

La bibliothèque à domicile

*Malade ou âgé, cesse-t-on pour autant de lire des textes,
d'écouter des voix et des musiques, de visionner des films ?
Du moins ce sont ces aspects-là de l'être humain
qui concernent au premier chef les bibliothécaires.*

*par Élisabeth Dousset**

L'origine

Les années qui précèdent l'ouverture d'un nouvel équipement sont l'occasion d'une réflexion générale sur les services à offrir au(x) public(s).

Selon l'exemple des autres villes, la future médiathèque de Bourges allait attirer de nouvelles parties du public. Sauf les personnes immobilisées chez elles, par accident, maladie ou grand âge, ce grand âge qu'une part croissante de la population atteint désormais et que l'organisation de la société doit prendre en compte dans tous ces aspects.

Pendant le temps de cette réflexion, arrivait le moment de préparer une deuxième convention culturelle : ville de Bourges-État. C'est ainsi qu'un service de portage à domicile fut introduit dans le volet lecture de cette convention. L'État subventionnait à 50 % pendant 2 ans un poste d'assistant qualifié, contribuait à l'achat d'un véhicule (Express Renault) et à l'acquisition de documents. Recrutée en juillet, la responsable commençait ses premières visites en octobre 1991. Depuis, la ville a pérennisé ce poste.

* *Directeur de la Médiathèque de Bourges*

Le principe

Celui, très simple, du premier jour n'a pas été revu : ce service s'adresse aux personnes empêchées de se déplacer, temporairement ou non. Cette dernière catégorie est de loin la plus nombreuse et concerne les personnes très âgées, souvent encore à leur domicile mais aussi résidant en foyer-logement ou maison de retraite. Aucun certificat médical n'est demandé pour justifier cet empêchement : le premier entretien suffit à éviter d'éventuelles dérives.

En même temps, c'est un des services de la bibliothèque. Il ne doit être ni coupé, ni donc ignoré des membres du personnel, ni considéré comme superflu. Une façon d'éviter cet écueil a été d'inclure la responsable dans le travail dit ordinaire, pour une partie de son temps.

Ses collègues assurent l'information et la promotion du portage dans leurs contacts avec le public. Enfin, le livret d'accueil mentionne explicitement ce service avec le nom de son responsable et le numéro de téléphone.

Les moyens

Les missions culturelle et sociale d'une bibliothèque s'entrecroisent dans certaines actions plus clairement que dans d'autres ; c'est le cas du portage à domicile. Cepen-

dant, choisir de créer un poste d'assistant qualifié exprime la volonté d'inscrire cette action d'abord dans le champ culturel.

Le recrutement s'est effectué selon les règles statutaires avec le souci de rechercher une personne qui adhère au projet, bien sûr, et qui soit dotée de qualités humaines indispensables (capacité d'écoute, maîtrise de ses émotions, honnêteté sans faille) et professionnelles (bonne connaissance des documents sans jugement sur les goûts manifestés, comme le requiert le travail en bibliothèque). Depuis 1991, deux personnes se sont succédé, chacune avec sa personnalité et le profil souhaité. Le temps consacré au portage équivaut aujourd'hui à 65 %, le reste permet de prendre sa part du travail général au sein de l'équipe pour adultes.

En 1998, les acquisitions s'élevaient à 8 000 F (sur un total de 1,6 MF). Il s'agit essentiellement de romans, genre le plus demandé, sans que ceux-ci forment un fonds à part. Les emprunteurs du portage en ont seulement la primeur. Ils ont accès à l'ensemble des collections ; le système ordinaire des réservations fonctionne : ces usagers sont des usagers comme les autres.

Le véhicule sert aussi de véhicule de liaison au sein du réseau des bibliothèques chaque matin. Les visites ont lieu trois après-midis par semaine.

L'information

Il faut considérer deux temps : le lancement et après. Pour le démarrage, une affiche a été créée et apposée dans de nombreux lieux publics, semi-publics et privés : mairie et mairies annexes, services sociaux, salles d'attente d'hôpitaux, de cabinets médicaux, maisons de retraite, etc. Des tracts accompagnaient cette affiche ; d'autres ont été distribués par le service de portage de repas dont les personnels sont bien connus des destinataires, ce qui donnait du crédit à ce document. Les associations de personnes handicapées ont été contactées.

Un peu plus tard, la presse locale et le journal municipal ont relaté cette action. À l'ouverture de la médiathèque (en 1994), le service était mentionné dans le guide du lecteur.

Depuis, il faut relancer régulièrement l'information au sein du réseau des bibliothèques de la ville à l'attention du public valide dont l'entourage peut être concerné, sans négliger les lieux déjà cités et d'autres selon les contacts : une boulangerie, une association de quartier, etc.

La pratique

Le demandeur téléphone pour solliciter ce service. Les appels sont pris en charge uniquement par la responsable ; ainsi le contact s'établit d'emblée directement.

Un rendez-vous est convenu pour une première entrevue, qui peut être longue, afin de déterminer les goûts de la personne en lui faisant exprimer ses pratiques antérieures (elle a presque toujours lu auparavant et était souvent inscrite dans une bibliothèque). La première visite et les suivantes sont fixées en accord avec la personne

pour la date et l'heure, afin qu'elle ne soit pas absente, indisponible ou surprise, ce qui la perturberait.

Pour préserver la sécurité affective des personnes visitées, personne ne se substitue à la responsable pendant ses congés.

Il faut savoir garder la bonne distance avec chacun de ces lecteurs, avides de rompre un isolement réel ou vécu comme tel. Ce service personnalisé, où l'intimité de la personne se dévoile doublement par ses choix et son cadre de vie, implique une relation de confiance et de respects mutuels et une discrétion évidente de la part de la bibliothécaire. Celle-ci doit également assumer que la personne visitée un jour ne voit plus clair, même pour manipuler son magnétophone, qu'un autre jour elle quitte sa résidence ou que la vie la quitte.

Une bonne connaissance de la ville et des services sociaux évitera toute dérive en relation avec une demande strictement sociale.

En limitant le temps de présence de 20 à 30 minutes en général et en expliquant que d'autres lecteurs attendent, il semble que la formule soit bien vécue de part et d'autre. Les visites sont toujours très attendues et l'accueil est chaleureux.

Les modalités de prêt

Ce sont les mêmes que pour les usagers qui se rendent dans les bibliothèques de la ville, sans surcoût, manière de reconnaître leur appartenance au corps social. Cependant, les délais de prêt sont parfois allongés ou le nombre de documents augmenté, pour telle ou telle personne, ponctuellement. La gestion informatique des prêts, absolument nécessaire pour suivre chaque document, s'accompagne donc d'une certaine souplesse

introduite par la bibliothécaire qui peut permettre le dépassement des emprunts autorisés ou retenir les lettres de rappel. Elle complète ces opérations en tenant à jour une fiche pour chacun de ses lecteurs où elle note les emprunts et les commentaires. Ainsi, elle n'apporte pas deux fois le même titre, sauf demande expresse, et s'adapte au mieux aux désirs formulés.

Si, dans un premier temps, un classeur avait été constitué avec des photocopies de première de couverture ou de jaquette de vidéocassettes, afin de donner quelques aperçus du fonds, il fut abandonné : il s'épaississait trop vite et restait bien en deçà des ressources possibles. Finalement, les échanges semblent plus fructueux. Une édition informatique des titres des cassettes audio et vidéo est utilisée. Les CD restent peu demandés à ce jour.

Types d'inscription

5 inscriptions tous documents :

- 2 lecteurs empruntent des livres et des vidéos
- 1 lecteur emprunte des livres, des vidéos et des CD
- 2 lecteurs empruntent des vidéos

Livres les plus demandés

- Romans de terroir, sentimentaux, historiques
- Biographies historiques
- Documentaires politiques, historiques

La responsable apporte un choix qu'elle a effectué minutieusement. Le temps qu'elle y consacre représente un quart de son temps, gestion des prêts incluse ; un autre quart concerne les visites, 15 % est consacré aux appels et prises de rendez-vous ; le reste lui permet de participer aux acquisitions, à leur catalogage et à une plage d'accueil du public à la médiathèque.

Les personnes touchées

La répartition entre sexes est très représentative de la pyramide des âges. Seule une personne, en activité et momentanément immobilisée, a fait appel au service depuis sa mise en œuvre. Jusqu'à maintenant aucun enfant n'a été touché, peut-être faute d'information ?

Répartition par sexe

- Femmes : 52
- Hommes : 5

Répartition par tranche d'âge

48 ans	1 personne
entre 64 et 69 ans	5 personnes
entre 70 et 79 ans	15 personnes
entre 80 et 89 ans	28 personnes
entre 90 et 98 ans	8 personnes

L'évolution du nombre de personnes concernées a atteint 35 personnes à la fin de la première année et n'a jamais dépassé 68 (75 000 personnes habitent Bourges). Sans doute l'information demeure insuffisante, mais la volonté de garantir un service de qualité en rapport avec les moyens disponibles et une communication prenant appui sur la satisfaction des publics ont été préférées à un battage orchestré.

D'autre part, afin de mêler cette action aux autres missions de la bibliothèque, à aucun moment il ne s'est agi d'un poste à temps plein. Il ne nous semble pas souhaitable de dépasser la base actuelle de 65 %.

Il est nécessaire de rester vigilant à l'évolution démographique,

à l'ouverture d'établissements de soins ou de postcure.

Conclusion

Les publics empêchés sont une expression employée depuis quelques années, qui désigne en général les personnes détenues et hospitalisées. En dehors de ces structures, d'autres personnes, moins repérables certes, ont cependant des facultés de lecture (ou d'écoute) mais ne peuvent bénéficier du service de la bibliothèque. Le portage à domicile n'est rien d'autre qu'une adaptation de ce service pour répondre aux besoins de tous. C'est une des expressions du travail hors les murs de la bibliothèque.

