFFÉRENTES ACTIONS EN DIRECTION DES PUBLICS DITS « EMPÊCHÉS » ..	18
2.1. <i>Quelques notions à clarifier : plusieurs types de publics, un même constat pour les bibliothèques</i>	<i>18</i>
2.1.1 Publics empêchés et publics éloignés	18
2.1.2 Une même situation d'exclusion culturelle	19
2.2. <i>Les différents services offerts à ces publics</i>	<i>20</i>
2.2.1 Les actions en direction des lecteurs immobilisés	20
2.2.2 La mise à disposition pour tous des collections	21
2.2.3 La sensibilisation des publics éloignés	21
2.3. <i>Une nécessaire proximité</i>	<i>22</i>
2.3.1 Les objectifs des services hors les murs	22
2.3.1.1 Proposer un accès au document en tout lieu	22
2.3.1.2 Provoquer la découverte et la venue à la médiathèque	23

2.3.2	La médiation au sein de l'établissement	24
3.	QUELQUES EXPÉRIENCES QUI TÉMOIGNENT DU TRAVAIL MENÉ ACTUELLEMENT DANS LES BIBLIOTHÈQUES	25
3.1.	<i>Différents services proposés</i>	26
3.1.1	Services aux personnes empêchées	26
3.1.2	Services aux publics éloignés	28
3.2.	<i>Des situations parfois problématiques</i>	30
3.2.1	Facteurs extérieurs à la bibliothèque.....	30
3.2.2	Problèmes internes	31
3.3.	<i>Une formalisation indispensable</i>	32
3.3.1	L'exemple des contrats « Ville-Lecture ».....	32
3.3.2	La rédaction d'un projet de service	34
	LES ÉTAPES ABOUTISSANT À LA FORMALISATION D'UN PROJET DE SERVICE EN DIRECTION DES PUBLICS EMPÊCHÉS ET ÉLOIGNÉS : L'EXEMPLE DE LA MÉDIATHÈQUE DE FONTENAY-SOUS-BOIS	35
1.	LE DIAGNOSTIC LOCAL ET LA CONCEPTION DU PROJET	36
1.1.	<i>Etude du contexte propre à la bibliothèque</i>	36
1.1.1	L'établissement.....	36
1.1.2	Le territoire dans lequel s'inscrit la bibliothèque	38
1.1.3	Les tutelles	38
1.1.4	Les partenaires	39
1.2.	<i>Analyse des publics</i>	40
1.2.1	Les habitants de la commune	40
1.2.2	Les usagers de la médiathèque	41
1.2.3	Les publics concernés par le projet de service	42
1.3.	<i>Définition, par le groupe projet, d'objectifs stratégiques</i>	44
1.3.1	La concertation au sein de la bibliothèque : création d'un groupe de travail transversal qui intègre le nouveau service au fonctionnement de l'établissement.....	44
1.3.2	Les grandes orientations du projet de service.....	45
1.3.3	Informations relatives au projet.....	46
2.	LA RÉDACTION DU PROJET DE SERVICE	46

2.1.	<i>Analyse d'actions expérimentales.....</i>	47
2.1.1	Synthèse des actions menées préalablement.....	47
2.1.2	Evaluation collective des actions expérimentales.....	48
2.2.	<i>Définition d'objectifs généraux et mesurables, répartis entre la bibliothèque et un ensemble de partenaires.....</i>	49
2.2.1	Définition d'objectifs plus précis.....	49
2.2.2	Réflexion sur les indicateurs.....	50
2.2.3	Répartition des responsabilités entre la bibliothèque et ses partenaires	51
2.3.	<i>Structuration du projet</i>	52
2.3.1	Formalisation des actions.....	52
2.3.2	Informations relatives au projet finalisé : la décision de mise en oeuvre	53
3.	LA MISE EN ŒUVRE DU PROJET ET SA RECONDUCTION	54
3.1.	<i>Réalisation des objectifs opérationnels.....</i>	54
3.1.1	Mise en œuvre des actions	54
3.1.2	Présentation des résultats.....	55
3.2.	<i>Evaluation du service.....</i>	56
3.2.1	Evaluation de la bibliothèque.....	56
3.2.2	Evaluation selon les partenaires et les publics concernés	57
3.3.	<i>Continuité et amélioration du service.....</i>	57
3.3.1	La reconduction ou l'arrêt du service	57
3.3.2	Etudes des conditions d'amélioration du service.....	58

ENTRE SPÉCIFICITÉ DES SERVICES ET « ACCÈS POUR TOUS » : QUELQUES PISTES DE RÉFLEXION ABOUTISSANT À LA RÉDACTION DU PROJET DE SERVICE 60

1.	LA PERSONNALISATION DES SERVICES EST-ELLE COMPATIBLE AVEC LA VOCATION DE SERVICE PUBLIC ?	61
1.1.	<i>L'approche communautaire face au modèle républicain.....</i>	61
1.1.1	Les expériences à l'étranger.....	61
1.1.1.1	Les services anglo-saxons	61
1.1.1.2	Autres expériences : l'Europe du Nord	63

1.1.2	Le fonctionnement des bibliothèques françaises	64
1.2.	<i>Personnaliser un projet de service, jusqu'où ?</i>	65
1.2.1	La question du rôle social des bibliothèques et les risques de renforcement des situations d'exclusion	65
1.2.2	La difficulté à cibler les bénéficiaires du projet	67
1.3.	<i>Personnaliser pour se donner des priorités de fonctionnement</i>	69
1.3.1	Rédiger un projet spécifique : une décision politique	69
1.3.2	Définir un projet de service qui oriente le fonctionnement de la bibliothèque	70
2.	SEGMENTER POUR MIEUX INTÉGRER : LA COHÉRENCE GLOBALE DES SERVICES	71
2.1.	<i>Offre pour un type de public, offre pour tous les publics</i>	71
2.1.1	Des services qui satisfont un public élargi	71
2.1.2	Exemple des grilles d'analyse des publics et de leurs motifs d'éloignement	73
2.2.	<i>Plusieurs services, une même finalité : l'intégration aux pratiques de la bibliothèque</i>	76
2.2.1	Un service de proximité qui trouve son sens dans l'appropriation des ressources de la bibliothèque	76
2.2.2	Le cas des bibliothèques de rue et des actions hors les murs	78
	CONCLUSION	80
	BIBLIOGRAPHIE	82

Introduction

Depuis une vingtaine d'années, les bibliothèques françaises de lecture publique développent de nombreuses actions spécifiques en direction des publics dits empêchés. Il s'agit pour ces établissements culturels de s'adresser au sein de leur collectivité, aux personnes qui ne peuvent se rendre à la bibliothèque pour des raisons physiques, ou aux personnes qui ne s'y rendent pas pour des motifs socioculturels, n'ayant jamais fréquenté ce lieu car le percevant comme étranger à leurs pratiques. Cette notion de publics dits empêchés recouvre donc des usagers aux profils très différents, qui ne fréquentent pas la bibliothèque pour des raisons diverses et variées. Pourtant, au-delà de ces divergences, l'accès aux bâtiments, aux ressources documentaires et au savoir demeure problématique pour ces publics.

A partir de ce constat, les bibliothèques mettent en place un certain nombre de services visant à permettre l'accès aux espaces et aux collections pour tous leurs usagers. En tant que service public, la bibliothèque doit en effet desservir l'ensemble d'une population, quelles que soient les situations personnelles des habitants. La démocratisation culturelle et l'accès égalitaire à la culture de tous les citoyens ne sont pas seulement des constructions intellectuelles résultant de la volonté de quelques bibliothécaires « engagés » ou des autorités politiques locales. Ce sont plutôt des notions formellement contenues dans la Constitution et les Lois de la République. Il ne s'agit donc pas pour les bibliothèques de s'engager dans une démarche qui vise à « lecturiser » l'ensemble d'une population (pour reprendre un néologisme employé par Claudie Tabet¹), mais plutôt de s'assurer d'une égalité d'accès aux ressources de la bibliothèque par le biais d'une offre volontariste, sur un mode bien souvent convivial, de proximité et de médiation accrue. L'égalité d'accès aux ressources passe par une appropriation des collections (livres, disques, nouvelles technologies) et des services. Elle vise à rendre autonomes les usagers dans leurs recherches

¹ Tabet, Claudie. *La bibliothèque hors les murs*. Paris : Editions du Cercle de la librairie, 1996 (Bibliothèques).

documentaires mais également dans leur découverte de la lecture en tant que loisir.

Or, si de nombreuses bibliothèques proposent aujourd'hui des services destinés à ces usagers, peu les formalisent véritablement. Nous constatons en effet une multiplication d'actions à travers la France, bien souvent sans évaluation, sans pérennisation des services, sans réelle intégration au fonctionnement des établissements... Alors que plusieurs bibliothèques se montrent intéressées par les services aux publics dits empêchés, peu sont capables d'évoquer méthodiquement les actions qu'elles ont mises en place ou de les faire partager formellement à d'autres structures. Nous ne sommes pas actuellement en mesure de savoir « qui fait exactement quoi » dans ce domaine et les échanges autour de ces expériences demeurent bien souvent informels.

Dans ce contexte, l'élaboration d'un projet de service en direction de ces publics semble essentielle. D'une part, parce que précisément, elle permet à chaque bibliothèque de mieux apprécier son offre de service, de pouvoir la transmettre et d'échanger dans un cadre professionnel. D'autre part, parce qu'elle permet une réelle intégration de ces services qui, bien fréquemment, apparaissent comme « un plus » facultatif, voire artificiel, par rapport au fonctionnement courant de l'établissement. L'écriture d'un projet de service place les actions en direction des publics dits empêchés au cœur de l'organisation générale de la bibliothèque, elle les légitime et permet une reconnaissance de la part des professionnels, des tutelles et du grand public.

Comment, donc, mettre en place un projet de service cohérent qui s'intègre au fonctionnement et aux missions quotidiennes de la bibliothèque ?

Ce travail tente d'abord de faire le point sur les services actuellement proposés aux publics dits empêchés en France. Nous distinguerons rapidement les notions de publics empêchés et publics éloignés, en montrant leurs différences et leurs similitudes dans la logique de rédaction d'un service commun.

Sans prétendre à une exhaustivité des services, un certain nombre d'expériences sont décrites afin de mieux comprendre les enjeux de ce type d'actions. Les bibliothèques municipales restent l'unique cadre de

notre propos. Il est certain que des bibliothèques départementales de prêt ainsi que certaines bibliothèques universitaires sont concernées par ce sujet. Pourtant, les profils des publics touchés n'y sont pas les mêmes ; les territoires ne se situent pas à la même échelle.

De plus, ce travail s'inscrit dans le cadre de l'expérience concrète vécue par la médiathèque municipale de Fontenay-sous-Bois. Cet établissement souhaite en effet présenter à sa tutelle, d'ici quelques mois, un projet de service en direction des publics empêchés et éloignés, formalisé et s'intégrant au fonctionnement courant de la médiathèque. Comment mettre en place un tel service ? Nous étudierons de manière théorique les différentes étapes de la gestion de projet qui aboutissent à un tel document. Mais ce travail se veut avant tout un outil pratique pour tous les bibliothécaires qui envisagent de développer un projet de service en direction de ces publics repérés au sein de leur territoire. Il peut être utile à ceux qui recherchent des informations à la fois théoriques et fonctionnelles.

Comment un établissement doit procéder afin de mettre en place un tel service ? Entre attentes des élus au sein d'une politique municipale et attentes des publics, entre rôle culturel et rôle social, entre travail quotidien et dynamique de service, entre motivation d'un personnel engagé et indifférence d'autres... Comment la bibliothèque peut se positionner et développer un service intégrant ces publics empêchés et éloignés ? De la conception initiale du projet aux aléas du terrain, une méthode est proposée à partir de l'expérience en cours à la médiathèque de Fontenay-sous-Bois.

Enfin, de nombreuses interrogations apparaissent avec la mise en place d'un tel service destiné, dans l'absolu, à un nombre limité de personnes: derrière ce type de travail, ce sont les questions de segmentation des publics et de stratégies associées qui sont posées. En effet, les risques de catégorisation des publics et de cloisonnement des services entre eux imposent une réflexion préalable à tout projet de service en direction d'un public spécifique. Cette réflexion permet ainsi une meilleure intégration des publics à l'ensemble cohérent que constituent la bibliothèque, ses collections et ses services.

Bibliothèques et publics dits « empêchés » : état des lieux

C'est à partir des années 80 que les notions de publics empêchés et d'exclusion culturelle apparaissent dans le domaine des bibliothèques de lecture publique. Ces concepts ont évolué au fil des décennies, ils se sont précisés. Des définitions et des éléments théoriques ont émergé. Travailler sur ce sujet nécessite de faire préalablement un bref état des lieux qui permette de mieux comprendre dans quel contexte nous nous inscrivons aujourd'hui.

1. Rappel historique

Depuis quelques dizaines d'années, il semble que les disparités culturelles et sociales se creusent en France. Nombreux sont ceux qui se trouvent isolés à cause de leur situation personnelle et qui n'accèdent pas aux services institutionnels. L'État et les collectivités locales en ont pris conscience et cherchent à faciliter l'accès pour tous à l'information et au savoir. Celui-ci est en effet une condition essentielle à l'insertion et à la citoyenneté. Les bibliothèques municipales, lieu de connaissance indiscutable, sont concernées. Elles se voient attribuer une mission particulière en participant à la politique culturelle de leur tutelle.

1.1. Un contexte d'exclusions de plus en plus marquées

1.1.1 La reconnaissance de l'illettrisme et de la « fracture numérique »

Les années 70 marquent les débuts d'une période faste dans le domaine des constructions d'établissements culturels et des services qui y sont offerts. Ces derniers se diversifient au sein de locaux modernes et adaptés. Les bibliothécaires peuvent y mettre en application leurs préconisations en matière d'offre de lecture, notamment en prenant en

compte le public enfantin, en proposant de nouveaux médias, en mettant en valeur les collections par l'intermédiaire d'animations. La reconnaissance des phénomènes d'illettrisme à cette même époque entraîne pourtant déjà de nombreuses interrogations : alors même que certaines personnes ont été scolarisées, elles ne maîtrisent pas suffisamment l'écrit pour faire face aux exigences minimales requises dans leur vie quotidienne. Cette tendance qui s'intensifie jusque dans les années 80, conduit le gouvernement de l'époque à demander des rapports sur la pauvreté d'abord, puis sur l'illettrisme. Aujourd'hui, en dépit des nombreux établissements culturels existant sur notre territoire et de la scolarisation totale des enfants, on compte entre 10% et 20% de la population adulte concernés à des degrés divers par l'illettrisme. Or, que ce soit dans l'organisation du temps collectif ou dans la vie privée, l'écrit a pris une place prédominante dans notre société, en même temps qu'il devient plus complexe et plus inégalitaire pour certaines personnes. Claudie Tabet souligne qu'il y a vingt ans, les illettrés étaient invisibles car personne ne décelait leur handicap alors qu'ils étaient occupés par des activités manuelles². L'illettrisme entraîne différents problèmes qui concernent des approches sociales (il est facteur d'inégalité et de société « duale »), économiques (cause de perte d'emploi ou d'obstacle à en trouver un), pédagogiques, psychologiques (il se vit en terme d'image de soi négative), politiques (il constitue un obstacle à l'exercice de la citoyenneté). Les compétences liées à l'écrit et à la communication sont en effet essentielles à travers toutes activités personnelles et professionnelles. Sont donc exclus de la reconnaissance que confère la place occupée par l'écrit tous ceux qui ne le maîtrisent pas, et ce tout particulièrement dans le domaine de l'emploi.

De même, l'accès à l'information passe énormément aujourd'hui par l'usage des nouvelles technologies. A l'identification des phénomènes d'illettrisme s'ajoute depuis quelques années la prise en compte de « l'illectronisme ». Ce néologisme désigne l'incapacité à utiliser correctement les ressources électroniques, à maîtriser ces nouveaux supports de l'information et de la communication. Or ces médias jouent un rôle essentiel dans l'accès aux documents (notamment dans le

² Tabet, Claudie. *Op.cit.*, page 14.

domaine de la recherche d'emploi). Sylvie Teillard et Maryse Oudjaoudi le rappellent : « *L'intrusion des technologies de l'information et de la communication (TIC) touche désormais l'ensemble de la population : retirer de l'argent, acheter un titre de transport, etc., de nombreux actes de la vie quotidienne nous amènent à nous confronter aux écrans. Ce développement explosif de la technologie s'accompagne d'effets très variés. Pour certains, c'est une source de plaisir, et pour d'autre, une source d'exclusion(...)* Les usagers exclus prioritairement de l'accès au multimédia sont bien sûr les jeunes ou adultes faiblement qualifiés, les étrangers en cours d'alphabétisation, ou les personnes en situation d'illettrisme »³. Les bibliothèques peuvent participer à la réduction de cette « fracture numérique » qui génère des inégalités culturelles et sociales, notamment en proposant du matériel informatique, des formations à l'utilisation de ces nouvelles technologies.

1.1.2 L'exclusion physique

Parallèlement, des situations d'exclusion touchent également les personnes victimes d'un handicap physique. Il est frappant de noter par exemple que l'illettrisme concerne près de 80% des personnes sourdes profondes. Celles-ci rejettent bien souvent le livre, vecteur de cette langue qu'elles n'entendent pas ou ne parlent pas. Les handicaps visuel, auditif et moteur rendent plus complexe l'accès aux documents pour diverses raisons évidentes. Rares sont les collections de bibliothèques qui proposent des fonds spécialisés. Les plus développés sont ceux en gros caractères. Peu mettent en place des animations à destination de ces publics, qu'il s'agisse d'animations spécialisées (accueil de groupes) ou larges (contes s'adressant à la fois au public entendant et au public sourd). L'accès simplement physique à l'équipement culturel et à ses collections peut être problématique. L'organisation de l'espace n'est pas toujours pensée pour accueillir des personnes à mobilité réduite ; les déplacements à l'intérieur de l'établissement sont limités, notamment en raison de la disposition des mobiliers. La signalisation pour les malvoyants et malentendants est rare. Enfin les documents et les outils de recherche documentaire peuvent être physiquement inaccessibles.

³ Teillard, Sylvie et Oudjaoudi, Maryse. *Les activités de formation et d'insertion à la bibliothèque municipale de Grenoble*. BBF, 2002, t.47, n°3, pages 70-71.

Une médiation accrue est donc nécessaire pour accueillir dans les meilleures conditions ces publics qui, en tant qu'habitants d'une collectivité, doivent bénéficier de ses services au même titre que l'ensemble des autres résidents.

Le vieillissement de la population condamne par ailleurs de plus en plus de personnes âgées à vivre seules, à se déplacer plus difficilement et à rompre tout lien avec la vie culturelle et sociale qui les entoure. Là encore, les situations d'isolement et d'exclusion se multiplient.

1.1.3 Pratiques culturelles et intégration

De manière plus générale, à l'heure où les pratiques culturelles sont le fait d'une minorité de français qui les cumule⁴, il est reconnu que ces pratiques, notamment la lecture, favorisent l'intégration. Ceux qui en sont exclus se retrouvent plus rapidement dans des situations globales d'exclusion. La lecture est totalement impliquée dans l'organisation et les conditions sociales. Le rôle de la culture semble donc bien déterminant aujourd'hui dans une logique d'intégration et de cohésion sociale.

1.2. L'engagement des collectivités territoriales et de l'État

1.2.1 Bref historique

Le développement des bibliothèques municipales, à partir des années 70, est lié à une plus grande implication des collectivités et de l'État dans le rôle tenu par l'écrit au sein de notre société. L'enjeu de ces équipements est bien la démocratisation de la culture. Les élus locaux confirment leur intérêt pour ces établissements fréquentés au sein des communes et mettent en pratique des politiques culturelles locales ambitieuses grâce aux lois de décentralisation qui le leur permet dès 1982. L'élection de François Mitterrand à la Présidence de la République en 1981 ouvre une période où l'intervention de l'Etat en matière culturelle revêt une importance symbolique et budgétaire encore jamais vue. A partir de 1984, Jack Lang, alors Ministre de la Culture, attire l'attention des élus, militants et professionnels de la lecture, sur les

⁴ Donnat, Olivier. *Les pratiques culturelles des français*. Paris : La documentation française, 1997.

publics qui, pour des raisons de langue, de santé, de statuts ou d'âge, ne peuvent être considérés comme desservis par les services de base des bibliothèques. Lors d'une communication au Conseil des ministres en janvier 1984, il affirme sa « volonté d'étendre le territoire du livre (...) en direction de nouveaux lieux et de nouveaux publics ». Ces derniers sont ceux qui pour des raisons physiques ou culturelles ne se rendent pas d'eux-mêmes au sein des lieux culturels. Jack Lang pense alors plus précisément à des catégories de lecteurs que les bibliothécaires ne prennent pas suffisamment en compte, comme les jeunes, les personnes âgées, les retraités, les personnes handicapées. Il s'agit bien d'une démarche militante qui préconise le contact directement sur le terrain.

1.2.2 Rôle de l'État et des collectivités territoriales

Aujourd'hui, le Département du développement de la lecture et des bibliothèques territoriales, qui appartient à la Direction du Livre et de la Lecture, oriente les politiques publiques nationales de la lecture. Son bureau du développement de la Lecture développe plusieurs axes d'intervention dont celui de la lutte contre l'illettrisme et l'exclusion. Il œuvre en faveur des partenariats au sein d'un territoire donné en faveur de la lecture et encourage les projets qui contribuent à son développement. Plus précisément, il soutient la création de services destinés aux personnes handicapées (aveugles et malvoyants notamment) et incite à l'embauche de médiateurs pour mener des actions en direction des publics éloignés du livre et de l'écrit.⁵ Du point de vue local, les politiques de la ville ont pour objectif de pallier les dysfonctionnements de certains quartiers dus à des problèmes économiques, d'échec scolaire, de délinquance, d'exclusions culturelles et sociales. La culture, et donc la lecture publique, trouvent leur place dans deux domaines essentiels : l'amélioration du cadre de vie et le domaine transversal de la citoyenneté.

En fait, pour les ministres et les élus locaux, il semble évident que certaines pratiques culturelles appropriées prenant en compte les spécificités de chacun, permettent à tous les publics d'affirmer leur

⁵ Bureau du développement de la lecture. <http://www.culture.fr/culture/dll/deplect.htm>

dignité et d'accéder à une reconnaissance sociale favorable à la cohésion d'un territoire et à l'engagement citoyen : « *un certain nombre d'expériences originales montrent que les « exclus » de la culture peuvent trouver dans des pratiques culturelles appropriées un mode d'expression qui, tout à la fois, leur permet d'affirmer leur identité (...) tout en apportant à la vie culturelle du pays quelque chose de neuf susceptible de l'enrichir, ne serait-ce que par des questionnements inattendus ou dérangeants. Par là, culture peut devenir facteur d'intégration* »⁶. Les tutelles octroient donc à leurs équipements culturels, et particulièrement à leur bibliothèque, un rôle spécifique dans le travail de démocratisation de la culture.

1.3. Le rôle des bibliothèques de lecture publique

1.3.1 Engagement au sein de nouveaux territoires

Dès cette époque, les bibliothèques orientent donc leurs actions vers de « nouveaux territoires », à la recherche de nouveaux publics. Ces nouveaux territoires habités par ces nouveaux publics sont tous ces espaces hors de l'institution culturelle elle-même. Ce sont des lieux comme les hôpitaux, les prisons, les quartiers d'habitat social, les marchés, les écoles, les comités d'entreprise. L'objectif est de toucher tous ceux qui, on le voit déjà, ne peuvent fréquenter la bibliothèque pour des raisons d'empêchement physique (prisons et hôpitaux par exemple) ou pour des motifs d'éloignement culturel. Ils ne connaissent pas l'existence de cet équipement culturel et s'ils le connaissent, ne le perçoivent pas comme un service les concernant. Les bibliothécaires se donnent pour mission de le leur faire découvrir en se l'appropriant.

1.3.2 Quelques textes fondateurs

Si aucune loi ne régit véritablement le rôle des bibliothèques, plusieurs textes fondateurs rappellent leurs grandes orientations. Ainsi, sept ans après la volonté exprimée par Jack Lang de partir à la rencontre de tous les citoyens, le Conseil supérieur des bibliothèques adopte une *Charte*

⁶ Poteau, Gérard et Blaize, Jean-Christophe. *Culture et Intégration : expériences et modes d'emploi*. Paris : La lettre du Cadre territorial, 1998.

des bibliothèques qui précise par écrit, les différents rôles et enjeux des bibliothèques françaises⁷. Là encore, l'idée d'accessibilité pour tous est mentionnée dès le début du texte « *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 (...) aucun citoyen ne doit en être exclu du fait de sa situation personnelle. En conséquence, elles doivent rendre leurs collections accessibles par tous les moyens appropriés, notamment par des locaux d'accès facile (...) des équipements de desserte de proximité* ». Une note précise que la situation personnelle concerne notamment les personnes empêchées ou éloignées. Sans avoir valeur d'obligation, ce texte s'inscrit dans un cadre de préconisations qu'on retrouve à travers le *Manifeste de l'Unesco* ou les principes directeurs de l'IFLA et de l'UNESCO. Ces textes internationaux rappellent fortement la nécessité de servir tous les habitants d'un territoire, sans aucune distinction : « que ces services soient ouverts à tous et non pas réservés à un groupe dans la communauté à l'exclusion des autres est un principe fondamental de la bibliothèque. Des dispositions devraient être prises pour garantir que les services soient également accessibles aux groupes minoritaires qui, pour une raison ou pour une autre, ne sont pas à même d'utiliser les services à la disposition du grand public »⁸. Un peu plus loin, ce texte précise que des services à l'intention des groupes d'utilisateurs spéciaux sont souhaitables. Il propose des orientations pour un égal accès au service et matériels, dont des services à domicile pour ceux qui ne peuvent se déplacer, sur les lieux de travail, dans des institutions comme les prisons et hôpitaux mais également la mise à disposition de matériels spécifiques pour les personnes souffrant de handicaps, de services pour les immigrants et les nouveaux citoyens afin de les aider à trouver leur voie dans une société différente. Toutes ces missions

⁷ *Charte des bibliothèques, adopté par le Conseil supérieur des bibliothèques le 7 novembre 1991, Rapport du président pour l'année 1991*. Paris : Association du Conseil supérieur des bibliothèques, 1992.

⁸ *Les services de la bibliothèques publiques : principes directeurs de l'IFLA / UNESCO*. Paris : Association des bibliothèques de France, 2002, page 17.

inscrivent la bibliothèque au cœur d'un processus volontariste de diffusion du livre et de l'écrit auprès du plus grand nombre. Elle ne peut se contenter d'offrir ses collections et ses services à ceux qui la fréquentent habituellement mais elle doit plutôt mettre en place des actions plus personnalisées afin de desservir tous ses publics potentiels. Elle s'inscrit surtout dans le cadre des services publics et, en tant que telle, elle travaille à partir d'éléments constitutifs du service public dont l'égalité d'accès. Dans cette optique, elle part à la conquête de nouveaux usagers.

2. Différentes actions en direction des publics dits « empêchés »

Plusieurs types de services sont mis à la disposition des publics empêchés. Avant de les décrire, de préciser leurs formes et leurs objectifs, il est essentiel de s'arrêter sur quelques définitions indispensables.

2.1. Quelques notions à clarifier : plusieurs types de publics, un même constat pour les bibliothèques

2.1.1 Publics empêchés et publics éloignés

Avant d'expliquer en quoi consistent les différents services en direction des publics dits empêchés et de réfléchir à ce qu'ils recouvrent, il est indispensable de préciser un certain nombre de définitions afin de mieux comprendre ce dont il s'agit concrètement. C'est la notion d'empêchement qui a été d'abord mise en évidence, dans les années 80, pour désigner toutes les personnes qui n'accèdent pas aux services de la bibliothèque pour des raisons d'abord physiques. Ces personnes peuvent être handicapées par une maladie, un handicap physique, sensoriel, l'âge. Elles peuvent également être dans une situation d'enfermement plus ou moins long, lors d'une condamnation en prison, d'un séjour à l'hôpital ou en maison de retraite. Claudie Tabet distingue plusieurs situations qui éloignent les usagers de l'offre de lecture⁹ : les

⁹ Tabet, Claudie. *Op.cit.*, page 39.

situations d'empêchement, précédemment explicitées mais également ce qu'elle nomme les situations « de loisirs » qui concernent une part des jeunes « inoccupés » et dont l'inactivité peut être une conséquence de l'absence de formation et d'emploi, de l'ennui, de la morosité, de la révolte, de la misère... Aujourd'hui, on désigne plutôt ces personnes comme « éloignées » dans le sens où il s'agit davantage d'un éloignement socioculturel à la culture et au livre. Ces publics n'ont pas l'habitude de fréquenter la bibliothèque, ils ne la connaissent pas toujours et lorsqu'ils la connaissent, ils ne la considèrent pas comme un équipement qui leur est destiné. Ils ne s'en sentent pas proches, au sens propre parfois, comme au sens figuré.

2.1.2 Une même situation d'exclusion culturelle

On peut dire que les publics empêchés et les publics éloignés ne sont pas concernés par les services culturels pour des raisons très diverses : peu de points communs entre un détenu, une personne handicapée physique, une personne âgée en maison de retraite, un enfant d'un halte-garderie, un habitant d'un quartier sensible... Pourtant, toutes ces personnes partagent une situation d'exclusion par rapport à l'offre de la bibliothèque. Certaines d'entre elles désignent d'ailleurs les publics empêchés et éloignés par le terme plus général « d'exclus ». La notion de publics dits empêchés a été utilisée jusqu'à présent de manière indistincte pour réunir ces différents publics, mais il est plus juste de distinguer « publics empêchés » pour des raisons physiques, « publics éloignés » pour des raisons socioculturelles ou « publics exclus » plus globalement, même si ce terme semble trop large et par ailleurs fortement connoté. Il a pourtant l'avantage de désigner différents types d'usagers qui partagent un *même* point commun : ils ne fréquentent pas la bibliothèque et ne bénéficient pas de son offre culturelle. Il s'agit alors, dans une logique de service public et d'égalité d'accès à la culture, de desservir ces publics par le biais d'actions plus particulières compensant les situations d'exclusion.

2.2. Les différents services offerts à ces publics

2.2.1 Les actions en direction des lecteurs immobilisés

Depuis une vingtaine d'années, les bibliothécaires proposent des services plus précisément destinés à ces publics, afin d'aller à leur rencontre. Le plus souvent, ces actions se déroulent hors des murs de la bibliothèque, directement au sein des lieux dans lesquels vivent les publics visés. Ainsi, des services divers, du simple dépôt de documents à la mise en place d'ateliers d'écriture ou de rencontres avec les auteurs, sont proposés sur les lieux de vie des publics. Les besoins sont notamment nombreux en prison. Selon les chiffres de 1995, la population carcérale comprend presque un quart d'illettrés. Plus de 80% des détenus ne sont pas allés au-delà de la classe de 5^e. Les dispositifs de lutte contre l'illettrisme et de développement de la lecture correspondent donc à des besoins évidents, notamment dans l'optique d'une réinsertion sociale à venir qui passe bien souvent par la recherche d'un emploi. En 1996, sur 183 établissements pénitentiaires, 120 possèdent une bibliothèque en accès direct. 84 bibliothèques municipales ou départementales interviennent dans la gestion, l'animation, la formation des détenus. Les actions culturelles les plus fréquentes sont les rencontres avec des écrivains, les ateliers d'écriture, cercles de lecture, interventions de conteurs, etc. Claudie Tabet souligne que, malgré les efforts accomplis, les prisons continuent de vivre sous le régime de la pénurie culturelle¹⁰.

Les interventions de certaines bibliothèques dans les hôpitaux compensent également l'inexistence de structures culturelles en milieu hospitalier. Une enquête menée par la DLL montre qu'il y a dix ans, sur 1860 questionnaires envoyés à des établissements hospitaliers, 320 hôpitaux seulement répondaient qu'ils avaient eu l'occasion de travailler en partenariat avec des bibliothèques de lecture publique. Le reste des propositions d'offre de lecture dépend du bénévolat et donc de l'engagement de quelques-uns.

Dans le domaine de la santé, d'autres services sont offerts par les bibliothèques de lecture publique. Le portage à domicile se développe

¹⁰ Tabet, Claudie. *Op.cit.*, page 79.

dans de nombreuses bibliothèques pour les populations peu autonomes. Il concerne bien souvent les personnes handicapées qui ne peuvent se déplacer jusqu'à la bibliothèque ou les personnes âgées qui rencontrent les mêmes difficultés. Des actions auprès des résidents de maisons de retraite se développent parallèlement.

2.2.2 La mise à disposition pour tous des collections

Certains services s'adressent plus spécifiquement aux personnes handicapées pouvant se déplacer jusqu'à la bibliothèque mais ne pouvant disposer des collections et des services de la même façon que les autres lecteurs. C'est le cas des personnes aveugles, sourdes, malentendantes ou handicapées mentales. Des accueils plus spécifiques leur sont proposés, des appareils techniques permettent la lecture des documents. Aucune obligation ne contraint les bibliothèques à proposer ce genre de service, hormis bien entendu la nécessaire accessibilité au bâtiment. Les services s'organisent selon les besoins repérés sur le territoire de la commune. Quelques exemples seront concrètement développés un peu plus loin, lors de la description d'expériences en cours.

2.2.3 La sensibilisation des publics éloignés

Dans le champ social, les bibliothèques tentent d'intervenir au coeur des structures accueillant les tout-petits qui ne bénéficient pas tous d'un éveil, d'une sensibilisation aux livres ou à la musique. Des actions de médiation dans les crèches, les haltes-garderies qui voient souvent défiler beaucoup d'enfants, les PMI (Protection Maternelle Infantile), sont proposées aux enfants mais également parfois à leurs parents. Les partenariats autour du livre peuvent se créer également avec des associations d'alphabétisation, des groupes de soutien scolaire. L'objectif est de mettre en contact ces publics avec une proposition de lecture qui ne leur est pas familière. Il faut déjà noter ici toute l'importance du partenariat qui permet de déployer les services de la bibliothèque au-delà de ses propres murs. Nous y reviendrons plus tard mais, dès cette présentation générale des services en direction des publics empêchés et éloignés, il convient de souligner l'importance de

personnes relais hors de l'institution culturelle. Toutes ces actions, qu'elles concernent les prisons, les hôpitaux, les crèches, les associations, découlent d'un même constat : pour toucher les publics non familiers des bibliothèques, il faut se rapprocher d'eux et intégrer une offre de service au cœur de « leur espace ».

2.3. Une nécessaire proximité

2.3.1 Les objectifs des services hors les murs

2.3.1.1 Proposer un accès au document en tout lieu

Quel que soit le type d'actions menées par les bibliothèques, l'essentiel est de sortir des murs de la bibliothèque puisque les publics visés ne s'y rendent pas naturellement. Il s'agit donc de déployer les services offerts sur un territoire donné. Ainsi, la bibliothèque hors les murs est un des moyens indispensables à la médiation culturelle. Il est évident que la bibliothèque qui cherche à s'adresser aux publics empêchés doit se rendre sur le lieu dans lequel ils résident ou, tout au moins, leur permettre d'accéder à distance à ses services puisque ces publics, par définition, ne peuvent se déplacer. C'est le cas des bibliothèques qui laissent des dépôts d'ouvrages, qui animent des ateliers ou des cercles de lecture dans les prisons, les hôpitaux, les maisons de retraite. Il s'agit alors de proposer une offre de lecture sur place afin de compenser l'empêchement lié à la situation d'immobilité et d'enfermement. Pour les bibliothécaires, l'objectif est « simplement » de desservir tous ses usagers, sans discrimination liée à leur situation particulière. Il n'est pas évident que ces lecteurs se rendront par la suite à la médiathèque. Leur venue éventuelle dépend de la durée de leur situation d'empêchement qui peut être variable. On peut envisager que certaines personnes ayant bénéficié des services d'une bibliothèque lors d'un séjour à l'hôpital se rendront dans cette bibliothèque (ou dans une autre), une fois leur hospitalisation terminée. Mais ce n'est pas seulement cette venue ultérieure à la bibliothèque qui est importante, c'est le profit tiré de l'accès aux ouvrages, du travail autour du texte, de l'écriture, des discussions autour d'une lecture...

2.3.1.2 Provoquer la découverte et la venue à la médiathèque

Pour les publics éloignés, il s'agit de se rapprocher des lecteurs potentiels, non pour leur permettre une accessibilité physique aux documents, mais pour « désacraliser » l'institution que représente bien souvent à leurs yeux la bibliothèque municipale. C'est ce que préconisent plusieurs associations qui font référence dans le domaine des actions hors les murs. La philosophie du mouvement ATD-Quart Monde se caractérise depuis plus de trente ans par une démarche de rencontre avec les populations défavorisées les plus éloignées du livre, grâce à la constitution de bibliothèques de rue. Environ deux tiers des bibliothèques de rue animées par ATD coopèrent avec les bibliothèques municipales ou d'autres structures culturelles. Selon les disponibilités et les lieux, la coopération varie, allant du simple dépôt à l'accueil en bibliothèques autour d'animations et, beaucoup plus rarement, jusqu'à l'animation conjointe. La Joie par les livres, dont la mission est la promotion de la lecture enfantine au niveau national, est à l'origine d'une des expériences les plus anciennes en matière de bibliothèque de rue. Sortir les livres et aller à la rencontre des enfants, en s'inspirant des méthodes d'ATD, est une préoccupation essentielle pour cette bibliothèque. De même, l'association ACCES (Actions Culturelles Contre les Exclusions et les Ségrégations), pionnière en matière d'action culturelle en direction de la petite enfance, cherche à favoriser la rencontre du livre et du public par le biais d'actions innovantes. Dominique Layat explique le travail qui a été mené à Besançon dans le cadre d'un projet d'extension de la bibliothèque de rue à plusieurs quartiers de la commune. Il souligne que La Joie par les livres, à Clamart, et la bibliothèque des Clairs-Soleils, à Besançon, semblent être les seules bibliothèques à organiser régulièrement et à assumer entièrement l'activité de lecture de rue à partir de leur propre structure¹¹. La bibliothèque de rue est une des réponses possibles à l'éloignement des publics. Relativement souple, elle peut s'adapter à

¹¹ Layat, Dominique, *Le livre contre l'exclusion : lecture et bibliothèque de rue à Besançon. Mémoire d'étude*. Villeurbanne : Ecole nationale supérieure des sciences de l'information et des bibliothèques, 1995, page 13.

différents contextes et son efficacité est fonction de cette simplicité. Néanmoins, descendre dans la rue avec des livres suppose que l'on prenne des risques comme celui de s'exposer au chahut des enfants et des jeunes, à l'incompréhension. Une parfaite connaissance du territoire, des habitants du quartier, des partenaires potentiels s'impose. Une bibliothèque de rue ne s'improvise pas.

Pour ces publics éloignés, la découverte des livres est une première étape. L'objectif des bibliothécaires est bien de faire venir si possible ces lecteurs initiés jusqu'à l'établissement. La bibliothèque de rue est ainsi un moyen d'aller à la rencontre de ces publics accompagné de livres, mais elle n'est pas une finalité en soi. Elle permet de parler de la bibliothèque municipale aux publics concernés, de la présenter et de les y conduire autant que possible. Il n'est pas question dans ce cadre d'apporter un service particulier qui conforte les usagers dans une situation d'exclusion mais bien de leur permettre de s'ouvrir à de nouvelles pratiques de lecture, notamment en venant jusqu'à la bibliothèque. Cette rencontre avec l'équipement en tant qu'institution peut se faire sous différentes formes. Elle peut avoir lieu dans un premier temps lors des heures de fermeture de l'établissement au grand public, alors que ces usagers seront seuls pour découvrir et s'approprier l'espace. Leur venue ultérieure, aux heures d'ouverture traditionnelles, peut nécessiter une médiation particulière.

2.3.2 La médiation au sein de l'établissement

Lorsque les publics éloignés ou certains de ceux que nous avons précédemment décrits comme empêchés se rendent à la médiathèque, ils ont parfois besoin d'une médiation adaptée de la part des bibliothécaires. En effet, peu familiarisés avec l'équipement, son fonctionnement, ses locaux, ses règles, ces publics sont davantage demandeurs. C'est afin de répondre à leurs attentes que certains médiateurs du livre, au sens statutaire, ont été engagés. Ils ont pour mission de relayer l'action des bibliothécaires, au plus près des habitants (c'est le cas de ceux qui organisent des bibliothèques de rue) mais également au sein de la médiathèque, en proposant un accompagnement à l'intérieur de l'équipement. Les médiateurs sont alors des médiateurs internes qui travaillent à la prise en charge

personnalisée de certains usagers afin de « transmettre à ceux qui ne les maîtrisent pas les points de repères et les savoirs de base »¹² dans le cadre du fonctionnement de la médiathèque. Certains médiateurs sont médiateurs du livre, d'autres des bibliothèques, d'autres des nouvelles technologies. Rappelons que les nouvelles technologies sont un facteur attractif pour toute une partie du public qui ne fréquente pas habituellement la médiathèque.

Les formations à l'utilisation de ces nouveaux supports de l'information et de la communication sont essentielles et vont dans le sens d'une réduction des situations d'exclusion dans le domaine des nouvelles technologies. Sylvie Teillard et Maryse Oudjaoudi le signalent : *« Quand nous proposons l'accès au multimédia indistinctement de la même manière à tous nos usagers, nous ne faisons que renforcer les exclusions. L'approche du numérique par les publics en insertion ou en cours d'alphabétisation ne peut se construire par une politique de l'offre, mais à travers des partenariats avec des organismes de formation, et elle suppose une forte mobilisation des bibliothécaires »*. Les notions de formation et de médiation sont ici indispensables afin de rendre autonomes les publics concernés. L'intégration des personnes empêchées et éloignées à l'ensemble du public de l'établissement, par son accès au lieu, son usage des collections « papiers » et électroniques, son respect des règles, est un objectif essentiel pour les bibliothécaires.

3. Quelques expériences qui témoignent du travail mené actuellement dans les bibliothèques

Après avoir clarifié les différents types de services et leurs objectifs de manière théorique, nous pouvons mettre en valeur quelques exemples qui témoignent du travail actuel de certains établissements français de lecture publique. De nombreuses bibliothèques proposent en effet des services en direction des publics empêchés et éloignés. Réparties à travers tout le territoire, elles témoignent de la palette d'actions

¹² Leturcq, Sandrine. *Médiateurs en bibliothèque : une fonction ou un métier ? exemple de la bibliothèque municipale de Lyon. Mémoire d'étude*. Villeurbanne : Enssib, 1998, page 20.

envisageables selon les situations locales, les besoins, les orientations politiques, les partenaires repérables. Sans prétendre les présenter de manière exhaustive, nous pouvons en citer quelques-unes représentatives des enjeux actuels. Ces expériences sont en fait celles repérées suite à un mail lancé sur la liste de diffusion Biblio-fr en septembre 2003¹³.

3.1. Différents services proposés

3.1.1 Services aux personnes empêchées

En ce qui concerne les publics empêchés, les interventions en milieu carcéral sont assez fréquentes lorsqu'une prison ou une maison d'arrêt se trouvent à proximité de la bibliothèque. C'est le cas de la bibliothèque municipale de Tourcoing qui détache à mi-temps une assistante qualifiée à la maison d'arrêt de Loos. C'est le cas également de la BMVR de Troyes¹⁴ dont une bibliothécaire se rend tous les mois à la maison d'arrêt afin de former des détenus et d'animer des ateliers d'écriture. Il faut noter que l'agence de coopération de la région Champagne-Ardenne « Interbibly » est très dynamique et qu'elle participe systématiquement aux actions en milieu carcéral. Plusieurs bibliothèques choisissent de desservir à domicile, par l'intermédiaire de services de portage, les lecteurs qui ne peuvent se déplacer. Alors que la population vieillit et que de nombreuses personnes âgées se retrouvent isolées, la bibliothèque est souvent le seul équipement culturel local à rendre accessible ses services aux personnes immobilisées. C'est ce qui apparaît à Fontenay-sous-Bois où une assistante qualifiée de la section adulte, accompagnée d'un membre d'une association spécialisée, se rend une fois par mois au domicile d'une quinzaine de personnes âgées ou handicapées. Ces moments privilégiés permettent une meilleure diffusion du livre mais également un échange autour des lectures, des discussions. La médiathèque intercommunale Ouest-Provence réunit les communes de Miramas, Istres et Fos-sur-Mer. Elle propose un service de portage à domicile s'adressant aux personnes âgées dépendantes, aux personnes

¹³ Voir en annexes, le mail ainsi que la synthèse des réponses reçues, page II et IV.

¹⁴ Voir en annexes, page VII, le compte rendu de la visite du service « hors les murs » de la BMVR de Troyes.

handicapées sans condition d'âge, aux personnes malades et immobilisées. Les conditions de prêt des documents sont les mêmes qu'au sein de la médiathèque. Les bibliothécaires opèrent une sélection d'ouvrages et les portent à domicile grâce à un véhicule de service.

Les interventions en maisons de retraite sont possibles grâce à un partenariat avec les structures locales. Là encore, les villes de Troyes et de Fontenay animent des foires aux prêts de livre dans ces structures où résident des centaines de personnes âgées. Il s'agit de porter les documents (livres, revues, cassettes et Cd) auprès des lecteurs, de favoriser les échanges, de susciter l'intérêt et la discussion au sein de lieux où les événements culturels sont souvent rares.

Enfin, les bibliothèques développent également des services sur place, lorsque les usagers peuvent se déplacer jusqu'au bâtiment sans avoir la possibilité d'accéder aux ressources documentaires. C'est le cas d'handicapés visuels, auditifs ou mentaux qui, s'ils peuvent se rendre à la bibliothèque, ne bénéficient pas des collections sans médiation adaptée. Là encore, selon les besoins repérés sur le territoire, les médiathèques peuvent proposer des collections adaptées, qu'il s'agisse d'ouvrages en braille, en gros caractères ou en langue des signes. Des animations spécifiques sont mises en place pour ces lecteurs. À Dunkerque, des contes en langue des signes attirent toutes les semaines des personnes sourdes ou entendantes. Un fonds spécialisé dans le domaine de la lecture des personnes sourdes est proposé. À Amiens, des histoires sont racontées aux enfants malentendants, oralement par la bibliothécaire et traduites en langue des signes par une entendante signeuse. La Bpi, qui travaille actuellement à un nouveau projet d'établissement, a toujours largement pris en compte l'accueil des personnes handicapées, qu'il s'agisse des personnes aveugles ou sourdes. Des visites, une fois par semestre, s'adressent à des groupes de visiteurs aveugles et malvoyants, et leur font découvrir les espaces de lecture, les collections. Un logiciel (Vocale Presse) leur permet d'écouter le contenu de la presse écrite sur Internet grâce à une technologie de synthèse vocale et une interface adaptée. Des espaces spécifiques (loges isolées des bruits de la bibliothèque, avec un matériel adapté) accueillent également les déficients visuels. Un système d'information accessible aux personnes aveugles équipées d'émetteurs portables, permet aux visiteurs malvoyants ou aveugles de se repérer

dans la rue, depuis la sortie de métro jusqu'à l'entrée de la Bpi. Des balises extérieures diffusant des messages audio-aériens aident en effet ces visiteurs à se diriger jusqu'au bâtiment. Enfin, des visites en langue des signes sont également proposées une fois par semestre. Elles présentent les espaces de lecture et les collections afin que les publics sourds puissent se repérer au sein de la bibliothèque et comprendre sa logique de fonctionnement. Technologies et médiations humaines permettent ainsi un meilleur accès aux ressources documentaires des bibliothèques.

3.1.2 Services aux publics éloignés

S'agissant des publics éloignés, les actions en partenariat avec d'autres structures institutionnelles ou associatives, visent à rapprocher l'objet « livre » du public et à lutter massivement contre l'illettrisme et l'exclusion culturelle qu'il entraîne. Ainsi, des bibliothèques de rue s'installent dans les quartiers jugés prioritaires, et favorisent la rencontre entre les ouvrages apportés et les habitants du quartier. C'est l'expérience que décrit Dominique Layat à Besançon¹⁵. La bibliothèque de rue s'installe dans le quartier des Clairs-Soleil, une cité particulièrement sensible de la ville. Elle cherche à toucher les enfants et leur famille, en leur proposant des livres ludiques. Peu à peu, les enfants deviennent plus autonomes dans leurs lectures, ils affirment leurs choix, intériorisent les règles du jeu de l'activité. Ils se familiarisent avec les documents et leur comportement s'en trouve modifié. On retrouve les mêmes préoccupations à la médiathèque de Fontenay-sous-Bois en ce qui concerne l'animation « Circus Libris », qui permet la rencontre entre le livre et les enfants. Le matériel nécessaire est simple : un caddie rempli d'ouvrages de la bibliothèque, un parapluie, une trompe pour avertir de sa présence... Les enfants reconnaissent vite la médiatrice du livre qui va à leur rencontre dans les squares l'été. Les après-midi sont l'objet de lectures, d'exercices écrits, de jeux, loin des contraintes de l'école. Les enfants s'approprient l'écrit et découvrent les plaisirs de la lecture. Ils considèrent le travail de la

¹⁵ Layat, Dominique. *Op.cit.*, page 27.

médiatrice comme similaire à celui de l'école mais en plus ludique¹⁶. Même préoccupations et même fonctionnement dans de nombreuses bibliothèques de France, à Grenoble par exemple ou bien à Paris, ville dans laquelle la lecture de rue se développe l'été depuis trois ans¹⁷. D'autres actions se déroulent dans des structures qui accueillent ponctuellement ou régulièrement les bibliothécaires. C'est le cas des PMI ou des crèches, des associations d'alphabétisation, des structures locales... La BMVR de Troyes travaille régulièrement avec certaines PMI de la commune. La médiathèque de Fontenay se rend tous les mois dans une halte-garderie proche afin de rencontrer de nouveaux lecteurs. Au sein des équipements, les bibliothécaires tentent de familiariser ce public aux documents, que ceux-ci soient sur supports « papier » ou électroniques. L'enjeu est bien la réduction de la fracture numérique pour de nombreuses communes. Il est certain que les bibliothécaires constatent fréquemment la venue de nouveaux lecteurs lorsqu'un service multimédia se met en place au sein d'un établissement. C'est le cas de la médiathèque de Fontenay, qui possède une salle multimédia en accès libre avec consultation gratuite d'Internet et de Cédéroms. Depuis l'ouverture de cette salle, les statistiques montrent qu'une partie des habitants d'un quartier éloigné de la ZUP du Val de Fontenay (Les Larris), se rend fréquemment à la médiathèque. Des formations et des ateliers multimédias sont proposés afin de permettre un meilleur usage de ces nouvelles technologies que les usagers manipulent facilement sans pour autant connaître leur richesse et leur potentiel.

Si les publics empêchés et éloignés ne présentent pas les mêmes caractéristiques immédiates, ils intéressent pourtant de nombreuses bibliothèques qui mettent en œuvre des services adaptés à l'échelle du territoire qu'elles desservent. C'est le cas des médiathèques de Troyes, de Fontenay, de Chambéry ou de Mulhouse. Pour ces équipements, il s'agit de rendre un service plus équitable en multipliant les offres en direction de publics nombreux. C'est d'ailleurs l'objectif des contrats

¹⁶ C'est ce qui ressort des témoignages des enfants participant à l'animation Circus Libris, lors d'un reportage tourné par France 3 Région Ile-de-France, en octobre 2003.

¹⁷ Masse, Isabelle. *Bibliothèques hors les murs*. Bulletin des bibliothèques de France, 2002, t.47, n°3.

Ville-lecture (décrits un peu plus loin) qui préconisent un investissement parallèle en direction des publics empêchés (avec notamment des ateliers d'écriture dans les maisons d'arrêt) et éloignés (avec une mobilisation des partenaires locaux pour favoriser le développement des pratiques de lecture et la lutte contre l'illettrisme). Pourtant, certains obstacles freinent le développement de ce type d'actions et nous conduisent progressivement à considérer comme incontournable une formalisation des services.

3.2. Des situations parfois problématiques

3.2.1 Facteurs extérieurs à la bibliothèque

Les bibliothèques rencontrent parfois certaines difficultés lorsqu'elles souhaitent mettre en place des services en direction des publics empêchés et éloignés. Elles ont besoin de la reconnaissance et de l'implication de certains partenaires institutionnels ou associatifs indispensables à un certain nombre d'actions hors les murs. Elles doivent donc mettre en place des partenariats durables (une action de ce type porte ses fruits dans la durée) de manière rapide (la situation évolue vite sur le terrain). Ainsi, si une bibliothèque décide de toucher des lecteurs âgés qui ne peuvent se déplacer, elle doit le faire assez vite (sa proposition de service résulte d'un état des lieux qui induit une intervention appropriée à un moment donné) tout en trouvant au sein de la commune des partenaires lui permettant d'agir dans les meilleures conditions (repérer les personnes nécessiteuses par le biais des aides ménagères employées par le service social par exemple). Dans ce cas là, la bibliothèque doit donc travailler rapidement avec les services sociaux, tout en pouvant s'appuyer sur cette structure et ces services. De même, si un partenariat unit la bibliothèque et une PMI dans le cadre d'un travail particulier en rapport avec la lecture, il doit être durable car les résultats n'interviennent pas immédiatement. Les bibliothécaires doivent avoir le temps de se familiariser avec les publics, de leur proposer une offre de lecture cohérente avant de les amener à fréquenter la médiathèque. Ainsi, cette dernière est tributaire de la réactivité des partenaires institutionnels et associatifs qui partagent son territoire. Les risques de tout travail en partenariat sont également liés

à une incompréhension au niveau des objectifs de chacun. La bibliothèque, comme ses partenaires, doivent réussir à concilier leurs attentes et fonctionnements réciproques. Les règles logiques de coopération (se connaître mutuellement, préparer des objectifs ensemble, identifier les responsabilités de chacun, étudier les bilans) ne sont pas faciles à mettre en œuvre et prennent du temps. Les partenaires doivent être fiables. Même avec l'appui indispensable de la tutelle, la bibliothèque peut rencontrer des difficultés à appliquer son projet face à certaines habitudes de fonctionnement des services et structures qui l'entourent. Au sein de cet espace qu'est la commune, la médiathèque risque également d'éparpiller ses actions en une multitude de services destinés à une multitude de publics. En effet, il apparaît vite qu'à l'échelle d'une ville, les besoins sont nombreux et variés. Le risque est important pour la bibliothèque de « diluer » ses actions spécifiques en une multitude d'autres, de perdre de sa cohérence en accumulant les interventions.

3.2.2 Problèmes internes

En plus de ces problèmes extérieurs, les médiathèques qui offrent des services en direction des publics empêchés et éloignés connaissent parfois des limites propres à leur fonctionnement. Ainsi, si elles souffrent d'une absence de reconnaissance de leurs partenaires, elles peuvent également connaître des dissensions au cœur des équipes qui les composent. En effet, certains bibliothécaires remettent en cause les actions hors les murs, affirmant qu'il s'agit d'interventions purement sociales que les bibliothécaires n'ont pas à proposer. Ils arguent du peu de temps ou du manque de moyens qui interdisent un « éparpillement » d'actions sociales qui ne regardent pas les professionnels du livre.

Enfin, d'autres écueils freinent le développement de services en direction des publics empêchés et éloignés. Il s'agit des questions statutaires des médiateurs du livre, souvent employés sur des postes d'emploi-jeunes. Ces derniers n'ont pas toujours été renouvelés au moment de la fin de leur contrat et les services qu'ils avaient mis en place n'ont pas été reconduits. C'est le cas d'interventions à la maison d'arrêt de Mulhouse qui sont aujourd'hui stoppées suite à la disparition du poste de l'emploi-jeune qui les animait. De même, le portage à

domicile proposé à la médiathèque intercommunale Ouest-Provence (Miramas, Istres, Fos-sur-Mer) est menacé car deux services sur trois ne reposent que sur des emploi-jeunes. Les bibliothécaires soulignent que la précarité de ces emplois met en difficulté la pérennisation du service sur l'ensemble des communes initiales et compromet fortement le projet d'extension aux nouvelles communes du SAN. Ainsi, de nombreux paramètres exigent que les services proposés en direction des publics empêchés et éloignés soient formalisés. Il s'agit de légitimer ces actions au sein de la ville, face aux partenaires et au personnel des bibliothèques, de faire reconnaître le travail mené par les professionnels des bibliothèques. Ces services ont un coût et les bibliothèques doivent le justifier avant de demander à leur tutelle d'y répondre. Il s'agit également de se prémunir de toute logique affective qui entre bien souvent en jeu dans ce type de relation avec le public. Un cadre formel est donc nécessaire afin de poser des objectifs précis, validés officiellement par les tutelles, reconnus publiquement par les différents services communaux, les partenaires et les habitants.

3.3. Une formalisation indispensable

3.3.1 L'exemple des contrats « Ville-Lecture »

Plusieurs collectivités cherchent depuis quelques années à légitimer leur travail en direction des publics empêchés et éloignés. Cette reconnaissance peut passer par le développement de différents projets, de l'adhésion à une charte des Villes-Lecture jusqu'à la signature de contrats « Ville-Lecture ». Un projet Ville-Lecture implique le conseil municipal qui choisit d'adhérer à la fédération des Villes-Lecture, de créer une commission extra-municipale de pilotage afin de réunir les différents acteurs liés au développement de la lecture au sein d'une commune. Ainsi, des enseignants, des formateurs, des bibliothécaires, des libraires ou des écrivains s'impliquent tous dans une politique culturelle commune de développement. Le comité de pilotage dispose des aides et des moyens que la fédération des Villes-Lecture, association financée par les adhésions des communes, développe entre les Villes-Lecture concernées. En fait, il s'agit pour ces communes de réfléchir à leurs actions en matière de politique culturelle, de les

expliciter, de fédérer des acteurs au sein de leur territoire afin de développer des actions définies, de faire connaître ces dernières et de pouvoir en débattre au sein de l'association des Villes-Lecture... La charte des Villes-Lecture en région Provence-Alpes-Côte d'Azur est mise en ligne sur le site de l'Association Française pour la Lecture¹⁸.

Certaines communes s'engagent auprès de l'Etat en signant des contrats Ville-Lecture. Ce type d'accord date de 1998 et se construit autour de trois axes : susciter la construction d'un partenariat actif entre tous les acteurs de la lecture (coopérations entre secteurs culturels, éducatifs et associatifs), former les lecteurs de demain par des rencontres par exemple avec des auteurs et œuvres, assurer la présence du livre sur tous les lieux de vie et aller à la rencontre des publics marginalisés. Si ces axes de réflexion ne sont pas forcément novateurs, ils ont le mérite de clarifier une partie des missions des bibliothèques et de légitimer des orientations qui posent encore parfois des problèmes. Pour les collectivités, c'est l'occasion de faire valoir leurs actions, leurs objectifs et leurs résultats vis-à-vis de l'Etat, des partenaires locaux et du public. La signature de ce type de contrat induit en effet des subventions de l'Etat visant à susciter la collaboration, à l'échelle d'un territoire, de l'ensemble des partenaires institutionnels (équipements culturels, services sociaux, associations...). Au cas où la commune ne tient pas ses engagements énoncés dans le contrat, elle doit restituer la somme correspondant aux subventions allouées pour les actions non réalisées. La durée d'engagement est variable selon les contrats. Cette collaboration permet d'atteindre des objectifs préalablement établis en vue, par exemple, d'améliorer l'accès à la lecture pour tous les habitants d'un territoire. C'est le cas par exemple de la ville de Chambéry, dont le pôle de coordination Ville-Lecture cherche notamment à développer durablement des partenariats en vue d'actions spécifiques en direction d'un public non encore usager, avec l'aide d'un personnel spécialisé (ateliers d'écriture, bibliothèque ambulante, action auprès des PMI, etc.)¹⁹. Une convention Ville-Lecture est également signée à Mulhouse, pour une durée de quatre ans, entre l'Etat représenté par le préfet de la région Alsace et le

¹⁸ En ligne à l'adresse suivante : www.lecture.org

¹⁹ Voir à ce sujet le site de la bibliothèque municipale de Chambéry : <http://www.bm-chambery.fr/cvl/contrat.htm>

Député-Maire de la commune. Elle vise à développer certaines actions innovantes auprès de publics ciblés comme la petite enfance (animations dans les salles d'attente des PMI), les adolescents, les adultes en situation d'apprentissage, les personnes âgées à mobilité réduite (desserte des maisons de retraite et des personnes âgées à domicile). Plusieurs autres contrats sont en cours. Nous pouvons citer les villes de Troyes, Belfort, Nantes. Chacun à la particularité de s'adapter au territoire concerné et aux besoins, avec des objectifs concrets de développement de la lecture réalisés par différents acteurs engagés.

3.3.2 La rédaction d'un projet de service

A défaut de pouvoir inscrire son travail dans le cadre d'un contrat Ville-Lecture, certaines bibliothèques envisagent de rédiger un projet de service en direction des publics empêchés et éloignés. Ce type de document permet de présenter aux élus le travail mené par la bibliothèque, de préciser ses enjeux, sa stratégie mais également son coût. C'est le cas de la médiathèque de Fontenay-sous-bois qui étudie actuellement une proposition de service de ce type. Or, il est frappant de constater que peu d'établissements pensent à intégrer clairement ces services au fonctionnement général de la bibliothèque. C'est pourtant indispensable lorsque cette dernière cherche à développer des actions efficaces, bien intégrées au sein du fonctionnement courant de l'établissement, adaptées à leur territoire et ceci de manière pérenne. Un véritable projet de service s'impose donc dans l'optique de réalisations durables et cohérentes en direction d'un type de public repéré, quelles que soient les caractéristiques qui le définissent. Il permet de clarifier les raisons d'une intervention spécifique en la matière, de délimiter les actions et les objectifs et de se prémunir de toutes considérations affectives ou subjectives risquant d'intervenir dans ce domaine.

Il s'agit donc, tout simplement, pour les responsables, de formaliser et de poser un cadre à ces actions afin de se prémunir de toutes dérives par rapport au fonctionnement courant de la médiathèque en tant que service public.

Les étapes aboutissant à la formalisation d'un projet de service en direction des publics empêchés et éloignés : l'exemple de la médiathèque de Fontenay-sous-Bois

Mettre en place un projet de service en direction des publics empêchés et éloignés n'est pas quelque chose d'anodin relevant de ce que certains considèrent comme un phénomène « à la mode ». C'est plutôt repérer des besoins spécifiques à l'échelle d'un territoire qui nécessitent une intervention délibérée de la bibliothèque. Il est important de préciser d'emblée qu'il s'agit d'une démarche volontariste qui fait écho à la politique culturelle d'une tutelle et qui s'inscrit donc dans un cadre donné. Chaque collectivité connaît une situation propre, une politique locale associée à cette situation, des besoins qui s'y rattachent. A chaque collectivité, et donc pour chaque bibliothèque, les modalités d'intervention en direction des publics varient.

Cette partie a pour objectif de dégager les grandes lignes qui jalonnent la rédaction d'un projet de service dédié aux publics empêchés et éloignés, et ce de manière chronologique. Elle se présente donc sous la forme de brèves sous-parties décrivant le plus précisément possible les étapes qui ponctuent l'évolution d'un tel projet. Nous pourrions notamment nous appuyer sur le cas de la médiathèque de Fontenay-sous-Bois qui cherche aujourd'hui à rédiger un projet de ce type, en renvoyant en annexes à des exemples concrets de documents réalisés. Ce projet de service n'en est qu'au commencement. Toutes les étapes de rédaction ne sont pas encore réalisées, le document final étant envisagé pour 2005. Le fonctionnement du service « hors les murs » de la BMVR de Troyes illustrera également, de manière pratique, notre propos.

1. Le diagnostic local et la conception du projet

Puisque tout projet de service dépend d'un contexte local dans lequel s'inscrit la bibliothèque, il convient d'abord d'étudier l'environnement propre à l'établissement afin de mesurer la faisabilité du projet ainsi que son orientation générale.

1.1. Etude du contexte propre à la bibliothèque

1.1.1 L'établissement

Un projet de service se construit tout d'abord au sein d'un équipement qui a les moyens de le mener. Si cette première affirmation semble une évidence, il est néanmoins important de souligner que tout nouveau service impulsé (quel qu'il soit) coûte du temps à l'équipe qui le conçoit et le met en place. C'est donc un investissement dont il faut préalablement mesurer la portée. Les services qui s'adressent tout spécialement aux publics empêchés et éloignés nécessitent souvent des déplacements à l'extérieur (concernant les actions hors les murs, par exemple), des contacts fréquents avec les partenaires, une prospection, voire des enquêtes de terrain. Il est essentiel de s'assurer que les ressources en temps du personnel sont suffisantes.

Avant de s'intéresser à la formalisation d'actions en direction de ces publics, il est indispensable de bien connaître l'histoire de la médiathèque et la manière dont elle s'inscrit sur son territoire. A-t-elle déjà mené des expériences passées dans ce domaine ? Certains projets de service sont avancés alors que le domaine qui s'y rattache pose problème depuis des années et a déjà donné lieu à de nombreuses réflexions. D'autre part, il est également indispensable de mesurer les forces et les faiblesses de la médiathèque, ses points forts et ses points faibles. Ceci est tout particulièrement pertinent dans le domaine du personnel puisque, comme nous l'avons souligné, un projet de service demande énormément de temps. La médiathèque est-elle en mesure de réunir du personnel en nombre afin de le faire travailler sur le projet tout en assurant un fonctionnement courant efficace ? Car, alors qu'un nouveau service s'intègre au fonctionnement de la médiathèque, celle-ci doit pouvoir continuer à assurer ses missions quotidiennes. Ensuite, il faut envisager le projet de service à travers le fonctionnement de la

bibliothèque. Il est essentiel qu'il soit développé en cohérence avec les conditions d'accueil au sein des murs de l'établissement. Marielle de Miribel explique : *« entre le pôle culturel, qui met l'accent sur la cohérence des collections, le pôle social, qui place le lecteur et ses besoins au centre du dispositif, et le pôle institutionnel, qui recadre la bibliothèque dans un contexte administratif et politique, les occasions d'incohérence sont assez nombreuses. A titre d'exemple, une bibliothèque qui consacre pendant de longs mois beaucoup d'énergie à faire venir à la bibliothèque des publics de jeunes en difficulté de lecture, et qui réussit enfin à les attirer, peut les dégoûter en quelques minutes de façon définitive, avec des conditions de prêt ou d'inscription incompatibles avec leur statut précaire »*.²⁰ La cohérence et la cohésion du fonctionnement même de l'établissement sont ici soulignées. Rédiger un projet de service en direction des publics empêchés et éloignés impose ainsi une bonne connaissance de la bibliothèque, de son organisation, de ses collections, de ses conditions d'accès (horaires, tarifs d'inscription) afin d'assurer une harmonie entre les différents services. L'objectif est de mettre en place un service qui s'intègre correctement à l'organisation de la structure.

Enfin, il est nécessaire de prendre garde à ne pas multiplier les projets de service au sein d'un même établissement, au risque de démultiplier les sujets de réflexion et de démotiver les équipes. C'est particulièrement vrai pour les établissements de taille moyenne. Lors de mon stage à Fontenay, j'ai pu constater que la réflexion en cours sur les publics empêchés et éloignés se déroulait depuis plusieurs mois alors qu'un groupe Projet concernant l'action culturelle était parallèlement en cours de formation. Sans être véritablement concurrents, des groupes distincts se sont mis en place de manière concomitante et ont ainsi multiplié les sujets de réflexion au sein de l'établissement. Ceci n'est pas rédhibitoire mais risque de freiner le développement de projets immédiatement efficaces.

²⁰ Miribel, Marielle de. *De l'anonymat de la rue aux liens de fidélité*. Bibliothèque(s), n°5/6, décembre 2002, page 38.

1.1.2 Le territoire dans lequel s'inscrit la bibliothèque

La médiathèque a ses propres ressources et elle s'inscrit dans un territoire qui a lui aussi, ses points forts et ses points faibles. Ainsi, toute mise en place d'un projet de service nécessite une étude préalable de son environnement. Hormis les prescriptions liées aux tutelles administratives et politiques, la médiathèque doit envisager sa stratégie vis-à-vis d'un contexte local donné. La prise en compte de l'histoire de la commune, des statistiques générales locales, de l'environnement éducatif et culturel (écoles, enseignement supérieur, de recherche, musées, théâtres), en matière de loisir (clubs, salles de spectacles), est nécessaire pour tout développement d'un service. La bibliothèque peut notamment se référer aux statistiques issues du recensement, aux publications de la municipalité, à tous les documents locaux qui présentent la ville (guides municipaux indiquant les structures administratives, les associations...). Elle trouvera toutes ces informations auprès de sa tutelle.

1.1.3 Les tutelles

La tutelle fixe le cadre politique dans lequel s'inscrit les projets de la médiathèque. Cette dernière met en pratique la politique culturelle définie par les élus. En effet, « toute stratégie de service public repose en amont sur la politique dont le rôle est de fixer les buts et de définir le volume des moyens à y consacrer »²¹. Ce sont donc les élus qui déterminent les orientations culturelles de la médiathèque et qui valident les services proposés, notamment en octroyant un budget plus important correspondant aux dépenses liées au fonctionnement de ces services. En ce qui concerne un projet en direction des publics empêchés et éloignés, on peut rappeler que nous sommes là dans un domaine qui relève d'une démarche volontaire et politique. C'est en se fondant sur des documents officiels que la médiathèque développe ses services. A Fontenay, le Contrat de Ville met en lumière les grandes priorités communales jusqu'en 2006. Le « Rapport diagnostic » signale les points essentiels qui caractérisent le territoire. Il décrit l'organisation

²¹ Giappiconi, Thierry et Carbone, Pierre. *Management des bibliothèques : programmer, organiser, conduire et évaluer une politique documentaire et les services des bibliothèques de service public*. Paris : Editions du Cercle de la librairie, 1997 (Bibliothèques), page 83.

urbaine de la ville, ses populations, son évolution démographique. La Convention cadre, signée par le Préfet, le président du Conseil Général, le Maire, le Directeur général du Fonds d'action sociale et le Président de la Caisse d'allocations familiales, précise les objectifs majeurs concernant la municipalité. Un des grands axes est de favoriser l'accès à la culture en mettant en place une action culturelle globale visant à « *sensibiliser de nouveaux publics jeunes, âgées, de communauté isolée ou repliée, de population exclue, par des projets de proximité, valoriser le lien social, l'accès au savoir* » et à « *lutter contre l'enclavement des quartiers et l'isolement des populations en favorisant toutes initiatives d'accès des fontenaysiens, notamment les plus démunis aux espaces culturels de la ville, par (...) des structures culturelles de proximité* »²². La place des personnes handicapées est également soulignée à travers ce document, avec la nécessité de prendre en compte leur situation qui les contraint parfois à subir un isolement accru. La médiathèque de Fontenay, qui ne possède pas d'annexes de quartier, peut présenter ses services hors les murs, comme une réponse aux priorités définies par le Contrat de Ville.

D'autres documents peuvent permettre de cerner les enjeux majeurs d'une tutelle. Un certain nombre de diagnostics, les délibérations du Conseil municipal, sont autant de textes révélateurs des politiques locales dans lesquelles s'inscrit le travail de la bibliothèque.

1.1.4 Les partenaires

Si les tutelles représentent les premiers interlocuteurs de la bibliothèque, celle-ci doit également repérer sur son territoire un certain nombre de personnes « ressources » qui vont lui permettre de mettre en œuvre son projet de service. Les actions en direction des publics éloignés consistent bien souvent, dans un premier temps, à aller vers ces publics repérés, à s'intégrer dans leur lieux de vie, leur quartier. Les partenaires sont essentiels car, implantés sur le terrain, ils connaissent mieux les publics visés et leurs besoins. Ils peuvent relayer localement l'action de la bibliothèque et apporter leurs forces humaines, matérielles ou financières. Ils peuvent être associatifs ou institutionnels. Les

²² Contrat de ville de Fontenay-sous-Bois : convention cadre 2000-2006.

associations sont nombreuses en France et particulièrement dynamiques. Dans de nombreux quartiers sensibles, elles sont des interlocuteurs privilégiés. Elles peuvent chercher parfois elles-mêmes à impulser des partenariats avec la bibliothèque qui dispose de moyens importants. Les partenaires institutionnels sont les différents services qui travaillent sur le même territoire que la bibliothèque (service culturel, équipements culturels, service de l'enfance, service social). Leur expérience est toujours complémentaire de celle de la bibliothèque. Il semble essentiel de lister de la manière la plus exhaustive possible, les partenaires potentiels sur un territoire donné lorsqu'on cherche à mettre en place un projet de service en direction des publics éloignés et empêchés. Un répertoire pratique peut être rédigé, sur support papier ou informatique. Il permet de rassembler les coordonnées des personnes « ressources » par domaines concernés (soutien scolaire, alphabétisation, recherche d'emploi, services aux personnes âgées, associations d'handicapés, etc.). Des entretiens doivent être menés préalablement afin de mieux connaître les acteurs de la vie locale, de cerner leur positionnement, leurs objectifs et leurs attentes. Il est en effet essentiel de se mettre d'accord sur les attentes de chacun et de s'assurer de la fiabilité de partenaires avec lesquels on « monte » un projet. Les engagements réciproques doivent être formulés dans un document contractuel ; nous y reviendrons lorsque nous aborderons la partie sur la rédaction du projet.

1.2. Analyse des publics

1.2.1 Les habitants de la commune

Mettre en place un projet de service en direction de personnes empêchés et éloignés suppose une étude préalable des publics potentiels. Il faut que la bibliothèque connaisse les attentes de ceux qu'elle dessert. Ainsi, des études peuvent être menées afin de cerner les habitants de la commune, leurs besoins. Les bibliothécaires ont souvent une connaissance de leur public mais il s'agit ici de s'extraire des représentations pour découvrir l'ensemble des usagers à l'échelle de leur territoire. Il est difficile de connaître cette population, bien souvent contrastée selon les quartiers et même au sein d'un unique quartier.

Pour la médiathèque de Fontenay-sous-Bois, le Diagnostic du Contrat de Ville permet au moins de cerner les publics par quartiers, leur niveau de vie, leur situation professionnelle. Les données du recensement ou les statistiques de l'INSEE sont également précieuses car elles décrivent, quartier par quartier, les populations qui les habitent. Il est encore plus difficile de connaître les besoins de ces publics en matière documentaire, leurs attentes vis-à-vis de la bibliothèque. Dans l'idéal, des enquêtes peuvent être menées dans certains quartiers afin de mesurer ces attentes. Mais ces enquêtes prennent du temps si elles sont menées par la bibliothèque seule. Lorsqu'une ville adhère à la Fédération des Ville-Lecture ou qu'elle signe un contrat Ville-Lecture, un comité de pilotage est créé afin de mesurer les besoins locaux en matière culturelle. C'est seulement à partir du travail de ce comité de pilotage que des actions concrètes sont engagées au sein de la ville.

1.2.2 Les usagers de la médiathèque

Connaître les besoins des habitants de la commune est seulement une première étape. La médiathèque qui souhaite développer un nouveau service, et dans notre cas, un service en direction des publics empêchés et éloignés, doit le faire à partir d'une étude de ses propres usagers. C'est en constatant des inégalités concernant les publics qu'elle sert que la médiathèque peut orienter le développement d'un projet de service. Le projet se met en place à partir d'une comparaison entre les publics réellement concernés par les services quotidiens de la bibliothèque et ceux visés en priorité dans le cadre d'une orientation politique donnée. Le projet de service est une réponse à un contexte culturel spécifique qui s'inscrit au sein de la volonté politique des tutelles.

Pour mieux connaître ses usagers, la bibliothèque se fonde sur une étude des statistiques décrivant le plus précisément possible les inscrits. Il est important de pouvoir bénéficier de logiciel de statistiques permettant de discerner le nombre d'inscrits, leur âge, le quartier dans lequel ils résident, leur catégorie socioprofessionnelle. Toute la difficulté est de repérer les publics par le biais de critères significatifs et adaptés : *« il ne peut donc s'agir de catégories supposant des recensements contraires à la loi, aux prescriptions de la Commission nationale Informatique et libertés (caractères raciaux, ethniques,*

religieux, etc.), ou, de façon générale, de nature à porter atteinte (même avec les meilleures intentions) à la vie privée des personnes »²³.

On touche ici à la complexité de toute réflexion portant sur les publics d'une bibliothèque et à la difficulté de fonder, à partir de celle-ci un projet de service. Pour se prémunir de toutes les représentations parfois subjectives des professionnels, il est indispensable de fonder ses actions en tenant compte de la réalité des besoins recensés sur le terrain, à partir de statistiques formelles et de documents qui structurent le fonctionnement de l'établissement. Par ailleurs, il est difficile de prétendre connaître l'ensemble des usagers de la bibliothèque : une partie d'entre eux n'est effectivement pas inscrite et échappe à toute observation statistique.

1.2.3 Les publics concernés par le projet de service

Après avoir étudié les besoins et les attentes locales en matière de service, les profils de ses usagers, la médiathèque peut envisager de mieux cerner les publics qu'elle souhaite toucher dans le cadre d'une politique culturelle donnée. Elle peut les repérer selon des critères de catégorie socioprofessionnelle, d'âge, de sexe, de répartition géographique, de situation de mobilité, auxquels va correspondre une priorité d'action (traduite sous la forme du projet de service). Ce dernier vise à répondre aux besoins des publics repérés, en s'adaptant donc à une réalité du terrain et en cherchant à compenser certaines inégalités. L'essentiel est de cerner clairement sa cible en se fondant sur ces déterminants qui recouvrent des catégories précises d'usagers, non des catégories abstraites comme « non lecteurs ». La bibliothèque doit déterminer le plus finement possible ces publics visés et être ainsi en mesure de les quantifier à l'échelle de son territoire. Elle doit être également capable de définir les besoins de ces publics pour proposer des réponses adaptées à leurs attentes. Elle peut chercher à mieux les appréhender par l'intermédiaire d'enquêtes visant à connaître les besoins d'information, les voies et services susceptibles d'y répondre. Bertrand Calenge souligne pourtant que ces enquêtes sont obligatoirement parcellaires et peu fréquentes tant leur ambition est

²³ Giappiconi, Thierry et Carbone, Pierre. *Op.cit.*, page 106.

large. Elles ont néanmoins le mérite de signifier que la bibliothèque est consciente du fait que ses publics débordent ses utilisateurs courants et que leurs besoins d'information vont au-delà des utilisations directes, au sein de ses murs²⁴. Si la médiathèque n'a pas les moyens de déployer une telle enquête, elle peut néanmoins chercher à mieux connaître les attentes documentaires des publics visés par des entretiens avec des partenaires qui, sur le terrain, les côtoient. Des associations locales (associations créées par des jeunes d'un quartier envisagé comme prioritaire, associations d'aide aux devoirs...), des services sociaux (services d'aides ménagères qui portent les repas à domicile pour les personnes âgées immobilisées, services pour les personnes handicapées), peuvent aider la bibliothèque en interrogeant directement les personnes visées par le projet. Ils peuvent se révéler être des personnes « ressources » qui permettent une meilleure identification des besoins des publics visés : quelle image ont-ils de la bibliothèque ? Quel service développer pour répondre à leurs attentes ? Comment communiquer avec eux ? Quels partenaires contacter ? ...

A Fontenay-sous-Bois, la médiathèque a inscrit son projet dans le cadre du Contrat de Ville qui préconise la mise en place de services de proximité dans un certain nombre de quartiers prioritaires. Un de ces quartiers a été choisi afin d'expérimenter des actions de médiation dans les squares (avec l'installation régulière d'une bibliothèque de rue), relayées par des interventions au sein des écoles de ce même quartier, sur les temps de loisir (récréations, cantine). Par ailleurs, un travail en partenariat avec la Chargée de mission du Centre Communal d'Actions Sociales auprès des personnes âgées a permis de toucher des personnes isolées ne pouvant plus se déplacer (personnes âgées et handicapées également mentionnées dans le Contrat de Ville) et formulant le désir de bénéficier du portage à domicile. Les aides ménagères ont été des relais qui ont permis la mise en évidence des demandes des personnes isolées et la présentation par la même occasion du service de la bibliothèque. Elles l'ont cautionné et légitimé auprès de ces personnes qui, initialement, ne le connaissaient pas. Ce portage à domicile, fort du succès rencontré, s'est étendu à des prêts de documents aux résidents des maisons de retraite implantées au sein de la commune.

²⁴ Calenge, Bertrand. *Accueillir, orienter, informer : l'organisation des services aux publics dans les bibliothèques*. Paris : Editions du Cercle de la Librairie, 1999 (Bibliothèques), page 420.

1.3. Définition, par le groupe projet, d'objectifs stratégiques

- 1.3.1 La concertation au sein de la bibliothèque : création d'un groupe de travail transversal qui intègre le nouveau service au fonctionnement de l'établissement

La mise en place d'un projet de service au sein d'une bibliothèque nécessite préalablement une bonne compréhension de ce projet par l'ensemble du personnel. Dans le domaine des publics empêchés et éloignés, il est particulièrement important d'expliquer la démarche du projet qui peut être interprété comme un service supplémentaire, artificiel ou superflu. Le bénéfice apporté par la mise en place de ce service doit être partagé par l'ensemble du personnel, non par un petit groupe isolé au sein de l'équipe. Toute action nouvelle envers les usagers doit d'ailleurs théoriquement avoir des répercussions positives sur l'activité du personnel. Le risque d'incompréhension de la part de quelques agents justifie la nécessité d'étudier préalablement le terrain, les besoins, les usagers présents et ceux absents pour des raisons physiques ou socioculturelles... Il est important de recadrer ce projet au sein des missions générales d'un équipement culturel qui doit concerner l'ensemble de la population, en tant que service public d'une collectivité territoriale. L'exclusion d'une partie de la population pour des raisons personnelles n'est pas acceptable pour un établissement de lecture publique qui réfléchit donc à la manière dont il peut orienter ses services afin de réduire les inégalités culturelles locales. Les arguments sont communiqués et discutés au sein de l'équipe de la médiathèque afin d'être mieux perçus. Ils permettent d'envisager sereinement, à partir des ressources de l'établissement, la création d'un « groupe Projet ».

Ce groupe peut se constituer sur la base du volontariat. L'important est qu'il réunisse des personnes de l'équipe appartenant à différents services de la bibliothèque. Il permet ainsi une meilleure intégration du projet au sein de l'ensemble des services proposés. Il évite le risque qui consiste à percevoir ce projet comme une réflexion supplémentaire en l'inscrivant de façon transversale comme une mission intégrée à l'ensemble des missions courantes du personnel. Une petite dizaine de personnes peut le constituer. Dans tout groupe de ce type, un chef de projet doit orienter la réflexion, gérer l'organisation, mettre en place

une stratégie. Il doit surtout veiller, dans le cadre d'un projet en direction des publics empêchés et éloignés, à la définition d'objectifs précis associés à une réflexion sur un public clairement identifié afin de se prémunir de toute dérive. D'autres membres de l'équipe sont en charge des réalisations concrètes associées à ce projet : le contact avec les partenaires extérieurs, la communication formelle entre les membres de l'équipe de la bibliothèque, par exemple.

L'objectif d'intégration du service au sein de l'ensemble de l'établissement passe également par une réflexion immédiate sur la manière dont le service va s'articuler à l'ensemble des services courants assurés par le personnel. Ainsi, un travail fondé sur les organigrammes fonctionnel et hiérarchique de la bibliothèque permet de situer ce nouveau service au coeur du fonctionnement courant. Il est important de mettre en valeur ses interactions avec d'autres services, de distinguer les personnes qui le mettront en œuvre, leurs relations avec les autres pôles de l'établissement²⁵.

1.3.2 Les grandes orientations du projet de service

Le diagnostic et l'étude des publics peuvent être menés par quelques responsables de la médiathèque. Certains établissements confient également à un stagiaire le soin d'étudier leur environnement et leurs publics afin d'obtenir une vision objective des possibilités de développement du projet. Une fois les données établies, le groupe doit réfléchir aux grandes lignes du service et à ses objectifs stratégiques. A partir de l'étude de ce diagnostic, des orientations et des objectifs sont proposés afin d'inscrire le projet au sein d'une politique d'ensemble, d'une politique culturelle mise en œuvre par la bibliothèque en tant que service public local. Il s'agit de montrer comment le projet de service s'écrit dans le contexte d'une situation politique donnée, comment il y répond précisément. On mettra ici en évidence les notions de démocratisation culturelle et d'égalité d'accès aux services publics. Le projet, à ce niveau, n'en est pas encore à la formalisation d'objectifs chiffrés mais à une mise en valeur, par son inscription dans un contexte

²⁵ Voir à ce sujet les organigrammes de la médiathèque de Fontenay et de la BMVR de Troyes qui montrent comment les services « de proximité » ou « hors les murs » sont différemment intégrés au fonctionnement de l'établissement (Annexes, page XV).

donné, de sa légitimité et de sa reconnaissance au sein de la bibliothèque et au sein du territoire dans lequel il se développe. Le groupe montre en quoi le projet de service répond aux grands enjeux culturels, sociaux et politiques en œuvre sur le terrain.

1.3.3 Informations relatives au projet

Il est essentiel, dès cette première étape du projet de service, de prendre contact avec les partenaires déjà repérés sur le territoire et d'informer les tutelles de la mise en place d'une telle réflexion. Il s'agit d'avertir le plus tôt possible les partenaires potentiels et les élus afin d'obtenir une reconnaissance et une visibilité immédiate. Une adresse électronique, propre au projet de service (puis ensuite au service lui-même), peut être créée afin de favoriser la communication externe. Du point de vue des partenaires, la bibliothèque les informe de son travail et noue ainsi des liens avec un certain nombre de personnes « ressources » qui vont pouvoir préparer localement son action et la relayer. Il faut insister sur le fait que la coopération en matière de publics empêchés et éloignés est complexe. Les partenaires sont indispensables et constituent un allié de choix dans la réalisation d'un projet de service, particulièrement dans le domaine du hors les murs. En même temps, ils doivent être réguliers dans leur travail et motivés. Un partenariat qui s'interrompt subitement handicape nettement la bibliothèque. Prendre des contacts le plus tôt possible confirme l'implication des partenaires dans la durée. Par ailleurs, informer les tutelles permet, avant même la réelle validation du projet de service, de s'assurer de leur intérêt et de leur approbation. La médiathèque peut ainsi progresser dans sa réflexion autour du projet de service en cherchant à le formaliser clairement par le biais de documents rédigés.

2. La rédaction du projet de service

La mise en place du projet de service est un moment complexe. En effet, plusieurs éléments entrent en tension dans l'élaboration d'une stratégie de service alors qu'il faut constamment veiller à la cohérence des actions. Pour Bertrand Calenge, cette attention se résume en plusieurs points : la nécessité de satisfaire les publics identifiés et

prioritaires, l'encouragement d'une multiplicité des publics et donc des services (un service ne doit pas monopoliser toutes les ressources de la médiathèque, il s'inscrit parmi un bouquet de services), l'examen des services proposés sous l'angle de l'ensemble du territoire, l'association des utilisateurs et du personnel à la définition et au fonctionnement du service, la formation de ce personnel, le rejet des préjugés et du technicisme²⁶. Ces multiples éléments montrent à quel point toute stratégie de service se construit prudemment, après examen de la situation, des publics, de l'environnement, du fonctionnement de la bibliothèque. C'est d'autant plus vrai pour les services en direction des publics empêchés et éloignés qui soulèvent des problèmes liés à la perception parfois subjective des publics, à la connaissance de personnes qui ne fréquentent pas régulièrement l'équipement, aux ressources matérielles et humaines, aux orientations politiques de la commune, etc.

2.1. Analyse d'actions expérimentales

2.1.1 Synthèse des actions menées préalablement

La rédaction d'un projet de service peut débuter par l'analyse d'un certain nombre d'actions expérimentales menées jusqu'à présent par l'établissement. La médiathèque de Fontenay-sous-Bois a procédé de la sorte précisément de manière à mieux connaître les attentes des publics empêchés et éloignés, les partenaires implantés et la façon dont ces actions étaient reçues sur le terrain. En effet, après avoir décidé d'orienter ses actions dans des quartiers prioritaires du Contrat de ville et en direction de publics repérés par ce dernier comme appartenant à une population particulièrement fragilisée pour des raisons personnelles (socioculturelles ou physiques), la médiathèque a mis en place durant une année des actions « tests » lui permettant de mieux mesurer les besoins locaux. D'une part, un travail en direction des publics éloignés s'est développé au sein de quartiers repérés et s'est traduit sous la forme d'une bibliothèque de rue, d'autre part, un service de portage à domicile et de foire aux prêts de livres s'est mis en place, en partenariat

²⁶ Calenge, Betrand. *Op.cit.*, page 351.

avec le CCAS²⁷, afin de proposer des documents aux personnes souffrant d'handicaps, parfois liés à l'âge. Au bout d'un an de fonctionnement, ces services ont été évalués afin de mesurer le nombre de personnes concernées en rapport avec le nombre de personnes à toucher, l'écho de ces actions auprès de la population et des tutelles, ses répercussions sur le fonctionnement de l'établissement. Une grille d'analyse peut être rédigée de manière à présenter dans le même document les différentes actions menées, leurs objectifs, leur bilan, le nombre de personnes qu'elles ont desservies, les moyens qu'elles ont coûtés en terme de personnel, de temps de travail, de nombre de documents²⁸. Il est ainsi plus aisé de repérer rapidement ce qui est fait, ce que cela coûte et pour quels résultats... Des bilans réguliers sont indispensables à la formalisation et à la poursuite de ces actions sous la forme d'un véritable service, justifié et évalué comme étant particulièrement nécessaire.

2.1.2 Evaluation collective des actions expérimentales

Il est important que l'évaluation de ces actions expérimentales se réalise de manière collective, au sein d'un groupe de pilotage. C'est en effet un moyen d'éviter toute interprétation subjective qui peut naturellement intervenir de la part du personnel qui a mené ces actions. Le travail en groupe permet de prendre le recul nécessaire à l'appréciation du développement du service. Elaborer un projet de service suppose de prendre appui sur la notion de mise en partage. C'est solliciter la participation de tous au sein du service dans une logique d'échange de l'information. Cette mise en partage se heurte souvent au sein des bibliothèques à des obstacles qui freinent le développement collectif du projet : obstacles de communication liés au langage, obstacles liés à l'absence de formations des membres du groupe, à leurs disponibilités, à la diversité des pratiques, à un sentiment de mécontentement parfois, voire à des malentendus ou des refus de coopérer. Mais il est réellement essentiel de ne pas travailler de manière individuelle et de privilégier une formalisation collective du service. Claudie Tabet explique que si le choix se porte sur un

²⁷ Centre communal d'actions sociales

²⁸ Voir la grille réalisée à Fontenay-sous-Bois, en annexes, page XVIII.

développement des activités à l'extérieur de la bibliothèque (comme les services hors les murs, la bibliothèque de rue, le portage à domicile), *« il est important que cette orientation repose sur un projet construit collectivement. Il est fortement souhaitable que celui-ci soit pensé et formalisé avec toute l'équipe de la bibliothèque, car cette politique ne saurait être « l'affaire » de quelques convaincus et couper l'équipe en deux »*. A défaut de concerner toute l'équipe, un groupe représentatif permet une objectivité générale. L'auteur insiste également sur le statut des médiateurs du livre, souvent chargés des missions en direction de ces publics exclus : *« la reconnaissance de la nécessaire introduction d'une nouvelle fonction dans les compétences des équipes ne doit pas entraîner l'isolement de cette fonction, même et surtout si elle est exercée par une nouvelle recrue »*²⁹. L'essentiel est bien la réalisation d'une réflexion commune sur les enjeux du développement d'un service en direction des publics concernés, qui aboutisse à des objectifs clairement identifiés.

2.2. Définition d'objectifs généraux et mesurables, répartis entre la bibliothèque et un ensemble de partenaires

2.2.1 Définition d'objectifs plus précis

Après l'élaboration d'objectifs stratégiques dans un premier temps, des objectifs plus précis répondant concrètement aux attentes repérées sur le terrain grâce aux actions expérimentales doivent être définis. En effet, les objectifs stratégiques demeurent des objectifs d'ensemble relativement larges. S'ils sont indispensables dans la mesure où ils fondent l'orientation du projet et l'encadrent, ils demeurent insuffisants pour particulariser les actions au sein d'un service. Des objectifs généraux et opérationnels sont ainsi repérés. Ils évitent de courir le risque d'un « émiettement » du projet de service en différentes actions qui posséderaient chacune leur propre logique. Ces actions doivent être lancées à partir d'un projet global de service qui fixe des objectifs précis en terme de prestations. Ainsi, les objectifs généraux désignent des buts déterminés et en constituent l'application à un domaine donné

²⁹ TABET, Claudine, *Op.cit.*, page 37.

tandis que les objectifs opérationnels en sont la traduction en actions. Pour un projet de service en direction des publics empêchés et éloignés, les objectifs généraux vont préciser les publics bénéficiaires du services à partir de l'étude concrète qui a permis de les repérer, ils vont préciser également les attentes de la médiathèque par rapport à ses actions, les attentes des partenaires, et ce de manière chiffrée (nombre de personnes concernées, nombre de documents empruntés, etc.). Les objectifs opérationnels tendent à montrer en quoi les diverses expériences mises en œuvre (portage à domicile, bibliothèques de rue) s'inscrivent dans les objectifs généraux et comment elles sont, elles-mêmes formalisées en terme de publics visés (personnes handicapées, enfants éloignés de la médiathèque et de son offre documentaire) et de documents empruntés, à l'échelle plus réduites des actions proposées dans le cadre du service. D'un point de vue théorique, ces différents niveaux d'objectifs se traduisent grâce à un « arbre d'objectifs » qui, sous la forme d'une arborescence donc, décrit les objectifs stratégiques en haut de l'arbre, les objectifs généraux en dessous des stratégiques, puis les objectifs opérationnels se déclinant à partir des généraux³⁰. Ces éléments sont essentiels : ils montrent comment, au sein d'un projet, différents objectifs se déclinent, des plus larges qui fondent la « philosophie » du service, aux plus pratiques qui le mettent en œuvre. Ainsi, si des objectifs opérationnels ne sont pas respectés en pratique ou posent problème, il ne remettent pas en cause l'ensemble d'un projet fondé sur des objectifs stratégiques cohérents.

2.2.2 Réflexion sur les indicateurs

La construction d'une évaluation commence avec la définition des objectifs. Bertrand Calenge insiste sur la difficulté qui apparaît lorsqu'on souhaite mettre en place des indicateurs pour analyser un service existant. Nombre de mesures sont davantage des constats de l'existant, certes utiles, mais ne sont pas des critères d'évaluation³¹. Or il est nécessaire pour un projet de service de discerner un certain nombre d'indicateurs indispensables à la formalisation des actions. Ces indicateurs sont de divers ordres : ils mesurent les ressources (coût des

³⁰ Voir un exemple d'arbre d'objectifs appliqué au projet de Fontenay, en annexes, page XXI.

³¹ Calenge, Bertrand, *Op.cit.*, page 410.

services offerts à certaines catégories d'utilisateurs – personnes âgées, personnes handicapées, collectivités), la productivité (nombre de services constitués à l'égard de ce public, nombre de points desservis, fréquence du service, temps requis pour la fourniture du service, accessibilité au service), l'efficacité (nombre d'utilisateurs concernés, fréquentation des différents services)³². Ils sont donc quantitatifs ou qualitatifs puisqu'ils peuvent prendre la forme d'une évaluation de la satisfaction des usagers. La BMVR de Troyes évalue ainsi systématiquement ses services hors les murs grâce à un formulaire rempli par les bibliothécaires et les structures bénéficiant d'un service. Ce formulaire met notamment en évidence les points forts et points faibles des services, leurs qualités, la motivation du personnel, la manière dont on pourrait améliorer les prestations³³.

Si les indicateurs et les mesures ne sont pas des fins en soi, ils trouvent leur intérêt par rapport à une volonté d'explication, de démonstration ou de justification de l'offre de service. Dans le cadre de la rédaction du projet de service, tout comme les objectifs, ils structurent les actions et permettent de mesurer leur efficacité.

2.2.3 Répartition des responsabilités entre la bibliothèque et ses partenaires

Des objectifs clairement définis et des indicateurs efficaces ne suffisent pas à la mise en route effective du service. La bibliothèque doit en effet à nouveau s'assurer, après une première étude de ses moyens à l'échelle de son territoire, qu'elle a pleinement les capacités de développer les services adaptés. Pour cela, elle doit chercher à répartir l'ensemble des responsabilités entre ses moyens et ceux de partenaires hors les murs. Certains partenaires associatifs ou institutionnels partagent en effet les mêmes objectifs que la médiathèque. Ils peuvent donc collaborer dans une optique de « rentabilité » du service. Les maisons de retraite, par exemple, sont des structures qui accueillent certaines prestations de la bibliothèque : dépôts de livres, animations culturelles, lectures, rencontres avec des auteurs. Elles peuvent contribuer au développement des actions en mettant à la disposition du

³² Extrait de *Keys to succes : performance indicators for public libraries*, (Office of arts and libraries, 1990) dans Kupiec, Anne. *Bibliothèques et évaluation*, Editions du Cercle de la librairie, 1994 (Bibliothèques).

³³ Formulaires en annexes, page XXIII.

personnel de la bibliothèque du matériel, du personnel en complément de l'équipe de la bibliothèque, son expérience des personnes âgées. Coopérer, ce n'est pas utiliser les forces du partenaire pour parvenir à ses fins mais plutôt unir ses forces à celles d'un autre pour que tous deux y gagnent. Il s'agit donc de partager ses moyens et son savoir-faire pour réaliser des objectifs, certes distincts au niveau général, mais se rapprochant au niveau stratégique. Un bon partenariat nécessite de bien se connaître, de préparer des objectifs ensemble, d'identifier les responsabilités de chacun, d'unir ses forces et d'établir un bilan collectif³⁴. Il est souhaitable de concrétiser les partenariats naissant, les attentes et les responsabilités de chacun. La BMVR de Troyes signe par exemple un protocole d'accord avec chaque structure visitée par l'équipe du service « hors les murs », définissant le degré d'engagement de chaque partie³⁵. Ce type de contrat établit ainsi les responsabilités de chacun et prémunit la médiathèque d'éventuelles déconvenues dans le cadre d'un service établi.

2.3. Structuration du projet

2.3.1 Formalisation des actions

Le développement du projet passe également par une formalisation précise de l'ensemble des actions qui le compose. Il est indispensable notamment de s'intéresser à la gestion du temps et des budgets. La gestion des délais s'envisage grâce à des outils pratiques tels qu'un planning de mise en œuvre ou un diagramme de Gantt³⁶. Il est important de mesurer, avant la mise en œuvre du projet, son début et sa fin lors de laquelle il faudra analyser à nouveau la situation et construire un nouveau projet, peut-être à partir de nouveaux objectifs. La durée d'un projet de service ne peut jamais être inférieure à un an, ni supérieure à cinq ans : en deçà, on ne peut juger de la satisfaction des usagers, de la cohérence du service, de sa pertinence qui s'inscrit souvent dans la durée. Au-delà, il devient nécessaire de réviser les objectifs du projet de service : le terrain a changé, les publics et leurs besoins également, les partenaires ne sont plus toujours les mêmes,

³⁴ Tabet, Claudine, *Op.cit.*, page 44.

³⁵ Voir le protocole d'accord en annexes, page XXVI.

³⁶ Voir un diagramme de Gantt, page XXIX des annexes.

surtout dans le cas de certaines associations dont l'organisation est particulièrement mouvante. Les temporalités sont au cœur du projet de service. Chaque service a ses propres temps forts et temps creux qui s'inscrivent au sein du fonctionnement courant de l'établissement. Ainsi, un service en direction des publics éloignés doit envisager les moments forts de son activité : une bibliothèque de rue, par exemple, se développe l'été, dans les squares fréquentés par les enfants tout au long de la journée. C'est seulement lors des beaux jours qu'une action régulière peut être entreprise dans ce contexte. L'hiver, cette action peut être relayée dans d'autres lieux (halls d'immeuble, loges de gardiens, salles d'attente des PMI, haltes-garderies...). Cette répartition des actions tout au long d'une année doit être envisagée préalablement. De même, les coûts et éventuelles recettes sont calculés. Les dépenses se mesurent à partir de la prise en compte du matériel nécessaire aux actions mais également du temps de travail des agents en charge de ces actions. Ainsi, si beaucoup de services ne nécessitent pas d'investissements importants en terme de matériel (utilisation des ressources documentaires de la bibliothèque), ils prennent en revanche beaucoup de place dans l'organisation du temps de travail du personnel. C'est ce temps qui doit pouvoir être mesuré.

La fin de la formalisation se traduit par une prise de contact concrète avec les partenaires et par la signature des contrats qui vont les lier à la bibliothèque pour une durée déterminée. La validation de la tutelle est accordée. Le projet formalisé a un nom.

2.3.2 Informations relatives au projet finalisé : la décision de mise en oeuvre

Chaque étape de la rédaction du projet de service nécessite la validation de l'équipe Projet et l'information concernant son avancement est régulièrement présentée à l'ensemble de l'équipe de la bibliothèque. Il s'agit de tenir au courant le personnel du développement de la réflexion, de l'impliquer et de l'inscrire le plus possible dans ce développement. De fréquents échanges ont lieu et ce jusqu'à la finalisation du travail. Ils conduisent l'équipe Projet à proposer différentes options possibles (ou peut-être différents scénarios) pour la réalisation du projet toujours élaborés en fonction des critères préalablement définis comme les objectifs fixés, une échelle de priorité,

une stratégie... L'objectif de la médiathèque de Fontenay est de proposer une « palette » d'actions formalisées envisageables, des plus simples aux plus élaborées, des plus restreintes aux plus larges, laissant la décision finale de mise en œuvre à la tutelle municipale.

Le Projet de service est présenté aux décideurs : les élus et les services administratifs de la commune. Un projet étudié depuis plusieurs mois, validé à chaque étape par les membres de l'équipe, annoncé bien en avance et s'inscrivant dans la politique culturelle locale d'une commune est, après toutes ces étapes jalonnant sa rédaction, validé par les tutelles.

3. La mise en œuvre du projet et sa reconduction

3.1. Réalisation des objectifs opérationnels

3.1.1 Mise en œuvre des actions

Une fois le service validé, il est mis en œuvre comme le décrit le projet. Les actions sont réalisées selon le planning et les objectifs opérationnels, des bilans sont rédigés par les personnes en charge de ces actions et par le groupe Projet (devenu Comité de pilotage) qui continue à suivre le développement du service. Certaines actions peuvent aboutir à des résultats différents de ceux initialement prévus et prendre du retard par rapport au planning. Ce dernier doit d'ailleurs être envisagé en tenant compte de ces inévitables retards et donc le plus largement possible. Il est impératif que le chef de projet veille au respect du déroulement des actions telles qu'elles sont prévues. Il est en effet garant de l'atteinte des résultats. Si des dérives apparaissent au cours du projet (publics visés à l'origine non concernés par les actions mises en œuvre, non respect des engagements des partenaires hors les murs), il doit envisager des actions correctives. Les indicateurs définis (nombre des personnes bénéficiant du service, nombre de visites prévues hors les murs, nombre de rencontres avec les partenaires) sont surveillés tout au long du projet et aident précisément à éviter toutes dérives éventuelles. Des réunions régulières d'avancement de projet selon une périodicité fixée ou à des dates clés sont organisées. Elles

sont l'occasion pour le chef de projet d'informer ses collaborateurs et ses tutelles de l'évolution des services. Elles ont lieu jusqu'à la présentation finale des résultats qui clôt le déroulement du projet, comme l'indique le planning prévu.

3.1.2 Présentation des résultats

L'examen des résultats obtenus permet l'élaboration d'un bilan du projet présenté à l'ensemble du personnel de la bibliothèque, aux tutelles et aux habitants de la commune. C'est un moment fort qui met en avant la réussite du projet tout en se penchant également sur ses points faibles. La présentation n'est pas élaborée de la même manière en fonction des destinataires. Le chef de projet doit ainsi se demander à qui il présente les résultats. Les auditeurs (personnel de la bibliothèque, élus, grand public) n'ont pas tous la même connaissance du projet et ne seront pas intéressés par les mêmes informations. La personne en charge de cette présentation doit s'interroger sur ce que les auditeurs savent, ce qu'ils veulent savoir et ce qu'il faut qu'ils sachent.

Une présentation des résultats à l'équipe de la bibliothèque met en avant la manière dont le projet s'est intégré au fonctionnement de l'établissement, les bénéfices que ce dernier en tire au niveau du travail avec les partenaires, de la reconnaissance de la tutelle, de la satisfaction des publics. Elle doit permettre de gagner l'adhésion de l'ensemble de l'équipe, si quelques personnes doutent encore du bien-fondé du projet, en mettant en valeur les répercussions positives liées aux nouvelles actions. En quoi le projet de service améliore le fonctionnement, le rayonnement, de la bibliothèque ?

Une présentation aux tutelles met précisément en évidence les résultats atteints par le service : la satisfaction des publics, le respect des objectifs stratégiques qui s'inscrivent dans une politique d'ensemble. Elle montre de quelle manière le service a répondu aux besoins du terrain en oeuvrant pour une meilleure égalité d'accès au savoir, une meilleure cohésion des publics habitant au sein de quartiers prioritaires. Elle insiste sur les réponses que la bibliothèque peut apporter aux objectifs du Contrat de Ville en montrant comment, en tant que service public de proximité, la bibliothèque adapte sa stratégie de développement des services aux besoins locaux repérés.

Enfin, la bibliothèque communique en direction du grand public constitué par l'ensemble des habitants de la commune. Toutes les bibliothèques qui ont mis en place un projet de service adapté aux besoins des publics empêchés et éloignés témoignent de la reconnaissance de l'ensemble des habitants et de la formidable « vitrine » que représente un tel service. Il est essentiel de le faire connaître auprès du plus grand nombre afin de justifier son existence et de montrer en quoi c'est un service nécessaire proposé par la bibliothèque au même titre que d'autres.

3.2. Evaluation du service

3.2.1 Evaluation de la bibliothèque

La fin du projet est l'occasion pour la bibliothèque d'évaluer la pertinence et le déroulement des services afin de mesurer sa réussite et d'envisager sa reconduction. Il s'agit de vérifier l'adéquation des résultats obtenus avec les objectifs initiaux et ce, en s'appuyant notamment sur les indicateurs mis en place. Il peut s'agir également d'étudier en quoi le service a apporté une plus-value au fonctionnement de la bibliothèque (ou inversement, une perte d'efficacité dans l'organisation générale de la bibliothèque). Il peut avoir contribué au rayonnement local de l'établissement. La médiathèque de Fontenay a remporté le prix de la Bataille de la Lecture, organisé par l'association Savoir Lire, récompensant les actions innovantes visant à développer la lecture et l'accès au livre. Le jury qui a décerné ce prix est composé de membres de l'association, de représentants du Sénat, de l'Association des maires de France, du Ministère de la Culture et de la Communication, des associations ATD Quart-Monde et « Lire et faire lire », etc. En récompensant le travail mené à la médiathèque, ils ont publiquement reconnu l'implication de la commune de Fontenay dont le Maire a été invité au Sénat pour recevoir le prix. Ceci représente bien une plus-value par rapport à la mise en place de ce service, une reconnaissance qui permet à la bibliothèque de légitimer sa réflexion autour de la pérennisation d'un projet de service. La création d'un poste de médiateur du livre au sein de l'établissement a suivi de peu l'attribution du prix.

3.2.2 Evaluation selon les partenaires et les publics concernés

Si la bibliothèque interroge son propre service en l'évaluant, les publics concernés et les structures partenaires participent également à cette évaluation. La bibliothèque doit les interroger et s'intéresser de près aux formulaires d'évaluation remplis tout au long du déroulement des actions afin de recueillir les remarques extérieures. Plus que dans n'importe quel autre service, le travail de coopération est essentiel lorsqu'il s'agit d'actions hors les murs. Comme nous l'avons déjà souligné, la médiathèque met en place son service en partageant ses objectifs et ses ressources avec ceux de ses partenaires. Elle doit donc tenir compte de toutes leurs remarques lorsque se pose la question de la reconduction du service.

3.3. Continuité et amélioration du service

3.3.1 La reconduction ou l'arrêt du service

La fin de la mise en œuvre du projet de service est marquée par une interrogation concernant sa pérennisation. L'analyse globale du service, l'adéquation aux objectifs et la qualité des résultats obtenus, conduisent à sa reconduction. Un service peut être arrêté pour cause d'absence de répercussions positives, pour des problèmes de fonctionnement au sein de l'établissement, pour d'autres liés à des partenaires qui se désengagent ou pour des raisons de financement. La formalisation qui caractérise la réalisation d'un projet de service prémunit théoriquement d'un arrêt subit du service. En effet, l'intérêt de cette rédaction formelle est bien d'inscrire le service au sein du fonctionnement courant de la bibliothèque, de le pérenniser avec un personnel qui n'est pas employé sur la base de statut précaire (comme ont pu l'être les emploi-jeunes souvent en charge des services de médiation culturelle) et avec un budget propre qui s'inscrit au sein du budget global de l'établissement (comprenant ses propres dépenses et ses propres recettes). La prise en compte des évaluations internes et externes précédemment mentionnées amène les responsables du service à envisager la manière dont ils peuvent améliorer le projet s'il est reconduit.

3.3.2 Etudes des conditions d'amélioration du service

Un projet de service reconduit peut nécessiter un certain nombre d'améliorations. Des questions indispensables concernent l'adéquation des objectifs avec les besoins locaux et la reconduction des partenariats. Si plusieurs années se sont écoulées entre la première rédaction du projet et l'étude de sa reconduction, la bibliothèque doit bien s'assurer que les grandes orientations sont toujours adaptées à la réalité du terrain. Elle doit également s'interroger sur les formations nécessaires pour le personnel en charge des actions. L'écriture d'un projet de service veut que la mise en place de ce service ne soit pas systématiquement rattachée à une personne en particulier au sein d'une équipe, mais que justement, sa formalisation puisse permettre à tout un chacun, selon ses qualités professionnelles bien sûr, de mettre en œuvre le service décrit. Encore une fois, cet élément est important car il empêche le service tout entier de disparaître si la personne qui s'en occupe quitte l'équipe de la bibliothèque. Il est néanmoins important que des formations puissent être dispensées au personnel qui travaille en direction des publics empêchés et éloignés. Ce travail fait certes entrer en jeu des qualités personnelles, mais il nécessite également de solides connaissances des publics concernés, des méthodes de mise en place d'objectifs opérationnels, des outils utiles à la mise en œuvre d'actions sur le terrain. Dans ce contexte, des formations peuvent être envisagées afin d'améliorer l'offre de service.

L'évaluation est une condition indispensable à tout projet de service. Elle montre que la bibliothèque est capable de porter un regard critique sur ses services et éventuellement de les remettre en cause pour mieux les adapter. Car il est nécessaire que la bibliothèque sache précisément où elle va, qu'elle connaisse ses limites et le cadre dans lequel s'inscrit son projet.

En cela, de nombreuses interrogations appellent quelques remarques indispensables lorsqu'un établissement de service public formalise un projet à destination d'une « catégorie » de personne. Derrière cette formalisation nécessaire, ce sont les questions de segmentation des publics et de stratégie associée qui sont posées. Il peut sembler effectivement paradoxal de proposer des services spécifiques destinés dans l'absolu à un petit nombre d'utilisateurs au sein d'un établissement

culturel de service public qui œuvre pour l'intégration de tous les publics. Les risques de cloisonnement des publics et des services imposent donc une réflexion permanente de la bibliothèque qui cherche avant tout à intégrer ses publics empêchés et éloignés à l'ensemble cohérent que constituent la bibliothèque, ses collections et ses services. Ainsi, les grands enjeux d'un projet spécifique en direction d'une catégorie de public déterminée doivent être rappelés aux établissements qui mènent actuellement une réflexion à ce sujet et qui désirent intégrer un service de ce type à leur fonctionnement quotidien.

Entre spécificité des services et « accès pour tous » : quelques pistes de réflexion aboutissant à la rédaction du projet de service

Plusieurs points essentiels sont à souligner avant la mise en place du projet de service en direction de publics empêchés et éloignés : la neutralité du service public est-elle compatible avec une démarche volontariste d'offre de service dédié à un public en particulier ? Offrir un service particulièrement adapté à un type de public ne risque-t-il pas de renforcer davantage les situations d'exclusion vécues par ces usagers ? La bibliothèque ne développe t-elle pas un service qui « ghéttoïse » davantage les populations, qui les assiste dans des situations d'exclusion ?

Si les notions de publics empêchés et éloignés recouvrent, comme nous l'avons déjà souligné, des types d'usagers très différents les uns des autres, les questions liées à la personnalisation des services, à leur spécificité, se posent pour ces deux publics. Comment la bibliothèque justifie-t-elle son travail en direction d'une catégorie d'usagers qu'elle vise particulièrement par le biais de services personnalisés, au risque d'exacerber davantage leur position d'exclus, de publics « à part » ?

Une réflexion sur ces interrogations montre comment, paradoxalement, les bibliothécaires peuvent répondre à l'ensemble d'une population par la mise en place d'un service destiné à un type de publics. Il leur reste néanmoins à se prémunir contre un certain nombre d'écueils : catégorisation subjective des publics qui conduit à des exclusions plus fortes, éparpillements des actions envers des publics différents qui mènent à des incompréhensions au sein de l'équipe et à l'extérieur de la bibliothèque, pertes d'énergie et absence de résultats concrets... D'où la nécessité de replacer continuellement ce projet de service dans l'optique d'une adhésion de ces publics au fonctionnement courant de la bibliothèque.

1. La personnalisation des services est-elle compatible avec la vocation de service public ?

Une des premières interrogations concernant un service destiné à un type précis d'usagers est liée à la contradiction que certains pourraient voir entre l'obligation de neutralité et d'égalité pour tous, imposée par la notion même de service public, dans un idéal républicain et démocratique, et la proposition de services spécifiques à une « catégorie » de publics. C'est ce paradoxe apparent que nous allons interroger, en étudiant notamment les fonctionnements des bibliothèques étrangères et françaises. Il faut préciser que cette première partie évoque plus spécifiquement les publics considérés comme éloignés car ce sont surtout les services à ces publics qui semblent remettre en cause le modèle d'intégration républicaine et peuvent nous conduire à nous interroger sur les notions d'intégration et de service spécifique. Le handicap physique pose d'autres questions mais il remet moins en question ces notions préalablement mentionnées. Nous pourrions néanmoins rapprocher ces publics sur certains points afin de mettre en lumière les enjeux propres à un service adapté à une « catégorie » d'usagers.

1.1. L'approche communautaire face au modèle républicain

1.1.1 Les expériences à l'étranger

1.1.1.1 Les services anglo-saxons

Il est particulièrement intéressant de se pencher sur les services aux publics à l'étranger, et ce tout particulièrement au sein des bibliothèques anglo-saxonnes qui ont développé de nombreux projets communautaires destinés à des types de publics spécifiques. Ces bibliothèques proposent depuis longtemps une offre de services particulière (qui se concrétise plus spécialement dans le domaine des politiques d'acquisition) en direction des diverses communautés qui composent leurs publics. Cette offre est liée à l'histoire même de leurs institutions culturelles. Aux Etats-Unis, les gouvernements successifs prônent depuis une quarantaine d'années une politique compensatoire, fondée sur le principe d'équité. Les minorités reconnues comme historiquement opprimées sont censées faire l'objet de mesures

préférentielles. Dans ce cadre, les bibliothèques américaines proposent des collections et des services adaptés à un public repéré par des critères ethniques. Dans les années 70, « *les bibliothécaires se lancent dans la création de services autour du service empirique "d'Outreach" que l'on pourrait traduire ici par : activités pour encourager les gens à bénéficier des avantages sociaux de la bibliothèque, les américains utilisant aussi le terme de stimulation auprès de leur "noncliente". Plus qu'éthiques ou qu'égalitaires, les raisons de leur action sont avant tout sociales et la langue ou la culture est plus un moyen, un outil pour atteindre et attirer ces minorités, considérées comme handicapées* »³⁷. Pourtant les années 90 marquent un questionnement et des limites à ce modèle : « *la question posée est alors de savoir si finalement l'offre de collections et de programmes culturels destinés aux minorités ne contribue pas plus, par un effet pervers, à leur ghettoïsation qu'à leur intégration dans la société* »³⁸. Si ces questions se posent naturellement aux Etats-Unis, il faut néanmoins rappeler que le taux d'inscrits en bibliothèque atteint péniblement les 20% en France alors qu'il avoisine les 50% de l'autre côté de l'Atlantique.

De même, en Grande-Bretagne, les services « d'information et de référence » destinés à certaines communautés – minorités ethniques, handicapés, femmes, chômeurs, parents célibataires, sans-abris - constituent l'une des particularités des bibliothèques. Ces services font partie intégrante des établissements de lecture publique et proposent une offre pratique et concrète à des publics particuliers. Valérie Allagnat décrit ce type de service adapté aux personnes âgées qui centralise toutes les informations susceptibles de les intéresser ou de leur fournir une aide, par exemple lorsque ces usagers rencontrent des difficultés dans leurs démarches administratives. Elle explique que « *poussant cette démarche jusqu'à leur paroxysme, certains n'hésitent pas à envisager l'avenir de véritables sections pour personnes âgées, comme il existe par ailleurs des sections pour enfants* »³⁹.

³⁷ Tacheau, Olivier. *Bibliothèques publiques et multiculturalisme aux Etats-Unis : jalons pour repenser le situation française. Mémoire d'étude*. Villeurbanne : Enssib, 1998, page 31.

³⁸ Tacheau, Olivier. *Op.cit.*, page 34.

³⁹ Allagnat, Valérie. *L'offre de service aux personnes âgées : le cas de la bibliothèque municipale de Lyon. Mémoire d'étude*. Villeurbanne : Enssib, 1996, page 53.

Ces différents exemples illustrent brièvement les atouts et limites de ces services, inscrits dans l'histoire des bibliothèques anglo-saxonnes. Qu'en est-il de l'offre de services d'autres pays étrangers ?

1.1.1.2 Autres expériences : l'Europe du Nord

Les bibliothèques d'Europe du Nord sont connues dans le monde entier pour la qualité de leurs services et le nombre d'utilisateurs qu'elles touchent. Au Danemark, pays dans lequel une législation concernant les bibliothèques existe depuis 1983, toutes les populations doivent avoir un accès libre à l'information. Cela se traduit concrètement par une loi qui identifie les immigrants et les réfugiés comme un « groupe cible » et oblige chaque bibliothèque locale à desservir ces communautés en proposant un accès à l'information sur les aspects pratiques, sociaux, culturels, de la vie au Danemark ainsi que sur tout ce qui peut être susceptible de les aider à conserver leur culture et leur langue d'origine⁴⁰. Ainsi, l'exemple du Danemark montre que l'accueil des populations immigrées passe par la constitution d'importantes collections en langue étrangère qui permettent aux usagers de lire des documents dans leur langue maternelle⁴¹. En Suède, plus de la moitié de la population utilise les services des bibliothèques. Des actions spécifiques visant les catégories dites « défavorisées » ont été entreprises dès les années 30 et dès 1968, le gouvernement suédois demandait à une commission composée de sociologues une étude sur les habitudes de lecture de ses concitoyens. On mesure nettement l'avance dans l'action et la réflexion des bibliothèques dans ce pays. En 1989, un travail sur les services spécifiques proposés par les bibliothèques suédoises⁴² montrait déjà une desserte des personnes âgées par le biais de portage à domicile de documents dans l'optique d'un maintien à domicile de ces personnes dans les meilleures conditions possibles, avec l'aide des services sociaux. Une politique volontariste en direction des handicapés mentaux est également décrite.

⁴⁰ Kragh-Scharz, Benedikte. *L'offre des bibliothèques à la population multilingue du Danemark*, dans *Regards croisés et perspectives : bibliothèques publiques en Europe*. Paris : Bpi, 1998, page 113.

⁴¹ Kragh-Scharz, Benedikte. *Op.cit.*, page 115.

⁴² Cubaud, Anne-Marie. *Comment toucher un public le plus large possible ? L'exemple des bibliothèques suédoises*. DESS d'institut d'études politiques. Grenoble : Université des sciences sociales, 1989.

Des actions sur les lieux de travail des suédois, au sein des usines sont développées. Enfin, l'étude aborde également les services aux populations immigrées qui leur permettent de conserver leur culture d'origine tout en se familiarisant avec l'environnement suédois. Il est évident que cette situation innovante est liée aux habitudes culturelles anciennes des habitants, elles-mêmes déterminées par l'histoire du développement des bibliothèques suédoises. C'est aussi parce qu'il y a un consensus social très fort sur le rôle des bibliothèques que cette situation existe en Europe du Nord.

A partir de ces exemples à l'étranger, qu'il s'agisse du modèle anglo-saxon ou de celui du nord de l'Europe, que pouvons-nous dire de la conception des bibliothèques en France face à la prise en compte de publics « cibles », repérés pour telles ou telles caractéristiques ?

1.1.2 Le fonctionnement des bibliothèques françaises

Les bibliothèques françaises inscrivent leurs services dans le cadre républicain qui fonde notre culture. Ainsi, nos établissements travaillent dans une logique d'intégration et d'assimilation. C'est particulièrement vrai pour les populations immigrées que les bibliothèques cherchent le plus souvent à intégrer en proposant une même offre de lecture pour tous, sans collections particulières destinées à telle ou telle population. Là encore, l'histoire de notre pays influe sur ce fonctionnement et en particulier l'histoire de son immigration. Anne-Marie Bertrand souligne que le modèle américain n'est pas importable en France (et on pourrait ajouter celui des bibliothèques d'Europe du Nord) dans la mesure où notre pays a été jusqu'à une date récente un pays d'immigration en provenance de ses anciennes colonies généralement francophones⁴³. Cet aspect est spécifique au modèle français puisqu'une grande partie de sa population immigrée maîtrise le français. Il ôte à la bibliothèque sa participation à l'apprentissage de notre langue.

Face à la revendication d'appartenance à une communauté spécifique, la bibliothèque française prône un service égalitaire pour tous les publics. Contrairement à l'utilisation courante du concept de race aux Etats-Unis où les groupes ethniques sont ouvertement reconnus, les lois de la

⁴³ Bertrand, Anne-Marie. *Les bibliothèques municipales : enjeux culturels, sociaux, politiques*, Editions du Cercle de la Librairie, 2002 (Bibliothèques), page 127.

République ne reconnaissent que des individus égaux devant la loi et refusent de prendre en compte quelconques groupes communautaires qui reposeraient sur l'origine, la race ou la culture des individus⁴⁴. Nous pouvons conclure sur ce point en positionnant la bibliothèque en tant qu'institution appartenant à la société française et s'inscrivant en tant que telle dans ses fondements : *« on est ici dans le domaine de la conviction qui dépasse de très loin la question des bibliothèques : soit on admet comme légitime la conception d'une société faite de la juxtaposition plus ou moins pacifiées de communautés, groupes, clans ou tribus ; soit on considère que la volonté de vivre ensemble s'appuie sur un socle commun et des règles admises par tous, reléguant ainsi dans la sphère privée un certain nombre de particularismes »*⁴⁵. Et ceci est d'autant plus délicat que les bibliothécaires ne sont pas forcément les mieux placés pour repérer ces communautés. Sur quels critères la bibliothèque peut-elle déterminer un service adapté ? Comment peut-elle justifier de la pertinence de ses services ?

1.2. Personnaliser un projet de service, jusqu'où ?

1.2.1 La question du rôle social des bibliothèques et les risques de renforcement des situations d'exclusion

La mise en place d'un projet de service en direction d'une catégorie de public entraîne de nouvelles interrogations au sein des bibliothèques, surtout lorsque ce service répond à une situation d'exclusion. En effet, le rôle social des bibliothèques est encore polémique. Martine Blanc-Montmayeur le rappelle dans une de ses interventions en la qualifiant de question taboue. Pour elle, l'irruption de cette notion de « social » dans la bibliothèque est révolutionnaire car elle est contradictoire avec la conception de bibliothèques comme lieu d'intégration par l'égalité. Cette fameuse notion d'universel a empêché pendant longtemps les bibliothèques de se poser la question du social. Elle termine son intervention en répondant à une remarque du Conseil supérieur des bibliothèques : *« avons-nous vraiment le choix et*

⁴⁴ Tacheau, Olivier. *Op.cit.*, page 53.

⁴⁵ Bertrand, Anne-Marie. *Op.cit.*, page 129.

*pouvons-nous éviter la dérive sociale ? »⁴⁶. Alors que certains assignent un rôle social aux bibliothèques, d'autres considèrent que la légitimité des bibliothèques réside dans le domaine culturel et qu'elles s'éloignent de leurs missions en proposant certains services : le débat reste ouvert mais nous avancerons un peu plus loin quelques éléments qui permettent de justifier la nécessité de services en direction des publics empêchés et éloignés. Au-delà de cette interrogation sur le rôle social à laquelle il ne semble pas exister de consensus définitif tant les missions des bibliothèques sont aujourd'hui mouvantes et parfois imprécises, une autre limite semble plus dangereuse dans la démarche d'offre de services spécifiques. Il s'agit du risque de renforcer les inégalités et de cantonner les publics visés à une représentation très limitée d'eux-mêmes. Il existe une tension entre la nécessité de proposer une offre commune dans un cadre égalitaire et le fait de proposer un service particulièrement adapté aux profils d'un public : « *paradoxalement, c'est en se tournant vers son public que l'institution culturelle est directement menacée de trahir l'idéal démocratique du public partageant la même culture et bénéficiant d'un même accès à son patrimoine. Dès l'instant où des offres spécifiques sont construites pour des publics particuliers, ceux-ci sont bénéficiaires d'un service qui pourra les aider à rester ce qu'ils sont, en quelque sorte* »⁴⁷. Ainsi, derrières les préoccupations qui cherchent à rendre accessible à tout prix une culture commune, des risques de renforcement des particularismes existent. Ils seraient liés notamment à une prise en compte collective des publics, classés par catégories, par « étiquettes ». Il est indispensable de traiter le « social » sans le dissocier des particularités de chacun au sein d'un même groupe. Michèle Petit explique en effet que « *si les déterminismes lourds sont le lot partagé de ceux qui vivent dans ces quartiers, chaque destin est aussi une histoire particulière, faite d'une mémoire (...) de rencontres, de mouvements. Chacun n'est pas seulement assignable à un groupe, un lieu, une place dans l'ordre social* »⁴⁸. Cette remarque nous permet*

⁴⁶ Blanc-Montmayeur, Martine. *Le rôle social des bibliothèques : quelles significations ?*, dans *Regards croisés et perspectives : Bibliothèques publiques en Europe*, Ibid, pages 73-84.

⁴⁷ Le Marec, Joëlle. *Public savant, public profane*, dans *L'action culturelle en bibliothèques*. Paris : Editions du Cercle de la Librairie, 1998, (Bibliothèques), page 38.

⁴⁸ Petit Michèle. *De la bibliothèque au droit de cité*. Paris : Bibliothèque publique d'information, 1997, pages 115-116.

d'envisager un dernier écueil à la mise en place de service spécifique aux publics éloignés et empêchés : celui de leur détermination.

1.2.2 La difficulté à cibler les bénéficiaires du projet

En effet, il semble parfois délicat de cibler objectivement une catégorie de public. Olivier Tacheau donne l'exemple des Etats-Unis où, comme nous l'avons déjà vu, les publics sont davantage perçus selon leur appartenance à un groupe, à une communauté : *« la faible tradition sociologique de la bibliothèque américaine habituée à segmenter son public selon une typologie assez simple WASP/minorités, « normal »/handicapé, jeunes/adultes, etc... contribue peu à favoriser une vision complexe des minorités »*⁴⁹. Il semble que les bibliothécaires français, s'appuyant sur leurs connaissances sociologiques des publics, perçoivent mieux cette complexité. Il est vrai que de nombreuses études sont publiées sur le sujet dans notre pays et que nous cherchons à mieux connaître nos publics par le biais de différents outils. Pour Anne-Marie Bertrand, une des avancées les plus importantes de ces dernières années est la prise en compte de la diversité des usagers et de leurs usages : *« Diversifier les accueils et les offres en fonction de ces pratiques est une opération longue qui appelle une réévaluation d'un des concepts fondateurs des bibliothèques modernes : l'unité du public. L'offre diversifiée des usages prend en compte et légitime une nouvelle conception des publics : à une époque qui insistait sur l'unité (pour lutter contre la dualité bibliothèque savante/bibliothèque populaire) a ainsi succédé, sans renoncer à cet objectif, une époque qui insiste sur la diversité »*⁵⁰. Nous retrouvons ici la complexité de la notion de service public qui cherche à servir un public dans son unité mais nous percevons également un élément essentiel, celui de la prise en compte de la diversité. Et c'est précisément la complexité de cette dernière qui peut être la cause d'éventuelles dérives. Pour Thierry Giappiconi et Pierre Carbone, la notion de public est trop souvent une représentation abstraite fondée sur des considérations idéologiques : *« La priorité accordée à certains publics peut ainsi procéder d'une vision de la population comme un ensemble de communautés « ethniques » ou*

⁴⁹ Tacheau, Olivier. *Op.cit.*, page 34.

⁵⁰ Bertrand, Anne-Marie. *Op.cit.*, page 113.

religieuses sur le modèle anglo-saxon (...) lorsqu'ils ne sont pas engagés en un combat douteux, les efforts de la bibliothèque se trouvent alors concentrés sur des objectifs essentiellement qualitatifs (...) mais dont le succès n'est toutefois concevable que dans un ensemble cohérent d'actions publiques. Ces objectifs présentent en outre le défaut d'être vagues, mal définis et par là même difficiles à évaluer »⁵¹. Cette remarque importante ne nous semble pas remettre en cause le principe d'offre de services en direction de publics empêchés et éloignés, elle la replace plutôt dans le cadre indispensable d'une gestion de projet qui cherche à objectiver l'approche des publics, leur repérage dans l'optique d'un service formel. En ce sens, il est essentiel de percevoir la segmentation des groupes comme une *démarche opératoire* permettant d'orienter le fonctionnement d'une bibliothèque. Bertrand Calenge le rappelle : « *Prenons garde de vouloir définir des groupes par des approches trop fines. L'identification de « groupes » n'est pas une description de la société : c'est simplement une démarche opératoire qui essaie de croiser des caractéristiques socio-économiques, des besoins d'information (...) et des comportements pour formaliser l'image d'un type de public qu'on souhaite servir* »⁵². Il s'agit donc de croiser plusieurs spécificités propres à plusieurs personnes dans le but d'impulser un projet de service. L'objectif est de se maintenir loin du danger que peuvent représenter les subjectivités de certains professionnels, leurs représentations des publics, mais de se situer dans le cadre d'un service structuré, avec, comme il a précédemment été dit, des objectifs précis en terme de publics visés, d'indicateurs, le tout chiffré. Ainsi, l'offre de service en direction de publics empêchés et éloignés est développée dans le cadre du fonctionnement courant de l'établissement. Il ne s'agit pas d'un projet en plus qui s'ajoute aux autres en se fondant sur des objectifs idéologiques et discutables mais sur une étude précise du terrain qui va privilégier une orientation de service.

⁵¹ Giappiconi, Thierry et Carbone, Pierre. *Op.cit.*, page 24.

⁵² Calenge, Bertrand. *Op.cit.*, page 102.

1.3. Personnaliser pour se donner des priorités de fonctionnement

1.3.1 Rédiger un projet spécifique : une décision politique

La complexité d'un projet de service en direction des publics empêchés et éloignés tient au fait que ce projet doit être envisagé de la manière la plus objective possible (c'est ce que tend à faire la rédaction d'un projet de service) mais qu'il n'en demeure pas moins un élément politique qui s'inscrit à travers les objectifs municipaux. L'étude des documents qui orientent cette politique met bien souvent en valeur des priorités d'actions pour les services publics. Car il s'agit bien de priorités, pour les tutelles politiques comme pour les services municipaux qui les mettent en œuvre. Ces priorités ne doivent pas pour autant exclure les autres types de publics, elles veillent simplement à rétablir une égalité dans les propositions de service aux habitants d'un même territoire. On retrouve cette préoccupation dans *le Diagnostic du Contrat de ville*, signé dans la commune de Fontenay-sous-Bois. Ce document précise la place et le rôle des services publics au sein de cette ville : « *le contrat de ville doit assurer la remise à niveau territorialisée de l'offre de services publics en garantissant une égale accessibilité. Cela doit conduire à s'interroger en particulier sur leur fonctionnement afin de définir de nouvelles normes d'intervention – individualisation du traitement logique de projet, partenariat – et proposer les adaptations quantitatives et qualitatives nécessaires* ». Un peu plus loin, le document avertit qu'il ne s'agit pas d'instituer un service public propre à certaines populations mais de repenser les services publics sur l'ensemble du territoire et pour toutes les populations à partir des questions posées par les quartiers et les personnes en situation difficile. On comprend bien ici qu'il ne s'agit pas d'instituer une offre de service qui engendrerait de nouvelles disparités mais d'inscrire les projets dans une conception de service public qui tienne compte de la réalité d'un territoire en s'adaptant à des besoins prioritaires. Pour Bertrand Calenge, qui s'interroge sur la mise en œuvre de services personnalisés dans le cadre des missions générales de la bibliothèque, définir certains publics n'est pas une décision d'exclusion d'autres publics ; c'est plutôt l'affirmation de priorités dans l'activité volontariste de la bibliothèque. Il parle même de « discrimination positive » et précise que cette notion est admise par les plus hautes instances qui fixent les règles de service

public dans la mesure où les priorités n'ont pas un but discriminatoire – au sens d'exclusion – mais qu'elles apparaissent comme une version dynamique et non passive du service public⁵³. Il y a bien derrière ces services d'une part, l'énonciation de priorités émanant des autorités publiques et, d'autre part, l'exigence d'un souci d'intérêt général.

1.3.2 Définir un projet de service qui oriente le fonctionnement de la bibliothèque

Réfléchir à un projet de service en direction des publics empêchés et éloignés, c'est donc situer le fonctionnement de la bibliothèque dans un cadre donné, au sein d'orientations politiques définies. Il s'agit de montrer en quoi la bibliothèque est capable d'ajuster son fonctionnement à une réalité locale et en quoi elle est en mesure d'y répondre par un service adapté. L'établissement qui propose un service destiné à un type de public restreint en nombre, est bien conscient que celui-ci ne représente pas l'ensemble de ses publics. Le public est en effet constitué de tous les habitants de la collectivité. La notion de « segment de population » déterminé comme prioritaire ne vaut que dans le cadre d'une démarche opératoire, en tant qu'outil qui permet de mieux servir différents groupes. Au-delà de cette segmentation, il existe un ensemble de population à desservir et il ne faut pas considérer la segmentation des publics comme un cloisonnement de services personnalisés. Au contraire, nous pourrions même affirmer que proposer des services adaptés est un moyen pour la bibliothèque de rétablir une situation d'égalité face aux pratiques culturelles : *« le fait de vouloir toucher la collectivité entière suppose d'avoir clairement conscience des publics à servir prioritairement afin de rétablir l'égalité d'accès »*⁵⁴. Ainsi, paradoxalement, desservir une partie de la population, par le biais d'une offre de service particulière, n'est pas stigmatiser une situation d'exclusion. C'est plutôt affirmer la nécessaire priorité d'une offre de service volontariste visant à rééquilibrer une réalité donnée et donc à favoriser une cohésion globale de l'ensemble d'une population face au service public. C'est situer, de façon déterminée, le rôle de la bibliothèque dans le cadre d'un service public pour tous.

⁵³ Calenge, Bertrand. *Op.cit.*, page 333.

⁵⁴ Calenge, Bertrand. *Op.cit.*, page 423.

2. Segmenter pour mieux intégrer : la cohérence globale des services

Après avoir tenté d'apporter une réponse à la question délicate de la personnalisation des services face à la notion de service public, nous pouvons continuer à réfléchir autour des nombreuses interrogations soulevées au début de cette troisième partie. Un des écueils d'une offre de service spécifique semble bien être le risque de cloisonnement des publics. Ce que certains nomment un risque de « ghettoïsation ». Or, nous pouvons plutôt envisager cette offre comme un outil positif de cohésion globale des publics au sein d'un même territoire. Comment ?

2.1. Offre pour un type de public, offre pour tous les publics

2.1.1 Des services qui satisfont un public élargi

Il faut bien reconnaître que proposer un service spécifique pour un public déterminé répond à des besoins qui dépassent ceux des publics initialement visés. Qu'ils s'agissent de collections particulières, de propositions de dépôts d'ouvrages ou de médiation hors les murs, les « résultats » objectivement évalués ne concernent pas uniquement le public caractérisé par sa situation d'exclusion. En effet, ils répondent aux attentes des personnes visées mais également, de manière plus large, aux attentes d'autres parties de la population. Ceci souligne la difficulté à cibler un type de public bien déterminé, mais conforte les bibliothèques dans leur intention de satisfaire un ensemble d'utilisateurs. Ainsi, on peut affirmer avec Christophe Evans que *« l'intégration sociale que permettrait les bibliothèques ne profite pas qu'à certaines catégories particulières d'utilisateurs : des immigrés, des handicapés, des chômeurs, même si elle leur profite particulièrement. La plupart des utilisateurs profitent d'une manière ou d'une autre du cadre structurant que constituent les bibliothèques »*⁵⁵. En ce qui concerne les collections destinées initialement à un type de public, ce dernier n'est pas le seul à en bénéficier. L'exemple des ouvrages en gros caractères, proposés d'abord aux personnes âgées ayant des difficultés à lire, est significatif puisque ces collections sont fréquemment empruntées par de faibles

⁵⁵ *La bibliothèque comme lieu d'intégration sociale : cas concrets*, dans *Regards croisés et perspectives : bibliothèques publiques en Europe*. Op.cit., page 71.

lecteurs ou des adolescents qui les préfèrent, la lecture leur paraissant plus abordable. De même, les audio-livres sont empruntés par des lecteurs n'ayant pas de difficultés particulières pour lire mais les écoutant dans leur voiture, aux moments où ils ne peuvent pas lire de manière pratique. Dans le même ordre d'idée, les services adaptés aux personnes handicapées au sein de la bibliothèque, sont utiles à l'ensemble des usagers. L'établissement qui fait aménager les accès extérieurs et veille généralement à l'accessibilité de ses locaux reçoit les remerciements des lecteurs encombrés de poussettes et de paquets.

En ce qui concerne les services hors les murs, nous pouvons constater que ce qui est proposé à un type de public repéré comme prioritaire, rencontre l'intérêt d'autres publics. Les actions dans les maisons de retraite par exemple, qu'il s'agisse de dépôts de documents ou d'animations, sont envisagées dans l'optique de satisfaire les besoins des personnes âgées empêchées. Pourtant, elles profitent également à une part importante du personnel de ces structures qui découvre parfois la bibliothèque en empruntant sur son lieu de travail des ouvrages proposés lors des foires aux prêts de livres.

De même, les bibliothèques de rue visent bien souvent d'abord les enfants éloignés de la lecture résidant au sein de quartiers sensibles. Des animations et une offre de lecture adaptée leur sont proposées sur place. Mais l'influence de ce service va au-delà des attentes de ces enfants. D'une part, leur environnement familial est bien souvent concerné par ces actions. Un des objectifs de la bibliothèque de rue destinée aux enfants est de favoriser les échanges familiaux autour du livre. Les médiateurs du livre ou les bibliothécaires cherchent à toucher les plus jeunes mais également ceux qui les entourent. On sait bien que l'appropriation des bibliothèques est souvent familiale : toucher les enfants, c'est concerner également les parents, et vice versa. D'autre part, on peut percevoir ces bibliothèques de rue comme des éléments favorisant la cohérence globale d'un quartier souvent sensible et isolé. Ce service vise à créer des relations au sein d'un territoire, à apporter un service de proximité chaleureux et convivial, à redonner la parole à certains des habitants... Les échanges sont encouragés et impulsés par la bibliothèque au sein des quartiers. Les moments autour de la bibliothèque de rue sont en effet l'occasion de mieux se connaître pour les habitants, de discuter, de partager des temps forts. La bibliothèque

peut par ailleurs chercher à faire relayer son action sur le terrain par l'intermédiaire de personnes bénévoles habitant ces quartiers. C'est là encore un moyen de redonner parfois un sens et une cohésion à ces espaces. Les collectivités ne s'y trompent pas : en soutenant cette offre de services émanant de leurs bibliothèques, elles savent qu'elles répondent à des enjeux plus larges qui touchent l'ensemble de la population d'un quartier. On constate bien qu'au-delà des besoins d'une catégorie de publics envisagée comme prioritaire, c'est un ensemble de personnes qui est touché. Ainsi, proposer un service spécifique n'est pas stigmatiser un type de public en fonction de ses pratiques culturelles, c'est plutôt apporter une réponse personnalisée qui dépasse le strict cloisonnement des catégories de lecteurs pour en toucher de nouveaux. Les publics visés s'inscrivent ainsi au sein de l'ensemble des habitants d'un territoire et l'offre de service participe à une cohésion globale dans la mesure où elle répond aux besoins d'un large public.

2.1.2 Exemple des grilles d'analyse des publics et de leurs motifs d'éloignement

Maryse Oudjaoudi et Catherine Exertier proposent dans un article du BBF⁵⁶ un outil intéressant pour mieux se rendre compte de la cohérence globale des publics. Elles présentent dans ce document la réflexion d'un groupe de travail du programme Léonardo-Biblex. Ce dernier est un programme européen réunissant quatre pays (l'Allemagne, la Hongrie, l'Italie et la France) qui s'intéresse plus spécifiquement aux formations professionnelles et cherche à favoriser un meilleur accès pour tous aux bibliothèques. La démarche est de préciser la notion de « publics exclus » des bibliothèques et de tenter d'élaborer une réponse qui prenne en compte les particularités de ces différents publics (éloigné, jeune, âgé, empêché, etc.), leurs motifs d'éloignement et les modalités de réponses mises en œuvre. A partir d'enquêtes, de rencontres avec des bibliothécaires et des travailleurs sociaux, de relecture des travaux menés à Grenoble dans ce domaine, une « grille d'analyse des publics et de leurs motifs d'éloignement »⁵⁷ a été élaborée et testée à Grenoble.

⁵⁶ Oudjaoudi, Maryse et Exertier, Catherine. *Grille d'analyse des publics et de leur motif d'éloignement*, Bulletin des Bibliothèques de France, t.45, n°2, 2000, pages 80- 86.

⁵⁷ Voir quelques exemples de grilles d'analyse appliquées aux publics de la médiathèque de Fontenay-sous-Bois, page XXXI des annexes.

Cette grille se présente comme un outil permettant aux bibliothèques de s'interroger sur leurs publics, sur leurs besoins et sur les services qu'elles mettent en œuvre afin d'y répondre. Elle est modulable selon les publics et les bibliothèques et offre l'avantage de réunir les usagers, quel que soit leur profil, au travers d'un outil commun et d'une même interrogation. L'usage de cette grille repose sur plusieurs présupposés, particulièrement vis-à-vis de la notion de cohésion globale des publics : D'abord qu'une réflexion à propos d'un segment du public, aussi spécifique soit-il, engage une réflexion à propos des besoins du public en général et apporte des réponses pour d'autres types de publics. Ensuite qu'une connaissance des publics ne se limite pas à une description sociologique mais s'envisage plutôt selon un processus dynamique qui engage la bibliothèque en tant que lieu de service public et lien social, enfin que ces observations aboutissent à des réponses en terme de services s'appuyant sur des compétences professionnelles...

A partir de ces quelques éléments, plusieurs principes essentiels sont annoncés qui concernent les publics et les services offerts par les bibliothèques. L'utilisateur est considéré à travers de multiples appartenances et n'est plus réduit à de « simples » critères d'âge, de situations professionnelles, de capacités à se déplacer, de déficiences. Il est plutôt perçu comme composé d'un ensemble d'éléments influant sur son comportement en tant que lecteur face à la bibliothèque. Ceci répond au risque de transformer en représentations schématiques les différents publics. Au-delà d'une certaine catégorie de lecteurs, c'est un ensemble de facteurs communs qui se retrouvent à travers différents usagers et à travers l'offre que peut faire la bibliothèque. Ainsi, il n'y a pas une dimension unique perceptible chez un type de public, repéré par un critère élémentaire comme l'âge ou la situation professionnelle, mais des attentes communes qui se retrouvent chez plusieurs de ces publics.

L'usage de ces grilles n'est pas évident. Nous sommes souvent limités par les représentations que nous pouvons avoir de nos publics, nos méconnaissances concernant leurs attentes. C'est pourquoi le travail autour de cet outil nécessite une approche collective des professionnels. Il est intéressant de l'envisager au sein d'un groupe Projet. Cette grille présente néanmoins de grands avantages. Elle permet d'abord effectivement de nous interroger sur les représentations que nous

pouvons avoir dans le cadre de notre approche des publics. Elle permet aussi d'envisager ces publics sur un mode plus subtil qui ne les limite pas à une identification liée à une caractéristique unique. Elle prouve qu'au contraire, les publics sont composés d'éléments complexes qui ne sont pas toujours caractéristiques de catégories d'utilisateurs mais partagés par d'autres auxquels nous n'aurions pas initialement pensé. Pour reprendre les termes de la conclusion de l'article, *« l'analyse par strates de publics au filtre d'une même grille conduit à considérer que satisfaire les besoins des uns améliore la qualité du service pour tous »* et qu' *« on repérera que les attentes de certains lecteurs se ressemblent et qu'un service offert à un public donné répond à d'autres publics »*. En ce sens, cette grille est essentielle pour les bibliothèques qui perçoivent mieux les besoins communs de ses publics, les services qu'elles doivent proposer pour y répondre. Elle évite la stigmatisation de certains profils liés à des considérations particulières (et donc les risques de « ghettoïsation » préalablement mentionnés) pour les insérer au sein d'un ensemble de besoins repérés formellement. La multiplicité des publics et des attentes est ainsi reconnue sans pour autant se traduire pas par des segmentations idéologiques et subjectives. La grille rassemble les attentes des populations éloignées ou empêchées au sein de celles d'un ensemble d'utilisateurs. Car l'objectif d'un projet de service en direction des publics empêchés et éloignés est bien de les amener à découvrir les ressources culturelles de la bibliothèque et de s'intégrer aux autres utilisateurs. Il n'est pas question de rendre dépendants ces publics mais bien de les autonomiser à travers une appropriation et une participation à la vie culturelle d'une commune. La ville de Tours, engagée dans l'année européenne des personnes handicapées, propose en 2003 un programme culturel qui leur est destiné : *« de mars à décembre 2003, les associations et les acteurs culturels s'associent pour proposer au public un programme très varié : des séances de cinéma accessibles aux personnes malvoyantes et malentendantes, des contes présentés en langage des signes (...) Bref, de nombreux rendez-vous ponctuels et réguliers. L'objectif du programme n'est pas de créer des groupes segmentés, mais bien d'accueillir l'ensemble des publics, en faisant comprendre aux personnes valides les difficultés rencontrées et*

les solutions trouvées. A l'inverse, les personnes handicapées sont invitées à sortir de l'isolement qu'elles peuvent connaître »⁵⁸. Les échanges d'informations participent donc à une meilleure compréhension des situations individuelles. L'objectif est d'associer dans cette réflexion l'ensemble des participants.

2.2. Plusieurs services, une même finalité : l'intégration aux pratiques de la bibliothèque

2.2.1 Un service de proximité qui trouve son sens dans l'appropriation des ressources de la bibliothèque

L'idée de cohérence globale des publics et des services se mesure également à travers les objectifs communs qui fondent les services aux publics empêchés et éloignés. Car, quelle que soit la forme de ces services et les publics auxquels ils s'adressent, le but demeure une intégration de ces publics au reste des usagers par le biais d'une appropriation de la bibliothèque. Ceci est évidemment valable pour les publics qui peuvent se déplacer et exclut donc certains publics empêchés qui ne pourront jamais venir jusqu'à l'établissement. Mais ces derniers sont peu nombreux et même dans le cas de services dans les maisons de retraite, des résidents âgés sont amenés à participer aux animations au sein de la bibliothèque. La bibliothèque est ainsi la raison d'être, le sens, de ces interventions en direction des publics éloignés et empêchés. Son appropriation par le biais de visites et d'emprunts représente l'ultime objectif des actions de médiation. En fait, l'adaptation de services de proximité (dépôts hors les murs, animations à l'extérieur, bibliothèques de rue) est un moyen de toucher les publics et de leur faire découvrir la lecture et les bibliothèques. Bertrand Calenge observe qu'*«on remarque toujours le souci de tisser un lien entre ces services décentralisés et le service plus global de la bibliothèque (on note la récurrence de phrases comme « faire découvrir la bibliothèque aux gens », amener les gens à s'inscrire à la bibliothèque »).* Le service socialise toujours, dans une référence

⁵⁸ Vigière d'Anval, Aymone. *Tours mise sur la culture pour l'intégration des handicapés*. La Gazette des communes, 27 octobre 2003, page 33.

*collective identifiée à travers « la bibliothèque » »⁵⁹. Ainsi, tout projet de service en direction des publics empêchés et éloignés se développe autour de plusieurs objectifs : la découverte de la lecture, l'accès aux documents et la rencontre avec la bibliothèque et son fonctionnement courant, au quotidien. C'est tout le sens d'un projet de service *culturel* qui est mis en place par une institution *culturelle*, non sociale.*

Au sein des bibliothèques, les publics sont moins perçus selon leur profil mais davantage selon l'usage qu'ils font des lieux et des ressources documentaires. Ainsi, si les services sont personnalisés (et le projet de service spécifique), de manière à capter les publics empêchés et éloignés hors des murs de la bibliothèque, l'offre au sein de l'établissement est la même pour l'ensemble des usagers. Cette uniformité de l'offre (même si un accueil et une médiation adaptés sont souhaitables) est importante dans la mesure où elle conditionne véritablement l'intégration des publics à l'ensemble des usagers. Les lecteurs sont alors uniquement caractérisés par l'appropriation qu'ils font de l'établissement culturel. Celle-ci peut se faire plus facilement dans le cadre de petites structures de proximité, moins impressionnantes pour certains lecteurs qui ne se sentent pas à l'aise (pour des raisons physiques ou socioculturelles) dans des bâtiments plus centraux et plus vastes : « *Les bibliothèques de quartier sont plus petites, plus proches des habitants, et donc moins intimidantes ; elles attirent un public peu familier des bibliothèques, qui ne franchirait pas les portes de la bibliothèque centrale. De plus, la proximité spatiale est un atout important pour les personnes qui ne se déplacent pas facilement (les enfants ou les personnes âgées, notamment)*⁶⁰. Mariangela Roselli, qui étudie les bibliothèques des quartiers défavorisés de Toulouse, écrit : « *la bibliothèque de proximité est le lieu où des sociabilités transversales aux groupes d'âge, de sexes et d'ethnies sont possibles, où des relations sont établies en dehors du jugement social et des rôles à tenir et, dans le même temps, un espace d'appartenance où ces jeunes ont le sentiment de participer à quelque chose qui transcende les individus (...) La portée de la dimension publique de la bibliothèque est sa capacité à neutraliser certaines des variables identitaires qui, à l'extérieur, constituent des individus inscrits dans des*

⁵⁹ Calenge, Bertrand. *Op.cit.*, page 306.

⁶⁰ Bertand, Anne-Marie. *Les publics des bibliothèques*. Paris : CNFPT, 1999 (Culture), page 26.

rapports sociaux extrêmement lourds »⁶¹. Nous comprenons bien l'importance de l'intégration de tous les usagers au sein de l'établissement.

2.2.2 Le cas des bibliothèques de rue et des actions hors les murs

Les bibliothèques de rue, qui s'inscrivent bien souvent dans le cadre de projet de service en direction des publics éloignés, témoignent tout particulièrement de cet objectif d'intégration des publics visés à l'ensemble des publics de la bibliothèque. Dominique Layat décrit les enjeux d'une bibliothèque de rue à Besançon : « *il n'est pas question de court-circuiter le travail qui se fait à la bibliothèque ; la pédagogie de la lecture de rue renvoie sans cesse à une information sur la bibliothèque : mention des horaires, des ressources, etc. Il ne s'agit pas non plus d'une action d'assistance, qui renforcerait le caractère de ghetto du [quartier]. La camionnette et le prêt de livre sont un moyen de faire entrer le livre dans les familles qui n'iront pas d'elles-mêmes le chercher à la bibliothèque* »⁶². Deux choses semblent particulièrement intéressantes à partir de cette affirmation. D'une part, un projet de service en direction des publics éloignés qui se traduit par un service de bibliothèque de rue, s'insère parfaitement dans le fonctionnement global d'une bibliothèque dans la mesure où son objectif est clairement de faire découvrir le fonctionnement de la bibliothèque à des publics repérés et de les conduire jusqu'à cet établissement institutionnel dont ils peuvent se sentir éloignés. D'autre part, la bibliothèque de rue est un outil qui représente une étape dans cette appropriation de la bibliothèque et de son offre de lecture. Elle n'est pas conçue comme un service immuable qui « assiste » les publics en les maintenant éloignés de la bibliothèque mais comme un moyen de les toucher, sur leur territoire, par l'intermédiaire d'une action de proximité. Elle n'est pas une recette infaillible à utiliser sans discernement par les bibliothécaires mais une passerelle éventuelle, issue des relations problématiques repérées sur le terrain à un moment donné, entre un public ciblé et l'institution culturelle que représente la bibliothèque. De même,

⁶¹ Roselli, Mariangela. *La bibliothèque dans les quartiers défavorisés : un espace de requalification individuelle*. Bulletin des bibliothèques de France, t.48, n°6, 2003, pages 74-80.

⁶² Layat, Dominique. *Op.cit.*, page 27.

l'expérience d'une médiatrice du livre employée à Grenoble est relatée : *« l'objectif ultime de cette stratégie, c'est la fréquentation de la bibliothèque, la découverte d'un espace accueillant, pluriel, ouvert, démarche se situant à contre-courant d'un processus, souvent jalonné d'échecs, de marginalisation. A ce titre, la bibliothèque de rue doit être considérée non pas comme une fin en soi, mais comme une étape vers la fréquentation de la bibliothèque lieu public de sociabilité et de citoyenneté »*⁶³. Toutes les actions de médiation le rappellent, elles qui visent à familiariser les publics éloignés aux règles de la bibliothèque. Or, que peut-on dire de l'accueil réservé aux publics au sein de cet établissement ?

Alors que l'objectif fondamental des services aux personnes empêchées et éloignées est l'accès aux richesses de la bibliothèque, comment cet accès se traduit dans les bibliothèques ? Voilà une réflexion essentielle qui peut clore notre propos et l'ouvrir à d'autres interrogations.

⁶³ Boudol, Patrick. *Nouveaux publics, nouveaux bibliothécaires ? Médiation vers les publics éloignés et questionnement sur notre profession*. Bulletin d'informations de l'association des bibliothécaires français, N°181, 1998.

Conclusion

Si un projet de service en direction des publics empêchés et éloignés a pour objectif de faire venir les publics jusqu'à la bibliothèque et de les faire accéder aux documents, que pouvons-nous dire de l'accueil et de la médiation à l'œuvre au sein des établissements ? En effet, la bibliothèque qui met en place un projet efficace fait face à la venue de nouveaux usagers, encore peu familiarisés aux règles de fonctionnement de l'établissement. Le rôle de médiation des bibliothécaires se trouve accru. Cette médiation est effectivement essentielle lors d'une appropriation des lieux. La rencontre avec un professionnel des bibliothèques peut avoir un impact décisif au cœur des histoires individuelles de lecteurs. Michèle Petit insiste sur les « déclics » à susciter chez les jeunes usagers qui construisent leurs habitudes de lecture à partir d'étapes successives : *« et plus ils sont issus de milieux éloignés du livre, plus il est nécessaire de travailler avec eux sur le livre, de chercher à les conduire plus loin que là où ils iraient d'eux-mêmes »*⁶⁴.

Or, il est frappant de constater que les missions de médiation sont peu développées dans les formations professionnelles. Elles s'ajoutent à une multitude d'autres missions qui semblent toujours plus larges, invitant les bibliothécaires à adopter davantage de polyvalence dans leur activité. Pour Martine Poulain, cela signifie qu'il faut que les bibliothécaires individualisent au maximum la forme des offres ce qui nécessite un investissement extrêmement intense⁶⁵. Le travail en direction des publics empêchés et éloignés est complexe. Nous avons déjà expliqué dans quelle mesure il peut rapidement être supplanté par les sentiments, l'affect. Les réactions de la part des bibliothécaires face à certains publics et certains services risquent d'être personnelles, de l'ordre de l'intime, au lieu de se situer dans un cadre objectif et professionnel. C'est pourquoi, encore une fois, la formalisation d'un projet est nécessaire et pourquoi il est important également, pour les bibliothécaires, d'être préparés dans le cadre de formations.

⁶⁴ Petit, Michèle. *Op.cit.*, page 328.

⁶⁵ *Regards croisés et perspectives : bibliothèques publiques en Europe. Op.cit.*, page 83.

Par ailleurs, ces interrogations propres à la mise en place de services personnalisés ont le mérite de faire réfléchir la bibliothèque sur son propre fonctionnement. En effet, si les actions envisagées en direction des publics empêchés et éloignés rencontrent du succès auprès d'autres types de personnes, comme nous l'avons précédemment démontré, c'est parce qu'une majorité de ces personnes ne se retrouvent pas non plus dans l'image de la bibliothèque, dans son fonctionnement, son offre de collections... Force est de constater qu'en moyenne, seul un quart des habitants se rend régulièrement dans une bibliothèque. Proposer un service spécifique, adapté à des besoins repérés et qui répond par ailleurs aux attentes d'autres usagers, c'est remettre en cause le fonctionnement courant d'un établissement, son offre de service traditionnelle, dans le cadre d'une démarche volontariste qui a le mérite de conduire les professionnels à s'interroger sur leurs pratiques. Les bibliothécaires entrent alors dans une logique déterminée de conquêtes de nouveaux publics.

Rédiger un projet de service offre l'avantage de se prémunir contre un grand nombre d'écueils : la subjectivité dans la perception des publics, les risques de dérives dans la mise en place de projets de services adaptés aux besoins des publics empêchés et éloignés liés à une absence de formations, une méconnaissance des publics qui constituent le territoire que dessert la bibliothèque...

Le projet de service, tout comme n'importe quelle offre de service courante, peut porter ses fruits dans la mesure où il engage la bibliothèque, l'ensemble de son équipe, ses tutelles et ses partenaires locaux, à une exigence de résultats. S'inscrivant au cœur du fonctionnement de l'établissement, il conduit à une meilleure prise en compte formelle des publics, de leurs besoins, des missions déterminées localement par les tutelles et, plus généralement, des rôles joués aujourd'hui par les équipements culturels.

La bibliothèque situe son travail au cœur d'une société qu'elle ne peut ignorer et y répond par le biais d'une offre de service adaptée. En ce sens, nous pouvons conclure notre propos en affirmant que formaliser un projet de service en direction des publics empêchés et éloignés n'est pas un sujet « à la mode », mais un sujet essentiel« de notre époque ».

Bibliographie

Les usagers des bibliothèques

BERTRAND, Anne-Marie. *Les bibliothèques municipales : enjeux culturels, sociaux, politiques.* Paris : Editions du Cercle de la Librairie, 2002 (Bibliothèque).

BERTRAND, Anne-Marie. *Les publics des bibliothèques.* Paris : Editions du CNFPT, 1999 (Culture).

BERTRAND, Anne-Marie. *Une estime lointaine : les non-usagers des bibliothèques municipales.* Bulletin des bibliothèques de France, 1998, t.43, n°5, p. 38-42.

BPI, BRITISH COUNCIL et GOETHE INSTITUT. *Regards croisés et perspectives : bibliothèques publiques en Europe : actes du colloque.* Paris : actes du colloque organisé par la Bpi, le British Council et le Goethe Institut, au British Council, le 5 et 6 novembre 1998.

DONNAT, Olivier. *Les pratiques culturelles des français : enquête 1997.* Paris : La Documentation française, 1998.

POULAIN, Martine. *Pour une sociologie de la lecture : Lectures et lecteurs dans la France contemporaine.* Paris : Editions du Cercle de la Librairie, 1988 (Bibliothèques).

SEIBEL, Bernadette. *Lire, faire lire : des usages de l'écrit aux politiques de lecture.* Paris : Le Monde éditions, 1995 (Rencontres).

Les services en bibliothèque

AROT, Dominique. *Les partenariats des bibliothèques.* Paris : Association pour la diffusion de la pensée française ; Villeurbanne : Presse de l'Enssib, 2002.

CABANNES, Viviane et POULAIN, Martine, dir. *L'action culturelle en bibliothèque.* Paris : Editions du Cercle de la Librairie, 1998 (Bibliothèques).

CALENGE, Bertrand. *Accueillir, orienter, informer : l'organisation des services aux publics dans les bibliothèques.* Paris : Editions du Cercle de la Librairie, 1999 (Bibliothèques).

CNFPT. *La gestion de projets : Approches et pratiques au sein des collectivités territoriales* [CD-ROM]. Paris : CNFPT, 1999.

GIAPPICONI, Thierry, CARBONE, Pierre. *Management des bibliothèques : programmer, organiser, conduire et évaluer la politique documentaire et les services des bibliothèques de service public.* Paris : Editions du Cercle de la Librairie, 1997 (Bibliothèques).

KOENIG, Marie-Hélène, dir. *Connaître les publics : savoir pour agir.* Villeurbanne : Institut de formation des bibliothécaires, 1998 (La Boîte à outils).

KUPIEC, Anne. *Bibliothèques et évaluation.* Paris : Editions du Cercle de la librairie, 1994 (Bibliothèques).

MIRIBEL, Marielle De. *De l'anonymat de la rue aux liens de fidélité.* Bibliothèque(s) : revue de l'association des bibliothécaires français, 2002, n°5/6, p. 36-38.

Les publics « empêchés » et « éloignés »

BAHLOUL, Joëlle. *Lectures précaires : étude sociologique sur les faibles lecteurs.* Paris : Bibliothèque publique d'information, 1990.

BERNABEU, Yves, SIEGRIST, Delphine. *L'accueil des publics en difficulté.* Paris : Editions Demos, 2002 (Les pratiques Demos).

BRAOUZEC, Patrick, DELOULE, Madeleine, MATRAY, Luc. *Bibliothèque et citoyenneté.* Bulletin des bibliothèques de France, 2000, t.45, n°5, p. 62-65.

POTEAU, Gérard, BLAIZE, Jean-Christophe. *Culture et intégration : expériences et mode d'emploi.* Paris : Editions de la lettre du Cadre territorial, 1998.

VIGIERE D'ANVAL, Aymone. *Tours mise sur la culture pour l'intégration des handicapés.* La Gazette des communes, 27 octobre 2003, p. 33.

VOGLER, Jean. *L'illettrisme en France.* Bulletin des bibliothèques de France, 1998, t. 43, n°5, p. 13-16.

La prise en compte de ces publics au sein des bibliothèques municipales

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.

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

BELLANGER, Marie-Claude. *Bibliothèques et publics sensibles à Echirolles.* Bulletin des bibliothèques de France, 1995, t.40, n°5, p. 14-19.

BLIN, Isabelle, BOURGUIGNAT, Christelle, CALMET, Marie (et al.). *Recensement de l'offre de services à destination des publics handicapés dans les bibliothèques françaises.* Mémoire de recherche. Villeurbanne : Ecole nationale supérieure des sciences de l'information et des bibliothèques, 2003.

BOUDOL, Patrick. *Nouveaux publics, nouveaux bibliothécaires ? médiation vers les publics éloignés et questionnement sur notre profession.* Bulletin d'informations de l'Association des bibliothécaires français, 1998, n° 181, p. 19-22.

CONSEIL SUPERIEUR DES BIBLIOTHEQUES. *Charte des bibliothèques, adopté par le Conseil supérieur des bibliothèques le 7 novembre 1991, Rapport du président pour l'année 1991.* Paris : Association du Conseil supérieur des bibliothèques, 1992.

CONSTANTIN, Daniel. *L'opération Villes-Lecture en région Provence-Alpes-Côte d'Azur.* Bulletin des bibliothèques de France, 1998, t.43, n°5, p. 22-26.

CUBAUD, Anne-Marie. *Comment toucher un public le plus large possible ? l'exemple des bibliothèques suédoises.* DESS d'institut d'études politiques. Grenoble : Université des sciences sociales , 1989.

DINCLAUX, Marie, VOSGIN, Jean-Pierre. *Publics éloignés de la lecture, Journée « Profession : bibliothécaire » du 18 avril 1996.* Bordeaux : IUT Michel de Montaigne, Bordeaux 3, 1997.

FEDERATION INTERNATIONALE DES ASSOCIATIONS DE BIBLIOTHECAIRES ET DE BIBLIOTHEQUES. *Les services de la bibliothèques publiques : principes directeurs de l'IFLA / UNESCO.* Paris : Association des bibliothèques de France, 2002.

LAYAT, Dominique. *Le livre contre l'exclusion : lecture et bibliothèque de rue à Besançon : Mémoire d'étude.* Villeurbanne : Ecole nationale supérieure des sciences de l'information et des bibliothèques, 1995.

LETURCQ, Sandrine. *Médiateur en bibliothèque : une fonction ou un métier ? exemple de la bibliothèque municipale de Lyon : Mémoire d'étude.* Villeurbanne : Ecole nationale supérieure des sciences de l'information et des bibliothèques, 1998.

MASSE, Isabelle. *Bibliothèques hors les murs.* Bulletin des bibliothèques de France, 2002, t.47, n°3, p.86-87.

MINISTERE DE LA CULTURE ET DE LA COMMUNICATION, DIRECTION DU LIVRE ET DE LA LECTURE. *Bureau du développement de la lecture* [en ligne]. Disponible sur :

<http://www.culture.fr/culture/dll/deplect.htm> (consulté le 10/10/2003)

OUDDJAUDI 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.

PANTALEAO, Sandrine. *Le rôle social des bibliothèques et les ressources du partenariat à partir de l'exemple de la bibliothèque jeunesse Crimée : Mémoire d'étude.* Villeurbanne : Ecole nationale supérieure des sciences de l'information et des bibliothèques, 2000.

PETIT, Michèle. *De la bibliothèque au droit de cité.* Paris : BPI / Centre Georges Pompidou, 1997.

ROSELLI, Mariengela. *La bibliothèque dans les quartiers défavorisés : un espace de requalification individuelle.* Bulletin des bibliothèques de France, 2003, t.48, n°6, p. 74-80.

TABET, Claudie. *La bibliothèque hors les murs.* Paris : Editions du Cercle de la Librairie, 1996 (Bibliothèques).

TACHEAU, Oliver. *Bibliothèque publique et multiculturalisme aux Etats-Unis : jalons pour repenser la situation française : Mémoire d'étude.* Villeurbanne : Ecole nationale supérieure des sciences de l'information et des bibliothèques, 1998.

TEILLARD, Sylviane et OUDJAUDI, Maryse. *Les activités de formation et d'insertion à la bibliothèque municipale de Grenoble,* Bulletin des bibliothèques de France, 2000, t.47, n°3, p.70-74.