

Diplôme national de master

Domaine - sciences humaines et sociales

Mention - sciences de l'information et des bibliothèques

Parcours - politique des bibliothèques et de la documentation

Les usager.gère.s des bibliothèques publiques en situation de précarité : pistes d'inclusion

Clémentine Nouvian

Sous la direction de Nathalie Daigne
Directrice du réseau des médiathèques de Massy

Remerciements

Un très grand merci à Nathalie Daigne pour ses précieux conseils, sa bienveillance et son soutien. Votre aide m'aura été indispensable.

Merci également à toutes les personnes qui ont accepté de m'accorder un temps d'entretien. Vous m'avez donné une matière riche ; j'espère lui avoir rendu justice ne serait-ce que partiellement. L'expérience et les remarques avisées que vous avez partagées avec moi nourriront ma réflexion au-delà de ce mémoire.

Pour finir, j'aimerais remercier mes ami.e.s et mes parents pour leurs encouragements et relectures successives.

Résumé :

La question de la définition des publics précaires et la question de leur inclusion sont intimement liées. La mission sociale de services pour tous.tes des bibliothèques donne lieu à une exigence de formalisation, qui demande d'examiner avec précautions les stratégies destinées à un public précaire aux visages variés. Il est possible à ce jour de cerner des moyens de construire une offre qui convienne à tous.tes les usager.gère.s. Cependant, l'inclusion est une démarche qui se renouvelle sans cesse : le travail sur les publics précaires en bibliothécaire manque encore de nuance, de documentation et d'une mutualisation plus large de la réflexion pour prendre véritablement son essor.

Descripteurs :

Précarité – pauvreté – SDF – bibliothèques publiques – politiques éducatives – politiques d'inclusion – services – care – co-construction – pratiques participatives – règlements – rôle social

Abstract :

The matter of defining precarious library users and the matter of their inclusion are closely intertwined. Libraries have a social responsibility to provide services for all that prompts a need for formalization, requiring to examine the strategies we aim at precarious users carefully. It is possible nowadays to identify means of building services that suit all users. Nonetheless, inclusion is an undertaking that is never-ending: the work regarding precarious library users still requires nuance, records and a broader mutualization of thought to truly soar.

Keywords :

Precariousness – poverty – the homeless – public libraries – educational policies – inclusive policies – services – care – building together – participative management – regulations – social role

Droits d'auteurs

Droits d'auteur réservés.

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

« Les bibliothèques publiques, qu'elles soient installées dans les grandes ou petites villes, dans les centres ou en périphéries, sont confrontées peu ou prou au même phénomène. Les pauvres peuvent y trouver ce que les autres espaces de la ville ne leur apportent pas. »

Bibliothèque(s) #92-93 - *À quoi servent les bibliothèques ?*

Sommaire

SIGLES ET ABREVIATIONS	7
ÉCRITURE INCLUSIVE	8
INTRODUCTION.....	9
DÉFINIR POUR AGIR	11
Depuis quand la question des publics précaires préoccupe-elle les bibliothécaires ?	11
<i>Les origines d'une politique d'accueil pour tous.les</i>	<i>11</i>
<i>L'apparition de la politique du care</i>	<i>15</i>
<i>Un intérêt grandissant pour la question</i>	<i>17</i>
<i>La littérature sur le sujet.....</i>	<i>18</i>
Quelles tentatives de typologie ?	23
<i>Paugam comme référence, même partielle.....</i>	<i>23</i>
<i>Le risque d'enfermement dans une typologie</i>	<i>26</i>
Pourquoi formaliser sa stratégie d'action ?	28
<i>Approche strictement empirique</i>	<i>28</i>
<i>Évolution des fonctions de la structure bibliothèque</i>	<i>30</i>
CONSTRUIRE UNE OFFRE DE SERVICES	32
Comment identifier les besoins et stratifier les actions ?	32
<i>Démarches administratives</i>	<i>33</i>
<i>Demandes ponctuelles.....</i>	<i>33</i>
<i>Services récurrents</i>	<i>33</i>
<i>Dépassement.....</i>	<i>34</i>
<i>Construction de l'espace social.....</i>	<i>35</i>
Comment s'organiser en interne ?	36
<i>Un modèle tripartite</i>	<i>36</i>
<i>L'importance du contexte territorial.....</i>	<i>36</i>
« Pour ces publics, à quoi servent les bibliothèques ? »	37
<i>Re-légitimer.....</i>	<i>38</i>
<i>Construire un rapport de confiance.....</i>	<i>41</i>
<i>Choisir une terminologie.....</i>	<i>43</i>
LÉGITIMER L'ACTION ENTREPRISE	46
Quels axes thématiques peut-on envisager dans la formalisation ?	46
<i>Construire efficacement des pratiques participatives</i>	<i>47</i>
<i>Justifier un cadre d'action</i>	<i>48</i>
<i>Gérer les tensions avec les autres publics.....</i>	<i>51</i>

<i>Gérer les tensions avec les bibliothécaires</i>	54
Quels moyens pour ce plaidoyer ?	55
<i>Réfléchir</i>	55
<i>(Se) former</i>	56
<i>Documenter</i>	56
Quel suivi ?	58
<i>Vigilance continue</i>	58
<i>... et bienveillance constante</i>	59
CONCLUSION	61
SOURCES	63
BIBLIOGRAPHIE	65
TABLE DES MATIERES	70
ANNEXES	73

Sigles et abréviations

ABF : Association des Bibliothécaires de France

BDR : Bibliothèque de Rue

BPI : Bibliothèque Publique d'Information

BSF : Bibliothèque sans Frontières

CCAS : Centre Communal d'Action Sociale

FLE : Français Langue Etrangère

FSE : Fond Social Européen

IFLA : International Federation of Library Associations and Institutions
(Fédération Internationale des Associations et Institutions de Bibliothèques)

PCSES : Projet Culturel Scientifique Educatif et Social

SDF : Sans Domicile Fixe

SDLP : Schéma Départemental de la Lecture Publique

Écriture inclusive

Par souci d'inclusion, l'ensemble de ce mémoire est rédigé en écriture inclusive. Voici une table référentielle des orthographes choisies.

Pronoms d'origine	Écriture inclusive
Celles/ceux	Celleux
Elles/eux	Elleux
Ils/elles	Iels

L'accord des termes genrés se fera en séparant les lettres suffixes par un point du reste du mot, selon le modèle suivant :

Un.e usager.gère, des usager.gère.s.

Au sein d'une citation, le modèle sera le suivant :

Un[e] usager[gère], des usager[gère]s.

INTRODUCTION

En France, en 2018, 9,3 millions de personnes vivent au-dessous du seuil de pauvreté monétaire, fixé à 60% du niveau de vie médian. Cela correspond à 14,8% de la population¹. Ce nombre a depuis augmenté du fait de la crise sanitaire, qui, comme l'annonce un rapport récent du FSE (Fond Social Européen), a amplifié les inégalités sociales au point de faire basculer plusieurs centaines de milliers de personnes sous ce seuil de pauvreté². Depuis plusieurs années, les bibliothèques s'intéressent à cette question de la précarité. Elles s'interrogent sur leur mission d'aide sociale qui doit composer avec cette précarité. D'après le Manifeste de l'Unesco de 1994³ sur les bibliothèques publiques, « les services de la bibliothèque publique sont en principe gratuits. » La bibliothèque publique qui a choisi la gratuité facilite de ce fait l'accès des personnes à revenu modestes à ses services. Un rapport privilégié avec ces personnes peut s'instaurer, car elles trouvent en bibliothèque un éventail de services accessibles à tous et toutes, sans distinction d'ailleurs « d'âge, de race, de sexe, de religion, de nationalité, de langue ou de *condition sociale* ».

Or, bien souvent, la précarité financière s'accompagne d'autres formes de précarité. Les politiques d'inclusion font récemment valoir cette notion en ouvrant la discussion sur la base du terme plus large de « précarité » au lieu de « pauvreté ». Plutôt que « publics pauvres », on dira « publics en situation de précarité. » Les définitions ne sont pas les mêmes : le Larousse définit la précarité comme « l'état, caractère de ce qui est précaire » c'est-à-dire « qui n'offre nulle garantie de durée, de stabilité, qui peut toujours être remis en cause »⁴. La précarité est présentée comme une situation, qui se rapporte à un état lui-même temporaire. Cela par opposition à un trait attribué à la personne, une caractéristique fixe, qui serait la pauvreté. Le changement de vocabulaire se veut déstigmatisant, car il envisage seulement la précarité comme une étape dans la vie de l'individu. Pour autant, « précarité » invite davantage au doute. L'absence de stabilité dans la vie d'un individu peut concerner bien autre chose que la situation financière.

Ainsi, les publics en situation de précarité ne sont pas seulement les publics pauvres. En quoi consiste alors exactement cette « précarité » plus générale dont les bibliothèques se préoccupent tout autant ? Quel impact les bibliothèques peuvent-elles avoir sur ces trajectoires de vie ? L'inclusion suppose une adaptation aux circonstances des

¹ INSEE. Pauvreté – France, portrait social | Insee. In : Insee. *Insee – Institut national de la statistique et des études économiques* [en ligne] Insee, 2020. [Consulté le 4 juillet 2021]. Disponible à l'adresse : <https://www.insee.fr/fr/statistiques/4797606?sommaire=4928952>

² FSE. Rapport sur la pauvreté 2020-2021 : la crise sanitaire et son impact. In : FSE. *Ministère du Travail, de l'Emploi et de l'Insertion* [en ligne]. FSE, 2021. [Consulté le 4 juillet 2021]. Disponible à l'adresse : <http://www.fse.gouv.fr/fse-mag/rapport-sur-la-pauvrete-2020-2021-la-crise-sanitaire-et-son-impact>

³ UNESCO. Manifeste de l'UNESCO sur la bibliothèque publique, 1994 - UNESCO Bibliothèque Numérique. In : Unesco. *Accueil – UNESCO Bibliothèque Numérique* [en ligne]. UNESCO, 1994. [Consulté le 4 juillet 2021]. Disponible à l'adresse : https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000112122_fre

⁴ LAROUSSE, Éditions. Définitions : précarité - Dictionnaire de français Larousse. In : Larousse. *Larousse.fr : encyclopédie et dictionnaires gratuits en ligne* [en ligne]. [Consulté le 4 juillet 2021]. Disponible à l'adresse : <https://www.larousse.fr/dictionnaires/francais/pr%C3%A9carit%C3%A9/63303>

usager.gère.s : « Il ne s'agit pas d'intégration. Dans la logique du concept d'intégration, c'est à la personne de s'adapter pour intégrer la société et ses règles, de gommer ses traits culturels et ses différences considérés comme excluants. Le concept d'inclusion inverse le vecteur en demandant cette fois à la société, et donc à la bibliothèque, de s'adapter pour intégrer l'ensemble des personnes avec leurs différences culturelles, physiques et sociales. » (Bibliothèque(s) #80, *Bibliothèques et inclusions - Ouvrir grand ou fermer des bibliothèques*, 2015)⁵. Or, en discutant avec mes collègues, au sein de ma promotion comme en dehors de celle-ci, je me suis aperçue dès les prémices de ce mémoire que personne n'avait la même définition de la précarité. Il m'a paru intéressant de m'interroger sur les conséquences de cette absence de définition claire : comment chaque bibliothèque pose-t-elle le cadre de ses actions ? De quelle manière catégorise-t-elle (ou non) ses publics en situation de précarité, et comment définit-elle leurs besoins ? Et enfin, comment cette variété d'approches rend-elle malgré tout possible une analyse globale de l'action des bibliothèques de lecture publique sur l'ensemble du territoire ? Il m'a semblé qu'essayer d'apporter une réponse concrète et pertinente à ces questions nécessitait de mener de nombreux entretiens avec des bibliothécaires, entretiens qui se sont effectivement tenus ces derniers mois et qui ont alimenté ma réflexion.

Tout d'abord, nous examinerons comment l'expérience de bibliothécaires témoigne d'une vision multiple et complexe de la précarité, ce qui engendre un besoin de formalisation des actions menées. Nous verrons ensuite que les services dépendent de choix réalisés par les bibliothécaires, aussi bien au regard de leur politique interne que dans leurs modalités partenariales ; le tout est le fait de circonstances sociodémographiques et politiques, mais aussi de décisions guidées par l'observation informelle, l'expérience des équipes au fil des ans. Finalement, nous nous intéresserons à la façon dont la formalisation de l'action enrichit le discours autour des publics en situation de précarité en bibliothèque et aide la structure bibliothèque à remplir un rôle social d'inclusion des publics quels qu'ils soient.

⁵ Bibliothèque(s) #80. *Bibliothèques et inclusions - Ouvrir grand ou fermer des bibliothèques* [PDF]. [Consulté le 8 août 2021]. Disponible à l'adresse : <https://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/67095-80-bibliotheques-et-inclusion.pdf>

Depuis quand la question des publics précaires préoccupe-elle les bibliothécaires ?

Les origines d'une politique d'accueil pour tous.les

Depuis l'époque des Lumières, certains penseurs témoignent de l'importance de la démocratisation de l'éducation. Les préceptes du philosophe Nicolas de Condorcet, présentés à l'Assemblée Nationale en 1792, constituent l'un des jalons de la défense de l'éducation en tant qu'institution nationale. Dans son rapport⁶, Condorcet pose les fondations de notre système éducatif et d'une partie des politiques publiques de la culture actuelles. L'instruction est pour Condorcet une obligation civique. Elle « doit être universelle, c'est-à-dire s'étendre à tous les citoyen[ne]s » car elle « permet d'établir une égalité de fait et de rendre l'égalité politique reconnue par la loi. » Or, les bibliothèques sont indispensables à l'auto-formation des citoyen.ne.s. Elles sont un pan essentiel de l'éducation collective. Les écoles ne sont pas le seul vecteur d'instruction, sans compter que cet art de s'instruire par soi-même doit être conduit, comme le précise Condorcet, tout au long de la vie. Si les bibliothèques ne sont pas explicitement citées par Condorcet comme maillons indispensables dans la chaîne de diffusion du savoir dans la société, le révolutionnaire Coupé, en 1794, demande dans son rapport à la Convention nationale l'établissement d'une bibliothèque publique dans chaque district « afin de mettre, autant qu'il est possible, tous[tes] les citoyen[ne]s à portée d'aller s'instruire ».⁷

Christophe Evans est chargé d'études en sociologie au service Études et recherche de la Bpi depuis octobre 1996. Durant l'entretien que j'ai tenu avec lui le 14 mai 2021, il a confirmé que les publics précaires ont toujours été présents à la bibliothèque, avec tous les questionnements qui les accompagnent. Toutefois, cela ne représente qu'une petite partie de ces publics : ils ont beaucoup de mal à avoir accès à l'intérieur des bibliothèques. Des barrières administratives tout comme symboliques leur en empêchent l'entrée. S'adapter à la bibliothèque demande pour elleux un effort conséquent dans la mesure où cela requiert de réintégrer un système normatif très différent de celui de la rue. Dans le même temps, la bibliothèque les sécurise, constitue un abri lorsqu'il s'agit de faire face à des conditions matérielles parfois rudes, surtout en hiver.

Au fil du XIX^{ème} siècle, la culture se répand à travers la société grâce au développement du système éducatif, de la presse, et à l'établissement d'un grand nombre de nouvelles bibliothèques. On observe une distinction marquée entre bibliothèque

⁶ CONDORCET, Nicolas de. Assemblée nationale – Grands moments d'éloquence parlementaire – Condorcet : l'instruction publique. In : Assemblée nationale. *Assemblée nationale ~ Les députés, le vote de la loi, le Parlement français* [En ligne] Rapport sur l'organisation générale de l'Instruction publique présenté à l'Assemblée nationale législative au nom du Comité d'Instruction publique les 20 et 21 avril 1792. [Consulté le 02/08/2021]. Disponible à l'adresse : <http://www.assemblee-nationale.fr/histoire/7ed.asp>

⁷ FROESCHLE-CHOPARD Marie-Hélène, ALBERTAN-COPPOLA Sylviane. La Révolution et la constitution des bibliothèques municipales. L'exemple de Grasse. *La Gazette des archives* [en ligne] 1989, n°146-147, pp. 225-253. [Consulté le 13 août 2021]. Disponible à l'adresse : https://www.persee.fr/doc/gazar_0016-5522_1989_num_146_1_4145

populaire d'un côté et bibliothèque municipale, bibliothèque paroissiale, et cabinets de lecture à portée lucrative de l'autre. Pendant deux décennies (1860 à 1880), les bibliothèques populaires connaissent un essor remarquable. D'après François Delessert en 1836, elles se doivent de prolonger l'apprentissage qui commence dans les écoles. Elles se destinent aussi bien aux adultes (ouvriers et artisans) qu'aux enfants, à « tous[tes] ce[lle]ux qui veulent chercher des moyens d'instruction et d'amélioration morales », car le peuple est perçu, à l'époque, comme moralement inférieur. L'éducation par les bibliothèques populaires est un moyen de corriger les classes sociales plus humbles de leurs « funestes habitudes » et de réengager « les classes ouvrières » sur le droit chemin (Christen, 2014)⁸. Une partie de ces bibliothèques est tenue par des sociétaires au travers d'assemblées générales régulières, comme le feraient aujourd'hui des associations. La force publique encadre de très près ces réunions, s'assurant que les collections des bibliothèques populaires sont conformes aux attentes morales de la mission qui leur était accordée. Les livres choisis sont en priorité des livres de religion et de morale, mais aussi des livres scientifiques qui portent sur une application pratique dans les arts et métiers, ou encore des livres de grammaire, de géographie ou d'histoire française. Par ailleurs, les bibliothécaires elleux-mêmes ont à l'esprit les contraintes administratives qui encadrent leurs missions, à la fois le fait d'ordre moral et de censure. On impose à ces publics, afin de les exposer à une forme adéquate de culture, l'emprunt d'un documentaire en même temps que tout ouvrage de fiction ; un choix difficile à assumer étant donné les préférences du lectorat en question, qui entraîne une baisse de popularité. Puisque ces bibliothèques s'appuient entièrement sur les donations (financières ou en livres), leur déclin à partir des années 1880 limite très vite leur activité. Le manque de maintien des collections est aussi un facteur important : beaucoup de livres abîmés ne sont pas remplacés.

Les bibliothèques populaires disparaissent peu à peu alors que les bibliothèques municipales se démocratisent de plus en plus. Néanmoins, le processus est lent : les bibliothèques municipales se préoccupent longtemps de la conservation du patrimoine avant tout, favorisant les publics les plus aisés. En 1857, le rapport de l'écrivain Prosper Mérimée au Ministre de l'instruction publique⁹ conduit à un effort de la part du gouvernement. Une initiative discrète, mais notable, ouvre à tous.tes une salle de lecture dans la Bibliothèque Nationale (« salle B »). Celle salle deviendra plus tard la salle des périodiques. Des gens dans le besoin venaient s'y réchauffer, consulter des usuels, etc. La séparation entre le savant et le populaire s'atténue. Déjà pourtant, les autres usager.gère.s protestent contre l'arrivée des publics plus humbles dans un lieu qui leur reste majoritairement destiné. La Bibliothèque nationale demeure un lieu d'érudition, c'est-à-dire un lieu qui n'est pas conçu pour ce public « populaire » plus intéressé par les

⁸ CHRISTEN, Carole. *Des bibliothèques populaires à la lecture publique* [en ligne]. SANDRAS, Agnès (éd.). 2020, Villeurbanne : Presses de l'enssib. Papiers. [Consulté le 13 août 2021]. Disponible à l'adresse : <http://books.openedition.org/pressesenssib/12353>

⁹ MERIMEE Prosper, ALLARD Nelzir, LELUT Louis-Francois, MARCHAND A., CHAIX D'EST-ANGE Gustave, LASCOUX, PELLETIER J., LABORD Léon de, DE LONGPERRIER A., SAULCY Louis Félicien de, ROULAND Gustave. Rapport présenté à S. Exc. le Ministre de l'instruction publique et des cultes par M. P. Mérimée, sénateur, au nom de la commission chargée d'examiner les modifications à introduire dans l'organisation de la Bibliothèque impériale. *Bulletin administratif de l'instruction publique* [en ligne], 1858, Tome 9 n°103, pp. 143-170. [Consulté le 13 août 2021]. Disponible à l'adresse : https://education.persee.fr/doc/baip_1254-0714_1858_num_9_103_8178

lectures de divertissement. En 1912, Émile Laloy déclare que la salle B constitue une « concurrence bizarre faite par un établissement scientifique aux bibliothèques de quartier. »¹⁰ Les plaintes quant à l'existence de cette salle, rapidement qualifiée de « salle populaire » et non « publique », deviennent si pressantes qu'elles mèneront à la fermeture de la salle en 1935¹¹.

Les bibliothèques, comme évoqué précédemment, sont tout aussi bien un moyen d'accès à la culture qu'un moyen d'encadrer la population. Celle-ci est soumise à de nouvelles règles de conduite auxquelles se conformer si elle veut bénéficier du savoir. Sous le second Empire, la crainte des nouvelles catégories de publics qui rentrent dans l'espace social des bibliothèques donne lieu à des politiques d'accueil soigneusement étudiées. Bien que les bibliothèques populaires et les autres partagent un même idéal, la médiation n'est pas la même dans les bibliothèques populaires : la crainte des insurrections, du désordre social, a une incidence directe sur la politique d'acquisition. On cherche à éviter tout ce qui éveillerait les classes populaires à l'injustice de leur condition : « il faut à la fois éviter ce qui ne pourrait offrir que des occasions et des sujets de distractions frivoles, ou ce qui tendrait à inspirer le dégoût d'une condition laborieuse et obscure, et un désir imprudent de s'élever au-dessus de la sphère dans laquelle on est placé. Il faut procurer aux individus des classes industrielles les moyens de vivre tranquilles, contents et heureux dans leur position... Si leurs facultés physiques, morales et intellectuelles reçoivent la direction et les développements convenables par les premières instructions qui leur sont données, par les lectures bonnes et solides qui en deviennent le complément, on atteint le but qu'on s'est proposé, d'associer la moralité à l'instruction, de répandre peu à peu plus de moyens d'aisance et de bonheur dans les classes inférieures de la société. » (Journal d'éducation, 1818)¹² On remarque l'apparition, d'ores et déjà, de l'image d'un « bon » pauvre méritant, idéalisé tant qu'il se maintient dans les fonctions qui lui sont attribuées, qu'il absorbe suffisamment de connaissances pour être satisfait par la hiérarchie qu'il subit.

Le développement des bibliothèques est poursuivi dans un souci d'amélioration des conditions de vie et d'instruction des classes populaires jusqu'au début du XX^e. Ce combat pour l'éducation voit simultanément les bibliothèques scolaires et municipales s'imposer comme institutions de transmission généralisée du savoir, tandis que les bibliothèques populaires connaissent un déclin rapide. Les bibliothèques municipales se sont petit à petit approprié les méthodes des bibliothèques populaires (prêts, ouverture le soir...) De surcroît, les bibliothèques populaires ne disposent pas des mêmes moyens pour le renouvellement des collections. Un grand réseau de bibliothèques municipales est instauré. Il tâche de reprendre dans son ensemble la mission politique de démocratisation

¹⁰ LALOY, Émile. *La question de la nouvelle salle à la bibliothèque nationale*. Calais, Imprimerie de L. Henry-Gontier, 1912.

¹¹ BNF. La lecture de divertissement à la Bibliothèque nationale au XIX^e siècle | Le blog de Gallica [billet de blog]. In : *Le blog de Gallica*. [Consulté le 12 août 2021]. Disponible à l'adresse : <https://gallica.bnf.fr/blog/17092019/la-lecture-de-divertissement-la-bibliotheque-nationale-au-xi-xe-siecle>

¹² BBF. *Journal d'éducation*, décembre 1818, p. 159-161. Cité dans Richter, Noë, « Aux origines de la lecture publique » [en ligne] BBF, 1978, n° 4, p. 221-249. [Consulté le 2 août 2021] Disponible à l'adresse : <https://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-1978-04-0221-001>

de la connaissance. Dans les années 30, le Front Populaire encourage le développement de services publics de loisirs et de développement des connaissances, notamment en faveur de la jeunesse. Le développement du réseau de bibliothèques municipales s'accélère après la deuxième guerre mondiale, découlant d'une volonté de voir toutes les classes sociales accéder à la culture.

À la fin des années 1990, ces bibliothèques font face à de mauvais résultats en termes d'emprunts, ce qui amplifie leur besoin d'incorporer de nouvelles stratégies d'accueil. Quelles pistes s'offrent alors à elles ? Outre le Manifeste de l'Unesco précédemment cité, la Charte du Conseil Supérieur des bibliothèques de 1991 stipule que tous.les citoyen.ne.s ont droit à « l'instruction, à la formation permanente et à la culture » et promet « l'égalité d'accès à la lecture et aux ressources documentaires »¹³ sans qu'aucun de ces deux textes, pourtant fondateurs sur le plan théorique, n'offrent de pistes pratiques dans leur application. En réalité, la politique sociale de l'époque est cadrée par des contrats urbains, sous l'égide du ministère de la ville créé également en 1991 (qui influe sur les actions d'autres ministères dans leurs domaines particuliers). Les quartiers les plus démunis font l'objet d'un soutien renforcé. Les contrats ville-lecture, qui sont donc le fait de plusieurs ministères mais en particulier du ministère de la ville, traitent avant tout des publics éloignés de la lecture (gens du voyage, populations carcérales ou hospitalisées...), si ce n'est de la diffusion du savoir à la société tout entière au travers de thématiques plus larges, comme le soutien scolaire. Ces contrats ville-lecture sont établis entre les communes et d'autres acteurs locaux, sur la base d'une cartographie du territoire qui met en valeur les quartiers en difficulté. C'est donc au niveau communal que se développent les actions de démocratisation. Néanmoins, les bibliothèques ont du mal à s'approprier pleinement ces politiques. Certaines collectivités valorisent l'importance des actions culturelles pour résoudre les fractures politiques sans toutefois formaliser une stratégie. On n'échange pas sur le sujet comme c'est le cas aujourd'hui. Pour cette raison, hormis les spectacles vivants, des présentations pour lesquelles la contribution des bibliothèques s'avère pertinente, il n'y a pas à l'époque de visibilité sur les différents types d'actions culturelles possibles en bibliothèque (Fabrice Chambon, *Le rôle social des bibliothèques*)¹⁴.

Les nouvelles politiques de démocratisation ont du mal à se concrétiser. Malgré l'impulsion donnée par l'État, l'écart entre les statuts sociaux ne se résorbe pas facilement. Le malaise politique est identifié par l'historien Emmanuel Todd en 1981 ; il le qualifie de « désarroi populaire » ou encore de « fracture sociale »¹⁵. Les bibliothèques ne sont pas en reste : les différences dans la fréquentation entre les différentes classes sociales demeurent importantes.

¹³ Conseil supérieur des bibliothèques, 7 novembre 1991. *Charte des bibliothèques* [PDF]. [Consultée le 4 août 2021]. Disponible à l'adresse : <https://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/1096-charte-des-bibliotheques.pdf>

¹⁴ CHAMBON, Fabrice. *Le rôle social des bibliothèques* [PDF]. [Consulté le 1 août 2021]. Disponible à l'adresse : <https://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/48221-le-role-social-des-bibliotheques.pdf>

¹⁵ EMMANUELI Xavier, FREMONTIER Clémentine. La fracture sociale, un terme politique. In : Xavier Emmanuelli éd., *La fracture sociale* [en ligne]. Paris cedex 14, Presses Universitaires de France, « Que sais-je ? », 2002, p. 5-8. [Consulté le 3 août 2021]. Disponible à l'adresse : <https://www.cairn.info/la-fracture-sociale--9782130520696-page-5.htm>

A la fin du XX^{ème} siècle, des actions sont organisées de manière régulière en bibliothèque à destination des publics en retrait de la lecture : publics de quartiers défavorisés, d'hôpitaux, de prisons, personnes âgées et en situation de handicap, petite enfance... C'est l'apparition de la notion de bibliothèque « hors les murs » et des stratégies pour les publics que l'on appelle aujourd'hui les publics « empêchés » ou bien... précaires. Il faudra plusieurs années pour que ces partenariats se diversifient, se stabilisent, et enfin deviennent la norme en bibliothèque. Les publics en situation de précarité, au début du XXI^{ème} siècle, ne sont toujours pas considérés comme les publics « idéaux » des bibliothèques, ou suffisamment « érudits ». Selon plusieurs personnes que j'ai pu interroger, c'est encore un public auquel il faut s'« adapter ». La tendance du *care* contribue à un renversement des mentalités.

L'apparition de la politique du *care*

Suivant l'initiative du Ministère de la Culture, la logique du *care* a transformé en profondeur les missions des bibliothécaires. Le terme anglais de *care*, qui peut se traduire par « souci », « attention », « sollicitude » ou « soin », apparaît à la fin du XX^{ème} siècle dans des travaux de philosophie et de sciences sociales. Il est repris plus tard par Carole Gilligan en 2008 « pour qualifier à la fois une perspective analytique et des pratiques éthiques », c'est-à-dire la responsabilité de prendre soin d'autrui et la manière dont cette responsabilité échoie à certaines personnes dans la société (Ibos, Damamme, Molinier, 2019)¹⁶. Les théories classiques de développement moral ne cernent pas la vulnérabilité de chacun et la réciprocité dans le soin que cela implique. L'éthique du *care* est concrète : elle s'inquiète de l'interdépendance des êtres humains dans l'ordinaire de leur quotidien. Le *care* remet alors en question l'autonomie telle qu'on se la représente, puisque chacun présente un degré de vulnérabilité qui l'oblige à s'appuyer, dans une certaine mesure, sur les autres. Pourtant, l'importance du *care* n'est admise que pour une part réduite de la population : « Il y a notamment l'identification sélective de certains groupes comme 'dépendants' ou 'vulnérables' – les personnes âgées, les personnes atteintes de maladie ou de handicap, mais également les bénéficiaires de l'assistance sociale. Tout se passe comme si ces personnes avaient le monopole d'une vulnérabilité qui les voue, à la différence des autres, à une dépendance perçue comme un manque ou un échec, une anomalie. Il y a également l'assignation de leur prise en charge à des groupes précis de la population – traditionnellement les femmes, qui assurent le travail de la dépendance, permettant ainsi à certains d'éviter de se confronter à la vulnérabilité des autres, et d'oublier un temps la leur. Ces pratiques et représentations fonctionnent comme des opérateurs de partage, qui maintiennent l'idée d'une frontière entre personnes autonomes et personnes vulnérables ; elles fonctionnent également comme des écrans masquant l'importance du *care* pour toute vie humaine. » (Garrau, Le Goff, 2010). Il est intéressant d'examiner le concept de précarité sous l'angle du *care*, car cette notion veut que nous subissions

¹⁶ IBOS Caroline, DAMAMME Aurélie, MOLINIER Pascale *et al.*. Définition. *Care*. In : Cairn. *Vers une société du care. Une politique de l'attention* [en ligne]. Sous la direction de Ibos Caroline, Damamme Aurélie, Molinier Pascale *et al.* Paris, Le Cavalier Bleu, « Idées reçues », 2019, p. 9-9. [Consulté le 13 août 2021]. Disponible à l'adresse : <https://www.cairn.info/vers-une-societe-du-care--9791031803722-page-9.htm>

tous.tes des formes différentes de précarité, à des intensités différentes. Certains individus sont davantage dans le besoin que d'autres : puisque leurs besoins ne sont pas pris en charge par la société comme le sont ceux d'autres catégories de personnes, on les désigne explicitement comme précaires. De même, les métiers qui assurent que ces personnes puissent vivre dans les meilleures conditions possibles sont perçus comme les seuls métiers du *care* : « Prennent part en effet à la production du *care*, tout un ensemble de pratiques différentes, adossées à des compétences professionnelles et techniques (par exemple, de soins comme les médecins et les chirurgiens, de sécurité pour la police), mais leur part n'est pas considérée comme un travail ou un métier de *care*. Celui-là est délimité aux positions subalternes, et la part de sale boulot se trouve ainsi mise à distance des positions supérieures qui peuvent assumer des fonctions 'nobles'. Le genre demeure central dans ces manières de séparer professions nobles et métiers moins nobles, requérant des compétences professionnelles ou, au contraire, ouvertes aux savoir-faire sans qualité et, de ce fait, naturalisables comme activités de femmes. En outre, pour des sociétés valorisant l'autonomie, rendre officiellement à ces activités plus prestigieuses la part qu'elles prennent dans le processus de *care* comporte le risque de rendre visibles les privilèges de certains. C'est pourquoi le *care* ne reste visible qu'en partie, une partie soigneusement circonscrite : aux femmes, aux pauvres, aux personnes immigrées. » (Paperman, 2015).¹⁷

Au travers de la tendance sociale du *care*, on essaie de « voir ce qu'on peut réparer dans une société durcie » (Christophe Evans, durant notre entretien). Une société du *care* étendrait la pratique du *care* à l'ensemble des individus qui la constitue. Elle reconnaîtrait donc des accommodations qui varient selon l'individu, quel que soit son statut social, son état de santé, etc. On observe un raisonnement similaire en bibliothèque lorsqu'on admet à tous les publics des besoins, quels qu'ils soient. Les besoins qui sont observables dépendent des types de publics fréquentant une bibliothèque en particulier. Ils nécessitent, pour que les bibliothèques soient à même d'y répondre, une analyse préalable. Cette logique peut être rapprochée de celle du *care*, en admettant toutefois qu'une bibliothèque n'est ni à même d'identifier tous les besoins de ses usager.gère.s, ni de les prendre tous en charge. La bibliothèque se préoccupe de ce qui concerne ses missions : les limites de son rôle social sont donc repoussées à mesure que ses missions évoluent avec les années.

Aujourd'hui, la sensibilité à ces questions est plus grande, le discours s'est élargi pour incorporer la diversité des expériences d'usager.gère.s. On observe un dépassement de l'idée selon laquelle la bibliothèque doit « élever » les publics les plus modestes en mettant à disposition ses ressources (lieu, collections, services). Désormais, les bibliothécaires s'intéressent aux besoins concrets des personnes précaires. Plutôt qu'une permission à l'accueil (limité) ou à l'emprunt (contrôlé) des ouvrages, c'est un accompagnement des parcours des publics en situation de précarité qui est devenu l'enjeu

¹⁷ PAPERMAN, Patricia. L'éthique du *care* et les voix différentes de l'enquête. *Recherches féministes* [en ligne]. 2015, Vol. 28, n° 1, pp. 29-44. [Consulté le 13 août 2021]. Disponible à l'adresse : <https://www.erudit.org/fr/revues/rf/2015-v28-n1-rf01908/1030992ar/>

des discours d'inclusion. C'est là le fruit d'une meilleure considération des publics, quels qu'ils soient. Dans cette perspective, l'idée d'une culture dominante s'efface, au profit de l'échange des cultures entre elles. Comme le déclare le philosophe Jacques Rancière, « je ne pense pas que l'on facilite l'accès de tous à la culture en remplaçant une culture savante élitiste par une culture populaire. S'émanciper c'est avoir accès à toute la culture. La culture d'élite ne garantit pas plus la liberté que la culture populaire la promotion de l'égalité. Se cultiver, c'est sortir de sa culture propre. Le problème n'est pas de donner accès à la culture générale, mais de susciter la capacité de n'importe qui de s'intéresser à n'importe quoi. »¹⁸ L'ouverture vers le reste du monde, vers autrui, l'accès à tous les services : voilà ce que comptent représenter les bibliothèques pour les publics victimes de phénomènes d'exclusion. Qu'est-ce cela signifie concrètement ?

Un intérêt grandissant pour la question

A partir de 2013, la paupérisation s'est accrue avec un écart qui se creuse entre les départements, l'Ile de France disposant à la fois du niveau de vie le plus élevé et du plus grand taux de pauvreté (de 15% à 16% en 2013-2015)¹⁹. Il y a une prise de conscience collective du fait que les retraités et les étudiants, par exemple, peuvent être maintenant dans des situations précaires. On ne peut plus s'arrêter aux publics SDF dans ce qui constitue maintenant non une pauvreté mais bien une *précarité* plus large. Depuis, le problème ne fait que s'accroître, au point que ces publics ont du mal à se maintenir dans l'espace social, ne serait-ce qu'en faisant acte de présence en bibliothèque. La crise sanitaire traversée depuis 2020 amplifie cette tendance. Ainsi, la médiatrice numérique de la bibliothèque Gerland m'a expliqué que beaucoup de personnes SDF vues en bibliothèques avant le Covid n'y viennent plus aujourd'hui. Du fait de la démultiplication des protocoles, il n'est « plus aussi simple » pour ces usagers de se rendre en bibliothèque. Il est logique que ces contraintes pèsent plus fortement sur les usagers les plus vulnérables, ce qui conduit d'autant plus les bibliothèques à retravailler leurs politiques internes. Comme l'écrit dans son mémoire Fabrice Chambon, « les bibliothèques ont précisément un rôle à jouer, en période d'augmentation des inégalités, pour tenter d'inverser cette tendance, de la contenir. L'impératif de démocratisation de l'accès au savoir et à la culture prend une acuité toute particulière dans ce contexte et a conduit un nombre conséquent de bibliothèques à investir pleinement des logiques proprement sociales, dont elles se contentaient auparavant de jouer les auxiliaires. De nombreuses bibliothèques fourmillent d'initiatives originales en matière sociale, mais peu inscrivent ces pratiques dans le cadre d'une logique d'action professionnelle théorisée. Si cette spontanéité de l'inscription d'une dimension sociale dans l'action des professionnels est positive et témoigne d'une culture

¹⁸ DAHAN, Chantal, RICHEZ, Jean-Claude. La Culture populaire au pôle culture de l'Institut National de la Jeunesse et de l'Education Populaire. *L'Observatoire, la revue des politiques culturelles*, 2008, n°33.

¹⁹ ALLARD, Theodora. *Entre 2013 et 2015, les écarts de revenus se sont creusés entre départements franciliens*. In : Insee Flash Ile-de-France. *Insee – Institut national de la statistique et des études économiques* [en ligne] Insee, 2019. [Consulté le 19 août 2021]. Disponible à l'adresse : <https://www.insee.fr/fr/statistiques/3717097>

commune de la profession quant à sa vocation d'œuvrer à la réduction des inégalités d'accès à la culture, elle traduit également le flou mentionné plus haut quant à la représentation des missions d'une bibliothèque aujourd'hui. » Bien que les bibliothèques s'accordent sur l'importance de leur rôle social, un manque de formalisation perdure. Il est difficile pour les bibliothécaires de savoir quelle position adopter alors que leur situation change de manière drastique d'année en année, en écho aux bouleversements consécutifs de la société contemporaine (crise économique, sociale, politique, sanitaire, climatique...)

La littérature sur le sujet

J'ai été frappée par le manque de documentation sur le sujet dès les préludes de mes recherches. Vincent Chevallier en fait lui aussi la constatation dans son mémoire *Les publics sans-abri en bibliothèque publique*, alors même qu'il se penche sur la question des publics SDF qui sont plus facilement identifiables. D'une part, il aborde la difficulté à définir ces publics, qui est aussi mon constat initial (même une communauté plus restreinte telle que les sans-abris ne se cerne pas aisément : « Difficulté à dénombrer, difficulté aussi à définir. De qui parle-t-on ? 'Clochards', 'sans-domicile-fixe', 'SDF', 'sans-abris', 'vagabonds', 'mendiants', les termes ont évolué pour saisir avec plus ou moins de bonheur une réalité qui n'a pas manqué elle aussi de changer et de se complexifier. [...] Il est encore plus délicat de délimiter mon objet : les sans-abris en bibliothèque. Ces gens sont rarement inscrits en bibliothèque et même le seraient-ils que nous ne disposerions pas des informations nécessaires sur leur situation et leur parcours pour avancer un portrait ou une typologie satisfaisante. Je reconnais donc volontiers que mon travail est gêné, au moins sur le plan de la pure 'scientificité', par ce problème de définition de l'objet »). D'autre part, il déplore le manque de sources sur le sujet (« la question des sans-abris en bibliothèque municipale n'a été abordée dans la littérature professionnelle que de façon extrêmement... marginale. »).²⁰ En effet, la plupart de la littérature portant sur les publics précaires en bibliothèque concerne les publics pauvres, et en général les publics SDF, mais le sujet est rarement examiné même sous ces termes. La majorité des documents qui en traite n'est pas récente, bien que l'essor récent des politiques d'inclusion redynamise la réflexion. Beaucoup de documents abordent aussi la question de manière transversale, comme au travers des politiques migratoires, ou encore de l'e-inclusion, en quelques lignes ou formules détournées. C'est le fait du tabou qui réside autour de la question de ces usager.gère.s, encore considérés comme un public « gênant » en bibliothèque (« Si on ne peut assurément parler d'exclusion volontaire des sans-abris dans la majeure partie de nos établissements, il est vrai qu'ils n'y sont pas les bienvenus », admet Delphine Quéreux-Sbaï citée par Chevallier). Il est bien mieux reçu de parler d'inclusion des publics en situation de handicap, des personnes âgées, des publics LGBT+... plutôt que de se focaliser sur les publics en situation de précarité, y compris les publics SDF. Si je n'ai pas eu pour ma part de réaction aussi extrêmes que celles

²⁰ CHEVALLIER, Vincent. *Les publics sans-abri en bibliothèque publique*, [PDF]. [Consulté le 17 août 2021]. Disponible à l'adresse : <https://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/48190-les-publics-sans-abri-en-bibliotheque-publique.pdf>

décrites par Vincent Chevallier lors de ses propres entretiens (ce qu'il rapporte comme étant « un déni de la mission sociale de la bibliothèque »), on m'a bien une fois répondu sans sourciller « Ces gens-là ne viennent pas en bibliothèque ! » Hormis cette réaction, tous.les professionnel.le.s auquel.le.s je me suis adressée ont admis la pertinence de la question aujourd'hui, ce qui laisse à penser que les mentalités ont déjà évoluées depuis le mémoire de Chevallier en 2010, ne serait-ce qu'un peu.

La plupart de la littérature portant sur les publics précaires en bibliothèque concerne les publics pauvres, et plus précisément les publics SDF. La majorité des textes n'est pas récente, bien que l'essor des politiques d'inclusion redynamise la réflexion. Des ressources pratiques émergent malgré la rareté des textes académiques, telles que pro.bpi.fr par exemple. Sur le plan académique, parmi tous.les auteurs à s'intéresser à la question, Serge Paugam est le seul à s'efforcer de donner une définition claire des publics pauvres (et non précaires, encore une fois), comme de leurs rapports à la bibliothèque. Ce mémoire s'appuie donc sur le travail de Serge Paugam en tant que base critique pour tenter d'élaborer des pistes de conception des services.

Dans son livre *Des pauvres à la bibliothèque : Enquête au Centre Pompidou*,²¹ Serge Paugam distingue les pauvres « fragilisés », « dépendants », « en phase de rupture » et « disqualifiés socialement ». Par cette typologie, Paugam cherche explicitement à prendre « en considération l'ensemble des personnes pouvant être confrontées au processus de disqualification sociale », processus en trois phases (fragilité, dépendance, rupture).

Les usager.gère.s fragilisé.e.s dissimulent leur pauvreté. Iels cherchent à effacer la distance sociale et à se fondre dans la masse. Iels sont sérieux.se, assidus pour la plupart, ou bien cherchent à faire une pause (un moment de détente pure pour se ressourcer). De manière générale, iels se tournent beaucoup vers les formations en vue d'insertion professionnelle, ce qui explique qu'iels mettent en avant un important *ethos* du travail. Iels mettent en place des stratégies raffinées de discipline pour ne pas être désigné.e.s comme pauvres, comme personnes en besoin d'assistance (ce qui renvoie à un certain stigma social). Iels ont besoin, pour s'ouvrir, d'être totalement mis en confiance par les professionnel.le.s de la lecture.

Les usager.gère.s dépendant.e.s renouent par l'accès aux services de la bibliothèque à une quasi-communauté. Leur participation à la vie de la bibliothèque constitue pour eux une manière de se construire, d'être validé.e en tant que citoyen.ne et en tant que personne. Iels sont perturbé.e.s par la fermeture, même très ponctuelle, de l'établissement qu'iels fréquentent car celui-ci alimente, seul, leur estime de soi. Il s'agit d'un refuge permanent qui leur donne l'occasion d'être valorisé culturellement malgré leur condition précaire. Iels se bricolent une identité alternative par le biais de l'environnement de la bibliothèque. Ces usager.gère.s sont moins discrets que les usager.gère.s fragilisé.e.s, mais parfois plus difficiles à identifier tout de même que les usager.gère.s disqualifié.e.s socialement. Iels sont dans l'entre-deux.

²¹ GIORGETTI, Camila et PAUGAM, Serge, 2014. *Des pauvres à la bibliothèque : Enquête au Centre Pompidou* [en ligne]. Paris : Éditions de la Bibliothèque publique d'information. Études et recherche. [Consulté le 04 août 2021]. Disponible à l'adresse : <http://books.openedition.org/bibpompidou/966>

Les usager.gère.s en phase de rupture sont en marge de la société. Leur appartenance à la vie citoyenne est ténue. La fréquentation du lieu est une forme de résistance à la disqualification sociale. Par leur simple présence, ces usager.gère.s luttent contre leur exclusion. Ils font aussi acte d'une défiance envers les règles qui les aide à regagner un sentiment de contrôle. Ils cherchent les « petites victoires » en rejetant la discipline à laquelle les usager.gère.s fragilisé.e.s tiennent tant.

Les usager.gère.s disqualifié.e.s socialement ont vécu une véritable rupture avec la société. Ils sont sans domicile fixe. Contrairement aux usager.gère.s en phase de rupture, ils ont beaucoup de mal à se maintenir dans les espaces publics. Ils savent qu'ils peuvent en être expulsés d'un instant à l'autre. Ce n'est pas une forme de légitimité qu'ils recherchent, mais simplement le confort matériel (chaleur, chaises...) La bibliothèque voit souvent ces usager.gère.s disparaître plus tard sans aucune idée de leur sort, ce qui renforce l'instabilité de leur rapport avec le lieu. Quelques-uns deviennent des personnages emblématiques auxquels on finit par s'habituer. Cependant, il s'agit d'une minorité : la plupart des usager.gère.s disqualifié.e.s focalisent leur énergie sur leur survie dans la rue. Affronter le système normatif des bibliothèques, un environnement radicalement différent et souvent hostile, leur demande de déployer beaucoup d'énergie et de courage. Pourtant, la coexistence de ces usager.gère.s avec les autres constitue leur seul accès, bien qu'infime, à une forme de vie citoyenne.

La présence dans l'espace public s'accompagne de fortes contraintes. L'enjeu principal de l'inclusion des usager.gère.s en phase de rupture et disqualifié.e.s socialement se rapporte à la flexibilité de la bibliothèque vis-à-vis de ses règles. Cela est clair. Qu'en est-il des autres usager.gère.s qui cohabitent avec elleux, précaires ou non ?

La cohabitation dans l'espace public résulte forcément en de nombreuses tensions. Les usager.gère.s faisant face à la précarité ont tous des profils différents, des besoins différents, une forme de participation à la citoyenneté différente. Tous.tes s'ancrent dans la bibliothèque comme dans un lieu ressources symbolique. Paugam est le seul à traiter ouvertement des publics plus discrets et de leurs attentes vis-à-vis de la bibliothèque.

La reconnaissance du statut de pauvre donne lieu à des aides. Pour Paugam, c'est une demande explicitement formulée, qui demande l'apposition d'une étiquette dévalorisante dans l'esprit de beaucoup. En permettant aux publics pauvres de ne pas se définir en bibliothèque, on leur donne accès à une certaine forme de liberté. On les soulage du stigma social tout en leur donnant accès à une institution socialisante. Cependant, est-ce vraiment la seule façon d'aider ces usager.gère.s fragilisé.e.s ou dépendant.e.s, ou même les publics disqualifiés socialement ? Paugam met de côté la notion de mission sociale, d'aide sociale, pour et par les bibliothèques. Pourtant, des bibliothèques organisent des ateliers qui revendiquent une mission sociale et culturelle en relation avec les usager.gère.s précaires. Ils sont parfois identifié.e.s explicitement et amenée à partager leur expérience. Il y a des spectacles, des lectures, des restitutions d'expériences, ou bien encore des ateliers tournés explicitement vers la participation des publics précaires. Par exemple, la médiathèque du Bachut à Lyon organise « Contes de SDF », un atelier créatif qui met à l'honneur l'expérience des sans-abris et leur donne la parole. C'est l'occasion d'échanges autour de représentations culturelles diverses. La

bibliothèque vivante est une autre éventualité : elle est à même de « donner de la visibilité aux invisibles, leur redonner existence au sens d’être reconnus par les autres. En donnant à voir, en nommant les gens, les exclus, ce[lle]ux qu’on appelle ‘minorité[e]s’ pour ne pas avoir à prononcer ce qui fait leur différence d’avec la ‘majorité’, la bibliothèque vivante participe de l’apparition de ces individus, condamnés dans notre société à une invisibilité réelle ou de parole (condamnés au silence et à l’incapacité à prendre part à ce fameux débat public), qui est la marque des dialogues qui ne se nouent pas (ou plus), des liens qui ne se tissent pas, d’une unité civile qui n’esquisse pas même ses premiers pas de deux. » (Bibliothèque(s) #80). La bibliothèque vivante décrite par Béatrice Pallud Burbaud dans le *Bibliogrill* du 11 mai 2021²², sur l’accueil des publics très précaires, correspond à cet idéal. Réalisée dans la bibliothèque la Part-Dieu de Lyon, elle s’est tenue dans le cadre de l’évènement « Démocratie » et comportait un ensemble de témoignages. Chaque livre vivant a été préparé avec l’appui d’un.e bibliothécaire, au travers de cinq réunions préparatoires. Au cours de l’évènement, chaque usager.gère.s était invité à prendre rendez-vous (format « fiches catalogue ») pour assister à des témoignages d’une durée de 15 minutes sur le thème général de l’exil.

Ainsi, la bibliothèque prouve qu’elle est capable de libérer des individus de leur solitude en créant une occasion de rencontres. Elle se désacralise, devient plus proche, plus accessible, dès lors qu’elle affiche une volonté de mixité sociale.

Toutefois, hormis ces évènements particuliers, qui nomment leurs vécus pour mieux les valoriser, nul besoin de reconnaître le statut de pauvre à part entière pour aider ces personnes. Il revient, en revanche, d’identifier leurs besoins. Par exemple, les soucis d’ordre administratifs, qui concernent souvent les publics précaires, peuvent donner lieu à l’intervention d’un écrivain public. Pour justifier la demande, les bibliothécaires citent en général un besoin de conseil pour aider les usager.gère.s à mieux écrire, être plus efficace dans leurs recherches. La Bpi, justement, aurait beaucoup travaillé ses formulations pour présenter les actions destinées en grande partie aux publics précaires, afin qu’elles restent subtiles. Encore faut-il une prise de conscience des besoins de ces publics, puis un travail réflexif sur la manière de les encadrer, pour en arriver là. Paugam n’aborde pas frontalement cette tension entre *invisibilité* et *reconnaissance*. Dans l’article *Les habitués : le microcosme d’une grande bibliothèque*, Claude Poissenot évoque cette dualité permanente. Il l’assimile à la dichotomie qui existe entre l’« être avec » et l’« être seul », deux souhaits qui se côtoient en tout individu. Dans le contexte des bibliothèques, « cette tension entre des attentes contradictoires rend intelligible à la fois les démarches visant à créer de la familiarité avec le lieu et ses usagers (venir à la même place, saluer les autres habitués, le personnel) et les stratégies d’évitement de l’altérité (défendre son espace, s’isoler des autres). »²³

Le paradoxe de l’accueil des publics précaires est bien celui-ci : comment les définir en tant que précaires et adapter les services proposés en conséquence sans risquer de les limiter, de leur enlever cette liberté qui leur est précieuse ? Quelles formes prennent les

²² BPI. *Revivez le Bibliogrill : l’accueil des publics très précaires* [vidéo en ligne]. 2021. [Consulté le 19 août 2021]. Disponible à l’adresse : <https://pro.bpi.fr/bibliogrill-laccueil-des-publics-tres-precaires/>

²³ POISSENOT, Claude. *Les habitués : le microcosme d’une grande bibliothèque*. *Bulletin des bibliothèques de France* [en ligne], 2000. [Consulté le 19 août 2021]. Disponible à l’adresse : <https://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2000-05-0145-006>

démarches d'inclusion pour accommoder ces désirs contraires ? Comment établir un rapport de confiance, qui peut donner lieu à un véritable dialogue sur leur situation, sans les forcer à subir le stigma social ?

Par ailleurs, la typologie de Paugam n'est d'emblée pas exhaustive. Il n'aborde pas la question des publics jeunes (des enfants confrontés à des situations familiales et socioéconomiques difficiles), ni ne s'intéresse à des formes de précarité non-financières, telles que la vulnérabilité psychique ou migratoire (liées intimement aux questions de précarité financière, mais non différenciées d'elles). Il évoque sans les développer des questions centrales telles que l'importance du genre dans la précarité ou bien encore les conflits d'usage.

Puisque la typologie de Paugam ne saurait couvrir le champ des possibles, particulièrement au regard d'une précarité plus vaste, l'ensemble des besoins de ces publics n'a pas été identifié. Les bibliothécaires font face à une grande incertitude dans leurs relations avec les publics précaires. Il s'agit de voir jusqu'où cette typologie renseigne sur l'insertion des publics *précaires* (et non plus pauvres) en bibliothèque dans le contexte actuel de la Bpi, mais aussi de considérer si elle est applicable à d'autres établissements pour l'ensemble des publics *précaires*. De l'aveu même de Paugam, son analyse présente l'espace public comme un « tout homogène », alors même que le contexte parisien, tout comme celui de la Bpi en tant qu'établissement, sont très particuliers. La Bpi propose uniquement la consultation sur place et n'a pas, notamment, de collection jeunesse. Cette analyse hyper-localisée n'est pas forcément ou aisément duplicable. J'ai donc mené 17 entretiens semi-directifs avec des professionnel.le.s de la documentation et de l'information différent.e.s, afin de cerner les définitions qui s'imposent naturellement à eux, ainsi que les stratégies de service qui en découlent. Ces entretiens duraient une trentaine de minute. Ils concernaient aussi bien des petites structures que de grandes bibliothèques, situées au centre-ville de grandes agglomérations, en banlieue, dans de petites villes, ou encore en milieu rural (ce dernier point représente un seul entretien, du fait d'une difficulté plus importante à trouver des interlocuteurs sur la question). En raison de la situation sanitaire, tous les entretiens semi-directifs examinés dans ce mémoire sont tenus en distanciel (par visio ou entretien téléphonique). J'ai choisi les établissements vers lesquels me tourner pour la collecte de données selon deux critères :

- La présence d'initiatives envers les publics précaires, ou pouvant s'appliquer aux publics précaires
- La diversité de leurs profils du point de vue géographique et du contexte sociodémographique

Le but était d'obtenir à la fois la perspective d'établissements qui ne sont a priori pas engagés sur la question et la perspective d'établissement qui se démarquent par leur souci d'une politique d'inclusion. Deux modèles d'entretien différents ont été établis²⁴, car Christophe Evans est spécialiste sur des thèmes approchants, ce qui justifiait l'utilisation d'une grille d'entretien séparée.

²⁴ Voir Annexe 1 et Annexe 2 : Modèle d'entretien numéro 1 et Modèle d'entretien numéro 2

Quelles tentatives de typologie ?

Ces entretiens m'ont permis d'identifier 3 types de bibliothèques concernant l'utilisation ou non d'une typologie pour mieux définir ces publics : celles qui ne cherchent pas à établir ou utiliser une typologie précise (43, 75% dans mon échantillon, plutôt des bibliothèques de grandes villes, toutes tailles confondues), celles qui sont plutôt en accord avec Paugam dans leur pensée (37, 5% dans mon échantillon, de très grands établissements ou réseaux ou bien à l'inverse, de petites structures dans de petites villes) et celles qui ont développé ou voudraient développer une terminologie tout à fait spécifique (18, 75%, plutôt de grandes structures aux contextes territoriaux particuliers). Peut-on identifier ce qui détermine l'existence d'un modèle ou d'un autre dans telle ou telle bibliothèque ?

Paugam comme référence, même partielle

La bibliothèque est un lieu qui favorise rencontres et apprentissages divers. Certaines revendiquent explicitement le maintien d'une certaine vie sociale par son action propice aux échanges de toutes sortes, comme le réseau des bibliothèques municipales de Grenoble. En 2012, les bibliothèques de Grenoble organisent une journée d'étude : *Précarité, exclusion et bibliothèque*²⁵. Cette journée d'étude fait partie d'une série de rencontres organisées par la Bpi intitulée *Partager des savoirs, faire société : les bibliothèques dans la cité*. La journée sur la précarité est la première de ces rencontres. Elle cherche à répondre à la question suivante : « Comment les bibliothèques peuvent-elles contribuer à retisser du lien social ? ». L'évolution des politiques publiques et des mentalités constitue de concert, déjà à l'époque, une « fatigue de la compassion ». Une forme de mépris envers ces publics transparait. On rejette la responsabilité de sa situation sur l'individu : la société se désengage, et en écho à ce phénomène, les publics précaires se replient aussi sur eux-mêmes, car ils ont un sentiment de rejet... C'est alors que les bibliothèques interviennent en aidant à leur réinsertion dans l'espace social.

Cette journée d'étude s'intéresse, tout comme ce mémoire, à ce qui constitue la précarité elle-même. La précarité est perçue comme une dualité, la mixité entre des évolutions intrinsèques et l'évolution des perceptions que la société a de différentes situations problèmes. On retrouve dans les interventions de cette journée la notion d'une précarité « invisible », qui touche les publics plus discrets. Sont cités les travailleurs à faible revenu, les personnes âgées, les familles monoparentales, les jeunes : on établit d'ores et déjà la précarité comme polysémique. En revanche, on introduit des catégories qui n'ont pas été évoquées par Paugam, au sein de ce concept englobant d'invisibilité. Bien que cette série de rencontre date un peu aujourd'hui, elle offre une perspective très sociologique qui complète bien celle de Paugam. Cependant, elle reste limitée, n'offrant que le point de vue d'un réseau de bibliothèques particulier (celles de la ville de Grenoble), voire les points de vue de certains individus au sein des équipes qui ont déjà un intérêt marqué pour la question.

²⁵ BPI. *Précarité, exclusion et bibliothèque* [vidéo en ligne]. 2012. [Consulté le 18 août 2021]. Disponible à l'adresse : https://webtv.bpi.fr/fr/doc/3563/Precarite_exclusion_et_bibliotheque

De l'aveu de Serge Paugam lui-même, le contexte de la Bpi est particulier, lui aussi. Il le reconnaît notamment dans l'article *La bibliothèque pour tous : un espace d'apprentissage de la citoyenneté*, qu'il a écrit avec Camila Giorgetti²⁶, reprend la classification évoquée plus tôt dans ce mémoire. En revanche, cet article met en avant la spécificité de la Bpi. La Bpi est un espace d'apprentissage de la citoyenneté en ce qu'elle est ouverte à tous les publics, clairement et résolument. Giorgetti cite Simmel : la sociabilité serait de faire « comme si tous étaient égaux, comme si l'on honorait chacun spécialement » ce qui n'empêche pas de prendre en compte de nombreuses tensions et inégalités dans sa politique de service. Giorgetti introduit l'idée de publics jeunes qui sont, comme les autres usagers.gères précaires, « éduqué[e]s à la citoyenneté » par une « acculturation douce », notion qu'il revient de développer car Paugam, lui, n'évoque pas cette catégorie de publics dans sa typologie. Et pour cause : ces jeunes seraient plutôt présents dans les médiathèques de quartiers plutôt que dans les grandes bibliothèques. La Bpi ne saurait être représentative à elle seule de l'ensemble des publics pauvres. Giorgetti déclare : « Il est probable que si nous avons réalisé notre enquête dans une bibliothèque située dans un quartier disqualifié d'une grande métropole, nous n'aurions pas obtenu exactement les mêmes résultats. C'est d'ailleurs pour cette raison qu'un travail de comparaison reste à faire. Mais, en dépit de ses spécificités, l'exemple de la Bpi est toutefois sociologiquement pertinent. » Ce travail de comparaison est, en effet, ce que ce mémoire entreprend d'amorcer.

Il est toutefois étrange que l'étude de Serge Paugam ne s'intéresse pas à cette part de son public : selon l'enquête réalisée auprès de ce public en novembre 2012, quelques mois avant la publication du livre de Paugam, 65% du public de la Bpi est un public étudiant (Bibliothèque(s) #80). De plus, il ne fait aucun doute que les publics jeunes peuvent être touchés par la précarité, et même sont l'un des publics précaires les plus importants en bibliothèque. Les enfants ne sont pas présents, eux, à la Bpi. Cependant, dans une démarche d'analyse plus large, on considérera dans ce public jeune les étudiants, mais aussi les lycéens et les collégiens, ou même les enfants plus jeunes. De nombreuses mentions ont été faites lors des entretiens en ce sens. Par exemple, une personne a cité les jeunes en situation de décrochage scolaire, au bord de la rupture, disant que 18 ans marquaient un tournant dangereux pour ces individus. Iel raconte que trois usager.gère.s mineur.e.s se sont retrouvé.e.s dans un commissariat le même jour pour des questions différentes. « Pour moi c'est de la précarité », dit iel, « car i[e]ls ne se construisent pas d'avenir. » Une responsable d'établissement assimile également la situation de certains jeunes du quartier à de la dépendance : il s'agit d'enfants dont les parents travaillent beaucoup et qui les enferment dehors les samedi matin et mercredi pour la journée. Ces enfants passent donc la journée à la médiathèque. Ils sont parfois très jeunes, et il s'agit souvent de fratries, dont le membre le plus âgé a la charge.

²⁶ GIORGETTI, Camila et PAUGAM, Serge. *La bibliothèque pour tous : un espace d'apprentissage de la citoyenneté*. *Bulletin des bibliothèques de France* [en ligne]. 2017, n° 11, p. 122-130. [Consulté le 7 août 2021]. Disponible à l'adresse : <https://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2017-11-0122-013>

Le rapport de Véronique Le Goaziou²⁷ examiné dans l'article de Florence Guittet *Lecteurs précaires : des jeunes exclus de la lecture ?*²⁸ détaille les relations des jeunes en voie de marginalisation avec la lecture (leurs pratiques privées ou institutionnelles) ainsi que le sens qu'ils lui accordent. Le rapport des jeunes à la lecture reste une question largement inexplorée, et ce malgré la variété des profils concernés. Bien que Véronique Le Goaziou s'oppose à une catégorisation des jeunes dits « en difficulté », l'on remarque que la lecture est perçue comme un vecteur de socialisation, un moyen de lutter contre l'isolement... En analysant leurs comportements, il apparaît que les jeunes perçoivent la lecture ou le travail en bibliothèque comme un acte socialisant, qui les rapproche d'autrui : ils se rendent plutôt à la bibliothèque ensemble. Ils évitent de lire ou de travailler seul.e.s. La lecture individuelle, ainsi que les devoirs qui y sont associés, sont une contrainte scolaire qui les coupent du monde. En outre, la lecture est associée à un univers culturel différent, c'est-à-dire à des gens qui possèdent de forts capitaux financiers et culturels... Rapprocher les jeunes « difficiles » de la bibliothèque, les ouvrir à la lecture en dehors des obligations, c'est leur ouvrir une passerelle vers le reste de la société, dont ils sont souvent coupés du fait du décrochage scolaire (forme de disqualification sociale, qui fait d'eux des personnes précaires). Par ailleurs, c'est aussi ouvrir la voie à un enrichissement personnel, un processus positif de construction de soi, qui peut être pour eux un soutien face à l'isolement qu'ils redoutent. Le recours à des ateliers en lien avec des associations est l'une des pistes mentionnées par Le Goaziou pour améliorer le rapport de ces jeunes à la lecture.

Le rôle central des femmes, qui viennent souvent même à la place de leurs maris, est l'une des autres nuances apportées aux catégorisations préexistantes. Paugam survole l'importance du genre dans la question de la précarité. Il en parle brièvement lorsqu'il aborde le sujet des sans-abris : « D'une façon générale, l'enquête sur le parvis révèle un univers plutôt masculin composé de quelques personnes âgées et de beaucoup de jeunes appartenant à plusieurs nationalités. [...] En ce qui concerne les femmes, elles ont toujours été vues en groupe ou accompagnées d'un acolyte, le plus souvent un ou plusieurs hommes qui les protègent. » Le milieu de la rue apparaît donc très masculin ; mais en bibliothèque, ce sont les femmes qui instiguent l'action socialisante en bibliothèque. « C'est souvent elles repérées dans les associations, qui sont dans des maisons de quartiers... » affirme la responsable d'un réseau de bibliothèques. « En même temps, ce sont souvent des dames dans des situations maritales pas toujours simples... » Leur présence en bibliothèque suggère alors une voie pour l'obtention d'autonomie langagière, et financière. La responsable en question constate aussi que les SDF sont en majorité des hommes, assurant qu'en « 35 ans de carrière, [elle n'a] jamais vu d'hommes » alors qu'en bibliothèque, pour l'organisation des ateliers aussi bien que pour les dossiers administratifs, voire les emprunts, « la représentation de la précarité en général est beaucoup portée par les

²⁷ LE GOAZIOU, Véronique. Lecteurs précaires : des jeunes exclus de la lecture ? *Bulletin des bibliothèques de France* [en ligne]. 2007, n° 3, p. 136-137. [Consulté le 7 août 2021]. Disponible à l'adresse : <https://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2007-03-0136-011>

²⁸ GUITTET, Florence, 2007. Lecteurs précaires. *Bulletin des bibliothèques de France* [en ligne]. 1 janvier 2007. [Consulté le 7 août 2021]. Disponible à l'adresse : <https://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2007-03-0136-011>

femmes, ce sont elles qui sont les émancipatrices. » Lorsque je l'ai interrogée sur le sens qu'elle mettait derrière le terme d'émancipation, la personne a expliqué que pour elle, il s'agissait de « l'établissement d'une relation d'égalité. » Partant de ce constat, le rôle des femmes en situation de précarité en bibliothèque est considérable : qu'est-ce qui justifie ce manque de visibilité sur leur influence ? Seule une personne a fait remarquer l'importance du genre au fil de mes 17 entretiens. Il est donc évident qu'il a énormément de nuances à apporter à la conception que nous avons de la précarité et de la façon dont s'organise l'inclusion d'un point de vue bibliothéconomique.

Une employée de la bibliothèque de Frasne décompose la précarité de la manière suivante : « sociale, financière, éducative, et relative à l'accès aux loisirs et à la culture ». Ce sont encore des catégories très vastes. Il serait impossible de recenser toutes les possibilités suggérées par le terme de « personnes précaires » ; voici néanmoins les autres pistes qui m'ont été données en entretiens : « un peu tous les publics » (une vision qui nous renvoie à la notion d'une société du *care*), « pas seulement les SDF » sur le même mode de pensée, « beaucoup de gens seuls ou en foyer qui traînent dehors pour ne pas être seuls » autrement dit « les personnes isolées », « des personnes déracinées », « les populations nomades » soit « les Roms », « des publics éloignés de la culture », « les publics en situation de handicap », des gens qui subissent une « fragilité psychique aussi », « les demandeurs d'asiles », « les personnes âgées », « les publics allophones », « les publics empêchés », « les personnes en situation d'illectronisme », « les demandeurs d'emploi », et enfin tout simplement « des personnes inclassables »... N'importe laquelle de ces définitions, si l'on s'appuie sur le type de public pour construire son action, donne potentiellement lieu à un travail sur la politique de service différent, ouvrant des perspectives stratégiques au-delà de Paugam.

Néanmoins, Paugam lui-même reste une référence fiable pour beaucoup d'établissements, dans la mesure où sa typologie est issue d'observations et de réflexions ancrées dans la réalité du métier. Même 10 ans après, la référente champ social actuelle de la Bpi la trouve toujours d'actualité et la cite comme une source majeure d'inspiration ; elle n'est pas la seule. « La typologie de Paugam s'applique dans tous les quartiers difficiles » m'a-t-on affirmé, ou encore « dans toutes les médiathèques de quartier ». Le concept de fragilité, en particulier, parle à beaucoup de professionnel.le.s dans la mesure où il peut s'appliquer à un grand nombre d'individus sans qu'on le sache forcément, et où il reste suffisamment flexible pour englober davantage d'individu qu'une vision de la « fragilité » purement financière.

Le risque d'enfermement dans une typologie

Lors des entretiens menés pour ce mémoire, les modèles théoriques adoptés, lorsqu'ils sont décrits explicitement, sont toujours perçus comme non-exhaustifs. Une inquiétude est apparue quant au fait d'enfermer les individus dans des définitions qui seront forcément trop restreintes pour capturer la réalité de la

situation. D'ailleurs, puisque l'accent dans le concept de précarité est mis sur la situation dans laquelle se trouve l'individu, qui est par définition transitive, temporaire, mouvante, qualifier les usagers de cette manière peut sembler déplacé. « Ça me terrorise un peu de qualifier les gens de cette manière-là, je considère que j'ai affaire à des personnes, » m'a-t-on fait remarquer, ou encore « Il ne faut pas être réducteur, une personne est multiple et complexe. Il ne faut pas trop enfermer dans les typologies ! Mais après on ne peut pas les écarter complètement quand même... » On a donc d'une part un constat de l'intérêt que peut constituer un appui typologique, et d'autre part une méfiance vis-à-vis de tels schémas. Cette réticence se comprend d'autant plus que beaucoup d'usager.gère.s en situation de précarité ne souhaitent pas, justement, être définis de la sorte ; ou du moins ne souhaitent-ils pas participer à l'espace social construit par la médiathèque en subissant cette étiquette. Paugam met en valeur la démarche des usager.gère.s fragilisé.e.s à ce propos, qu'il divise en deux groupes : ceux qui restent propres et discret.ète.s dans leurs comportements, d'un style vestimentaire modeste, et ceux qui cherchent à se distinguer des autres usager.gère.s fragilisé.e.s en exhibant notamment leurs beaux habits, cherchant à « ressembler aux usager[gère]s les plus distingué[e]s de la bibliothèque » (Paugam, 2013). Cette lutte contre la catégorisation assimile l'enfermement dans des définitions à un acte de cruauté. Dans un même temps, Paugam catégorise ces usager.gère.s mêmes, ce qui nous ramène au paradoxe initial. Il faut donc nuancer : cette mentalité s'applique à d'autres usager.gère.s en situation de précarité qui ne correspondent pas forcément à la définition que Paugam fait des usager.gère.s fragilisé.e.s en particulier. De manière générale, l'usage de définitions fermées semble réducteur, d'autant plus qu'aucun des termes choisis ne semble cerner la diversité des expériences des individus qu'ils cherchent à décrire. La typologie doit encadrer sans réifier, suggérer sans imposer ; il ne s'agit pas d'états stables et pérennes mais bien d'un outil parmi d'autres à faire valoir pour garantir l'accessibilité la plus importante possible à tous les publics. Qu'elle serve ou non à défendre les plus démunis dépend par conséquent de la façon dont on l'emploie, dans le contexte précis de chaque établissement. Paugam lui-même est conscient que les catégories qu'il met en avant ne sont pas hermétiques.

Ainsi, la bibliothèque regroupe en son sein des situations si variées qu'il est difficile, sinon impossible, de décrire en quelques mots l'ensemble des profils possibles ou de leurs besoins. La marginalité peut s'exprimer de tant de façons différentes du fait de la complexité de la société dans laquelle nous vivons, qui se retrouve naturellement en bibliothèque. Il devient presque dangereux de s'arrêter à des définitions. Elles peuvent susciter des a priori, et un travail déconnecté de la réalité des individus qui se présentent. Vincent Chevallier énumère dans son mémoire une part infime du champ des possibles pour en arriver à une conclusion similaire concernant les publics SDF : « Quoi de commun finalement, à part leur absence de logement stable, entre un jeune en rupture avec ses parents, un clochard qui fait la rue depuis 30 ans, un intellectuel étranger sans papier qui a fui son pays d'origine ou une jeune femme amenée en France dans les mailles d'un réseau de prostitution ? Tous n'ont pas le même niveau de socialisation et d'éducation, certains parlent français, d'autres pas du tout, certains sont dans l'illégalité,

certains fuient les gens et d'autres recherchent de l'aide, certains cherchent du travail et d'autres ne sont même plus en état d'articuler une phrase. De ces situations naissent des besoins, des attentes, des comportements très différents qu'il faut envisager pour agir au mieux auprès de ces personnes. » Pourtant, les bibliothécaires restent préoccupé.e.s par la question de la définition, car mettre des mots sur le type de publics qui émettent des demandes permet dans une certaine mesure d'anticiper sur ces demandes.

Pourquoi formaliser sa stratégie d'action ?

Approche strictement empirique

Il est possible, face à ce sentiment d'incertitude, d'adopter une approche purement instinctive. Cette approche ne dénote pas d'un manque d'intérêt ou de volonté. « On est dans le faire, » me dit le responsable médiation d'une médiathèque. Le manque de temps est d'abord évoqué comme la raison pour l'établissement de cette méthode « intuitive de terrain ». Au lieu de classer les publics, l'équipe se contente de répondre à chaque demande sur la base de ses acquis professionnels, au cas par cas. L'expérience, et non la théorie appliquée, guide ses pratiques. De même, l'évolution de ces projets se base uniquement sur les constatations faites au sein de la structure en question. Pourtant, le responsable avec lequel je me suis entretenu connaissait Paugam ; il disait simplement avoir du mal à le « recentrer » sur la politique interne de son établissement.

Derrière cette absence apparente de formalisation se cache une réalité très concrète : les différents membres de l'équipe sont plus ou moins « à l'aise » avec la gestion de ces publics. Si l'équipe était amenée à organiser un partenariat avec des structures d'aide sociales (comme des maisons de quartiers), en revanche, une réflexion de fond serait possible d'après lui. J'en déduis qu'un déficit de formation, initiale ou continue, des encadrants sur ces questions paraît la difficulté principale. D'un point de vue managérial, humain, logistique, il n'est pas possible avec les ressources actuelles de creuser les questions sociales et sociologiques qui se présentent à elleux. « On n'est pas vraiment formés à ça, en tant que professionnels, » m'a confié le responsable. Il met en avant un manque de recul sur les acquis méthodologiques existants (voir partie I.5 « La littérature sur le sujet »). La politique d'accueil de son établissement se résume donc à un accueil généralisé, sans distinction. Sa politique de service consiste en une adaptation perpétuelle sur la base de constatations non formalisées. Des renvois, ou « passerelles » vers les services sociaux, sont établis.

Ne pas formaliser l'évolution de la politique de services sur la question des publics précaires est un choix en lui-même réfléchi, même s'il est le fruit des circonstances. Pour autant, mention est faite dans le même entretien du rôle changeant de la bibliothèque : à présent un tiers-lieu aux « utilisations diverses », où on trouve forcément des gens qui ont besoin d'aide, particulièrement autour du numérique, et auxquels on ne « peut pas dire non ». La question, pour ce responsable, n'est donc pas d'identifier les besoins : il s'agit d'être à même d'y répondre, au lieu de rediriger les usagers vers une structure externe. D'ailleurs, ce n'est pas forcément possible : dans le domaine numérique, la médiathèque

en question est la seule structure d'aide existante de la commune. Tous les fournisseurs téléphoniques, affirme-t-il, redirigent leurs interlocuteurs vers l'équipe de la médiathèque pour des questions d'aide technique. Les bibliothécaires deviennent, si l'on veut, un service clients non-officiel. Je cite : « I[e]ls se passent tous le mot : aller à la médiathèque. » De la même façon, une médiatrice culturelle m'a informée que le site de la municipalité auquel sa bibliothèque est affiliée conseille aux gens de se rendre en bibliothèque s'ils n'ont pas internet. Pourtant, l'équipe de cette bibliothèque n'est pas non plus formée à l'accompagnement numérique. Pour cette raison, elle est « disqualifiée » ce qui est vécu comme une frustration. Elle doit renoncer à l'utilisation du numérique pour la recherche d'emplois. Elle se contente d'aider à la création de CV, malgré une demande considérable aussi bien pour les recherches professionnelles que pour les loisirs. Une autre personne sur le même type de poste raconte aussi : « On est dépassé, même Pôle Emplois nous envoie des gens en disant, 'Allez en bibliothèque, i[e]ls vous aideront à trouver un emploi !' » Outre l'absence de structure équivalente citée plus haut, la question devient en effet épineuse si les passerelles vers les services sociaux, qui permettent habituellement aux bibliothécaires de se mettre en retrait en renvoyant vers eux, ne sont pas à même de remplir leurs fonctions comme elles le devraient. La personne en question conclure : « Ce n'est pas notre métier, [...] on va essayer de vous guider, mais on n'est pas dans cet accompagnement-là. » Cependant, à partir du moment où la demande est à ce point importante tout autant qu'inévitable, peut-on réellement affirmer qu'y répondre ne correspond pas à la fonction de bibliothécaire, du moins en partie ?

Les services ont évolué dans ce sens, et par conséquent, la figure de bibliothécaire aussi. Être bibliothécaire, c'est aider et conseiller, c'est « affronter la misère, l'injustice », faire le constat par soi-même des conditions auxquelles beaucoup sont confrontés : voilà ce que rapporte Benjamin Monnet dans un article de 2020 sur la bibliothèque des Champs Libres, à Rennes²⁹. « Le constat est simple : les gens viennent chez nous et ne vont plus dans les services sociaux », déclare Éric Pichard, responsable du département des publics à la bibliothèque des Champs Libres. L'établissement est pleinement conscient de rendre un service social sans constituer véritablement un service social, ce qui laisse les publics précaires libres de recevoir de l'aide sans se revendiquer comme tels (pour la recherche d'emploi par exemple). Iels échappent alors « à la stigmatisation qu'implique presque inévitablement le contrôle exercé sur leur vie privée dans les institutions d'action sociale » (Paugam, 2013). Il est très intéressant de voir Benjamin Monnet citer Serge Paugam sur ce sujet, car Paugam défend le fait que les bibliothécaires n'aident pas pour ce genre de tâches administratives. Or, la citation, dans le contexte de cet article, sous-entend que la bibliothèque rend bien les services sociaux qu'on ne lui attribuait pas il y a quelques années, dans une certaine mesure du moins. Elle évite simplement d'intégrer ces services explicitement à ses fonctions... tout en affirmant qu'il s'agit aujourd'hui d'une réalité du métier : même si certains bibliothécaires ne remplissent pas les documents eux-mêmes, iels prennent le temps de répondre aux

²⁹ MONNET, Benjamin. La bibliothèque, refuge des personnes en situation de précarité. *Slate.fr* [en ligne]. 29 juin 2020. [Consulté le 4 août 2021]. Disponible à l'adresse : <http://www.slate.fr/story/188352/bibliotheque-refuge-personnes-precarite-social>

questions des usagers sur les démarches à faire. Bien qu'il ne soit pas question de « remplacer » les services sociaux, un partenariat semble s'annoncer aux Champs Libres pour pallier cette demande grandissante.

Évolution des fonctions de la structure *bibliothèque*

De manière générale, comme l'a dit Christophe Evans de la Bpi lors de notre entretien, la médiathèque, en devenant un tiers-lieu, un espace de vie, se revendique déjà comme dépassant ses fonctions initiales. L'apparition du numérique a poussé la médiathèque à évoluer. Or, elle va évoluer plus avant avec « la composante sociale », surtout à l'heure actuelle. En tant que service public ouvert à tous, la bibliothèque a un véritable rôle à jouer pour aider la société à se remettre des crises auxquelles elle fait face (y compris de la crise sanitaire que nous traversons actuellement). Comme l'explique le concept de résilience, l'adaptation permanente au changement est ce qui permet de traverser les épreuves les plus difficiles. Pour autant, nous ne disposons pas tous des mêmes moyens pour faire face : les personnes les plus vulnérables le sont d'autant plus en cas de crise (Cyrulnik, 2020)³⁰. Les personnes en situation de précarité constituent donc un public incontournable à l'heure actuelle. Forcée de faire face, la bibliothèque est alors dans un entre-deux. À noter cependant que les fonctions d'accompagnement des publics, au moment où j'écris ces mots, sont encore réduites en raison des règles sanitaires. Dans le futur, elles se développeront à nouveau, avec d'autant plus de vigueur en raison de la crise traversée. Par conséquent, le rôle social que revêtiront les bibliothèques risque de prendre de l'ampleur. Elles devront, plus que jamais, se présenter comme service social sur certains plans, se construire une politique de service (même si elle reste strictement empirique) à cet effet, sans pouvoir ni vouloir se revendiquer comme constituant un service social à part entière.

La volonté d'exclure les bibliothèques du champ de l'action sociale provient d'idéaux restrictifs qui peuvent mener à l'exclusion pure et simple de ces publics mêmes. La question n'est pas de savoir si les bibliothèques peuvent contribuer à l'inclusion de ces publics à l'échelle de la société tout entière, mais d'envisager dans quelle mesure elles peuvent s'en préoccuper (soit agir en ce sens). Rejeter la question entièrement renforce les formes d'exclusion préexistantes pour faire ce que Vincent Chevallier qualifie dans son mémoire d'« exclusion dans l'exclusion », ce qui est particulièrement douloureux, aussi bien pour les bibliothécaires que pour les publics concernés. Il cite Emmanuel Aziza, à l'époque le responsable du pôle Service aux publics de la Bpi, en qualifiant un tel rejet de « déni de la mission sociale de la bibliothèque. » Les bibliothèques doivent se préoccuper de ces publics, au risque de contribuer à leur faire du mal. Or, plus elles seront capables de formaliser une politique interne en ce sens, et plus il leur sera facile de gérer la question au quotidien. « Le refus de la différenciation comme valeur fondamentale implique, pour être pleinement respecté dans les faits, des formes douces et plus ou moins

³⁰ LAURENTIN, Emmanuel. *Qui a les moyens d'être résilient ?* [en ligne]. In : France Culture. Emission du mardi 3 novembre 2020. [Consulté le 29 juillet 2021]. Disponible à l'adresse : <https://www.franceculture.fr/emissions/le-temps-du-debat/le-temps-du-debat-emission-du-mardi-03-novembre-2020>

Error! Use the Home tab to apply Titre 1;Partie to the text that you want to appear here.

dissimulées de discrimination. C'est ainsi, par exemple, que certains espaces apparemment ouverts à tous deviennent dans les faits et dans les habitudes des espaces destinés à un public spécifique. » (Paugam, Giorgetti, 2017).

CONSTRUIRE UNE OFFRE DE SERVICES

Comment identifier les besoins et stratifier les actions ?

Pourquoi ne pas tout simplement observer les besoins ressentis par les publics présents dans sa bibliothèque, évaluer les possibilités des bibliothécaires par rapport à ces besoins, puis proposer des services en conséquence ? Ce serait l'approche « classique » de construction des services ; mais la fracture sociale qui sépare les publics précaires des autres publics s'oppose à ce qu'on obtienne une vision claire de leurs besoins. Le tabou qui les entoure, dont Vincent Chevallier parle beaucoup dans son mémoire, empêche qu'ils expriment eux-mêmes leurs attentes, bien souvent. L'observation, les enquêtes de manière détournées et subtiles, ou encore les statistiques sont les moyens limités d'obtention d'un ressenti par le bibliothécaire. Le moyen le plus cité lors des discussions que j'ai tenues fut l'appréciation humaine, qualitative, de l'efficacité des services par les bibliothécaires. Il s'agit toutefois d'un sentiment d'appréciation généralisé. Les statistiques recueillies concernent, elles aussi, l'ensemble des publics ; elles sont donc moins pertinentes pour la création d'actions ciblées. Comment s'approprier l'existant pour concevoir des services véritablement adaptés à la démarche de toute bibliothèque ?

Hélène Deleuze, bibliothécaire à la Bpi, propose une solution lors d'une conférence qu'elle tient à l'IFLA (Fédération Internationale des Associations et Institutions de Bibliothèques) en 2012. Elle explique que l'offre en bibliothèque française se focalise souvent sur l'individu, que les bibliothécaires craignent de penser leurs services en fonction des communautés d'identité. Pourtant, elle estime que le fait de servir les communautés identitaires ne permet que de servir les individus avec plus d'efficacité, dès lors que chaque personne est servie en tant que telle, soit que les services soient individualisés dans leur application concrète. En s'appuyant sur des bases solides de réflexion quant à l'identité communautaire, la bibliothèque est à même d'incarner des communautés fondées sur l'intérêt commun et de développer un sentiment d'appartenance qui lui est propre. Je cite : « La bibliothèque d'aujourd'hui doit être une bibliothèque inclusive, qui sert et accompagne les communautés qui existent en dehors d'elle, faisant en sorte que chaque individu, porteur à la fois d'un projet singulier et d'identités multiples qui le lient à plusieurs communautés, puisse être servi dans sa singularité. La bibliothèque doit servir en rendant accessible, lisible, ce qui est disponible en son sein : elle ne se définit plus uniquement aujourd'hui en posant entre ses murs ses services, ses collections mais elle doit penser les chemins qui permettent à des individus différents les uns les autres, d'atteindre ces services et ses collections pour en être

réellement les bénéficiaires. »³¹ Cette réflexion peut tout à fait s'appliquer à la construction de services destinés aux publics précaires.

Démarches administratives

La gratuité ne va pas de soi ; il s'agit souvent d'une des premières mesures citées qui soient au bénéfice de ces publics. L'assouplissement des conditions d'inscriptions n'est pas non plus négligeable. Nombre de bibliothèques proposent l'inscription sans justification de domicile, en se fondant sur un garant associatif ou de foyer, par exemple. Parfois, aucun justificatif n'est demandé.

Demandes ponctuelles

Toute bibliothèque, qu'elle s'engage dans une réflexion de fond sur la question des publics en situation de précarité ou non, doit faire face à des demandes ponctuelles. Il s'agit soit de demandes en lien avec la situation de l'individu, qui peuvent parfois permettre de l'identifier en tant que précaire (aide aux procédures administratives, traduction de la signalétique, questions relatives au règlement intérieur) soit de demandes lambda qui peuvent susciter un aménagement ultérieur (« Où sont les rampes d'accès pour les fauteuils roulants ? » « Où se trouvent les prises téléphoniques ? » « Où sont les BD en langues étrangères ? »).

L'effort de formalisation permet d'éviter une réponse vague ou éparse à une série de demandes ponctuelles ; partant d'un diagnostic, on fixe des objectifs généraux, puis on les décline en actions.

Services récurrents

Parmi les services régulièrement mis à disposition des publics précaires, on peut citer l'écrivain public, la mise en place d'un frigo solidaire, les groupes d'alphabétisation, les cafés de conversations (orientés vers l'apprentissage FLE), l'Ideas Box, les ateliers d'aide à la constitution de CV, les rencontres types clubs de lecture ou ateliers créatifs comme autour de la « cuisine du monde »... Le tout est représentatif d'une démarche qui rejoint la pensée d'Hélène Deleuze : travailler pour les communautés grâce à la mise en place de dispositifs spécifiques, de manière à faire communauté avec l'ensemble des usager.gère.s, à conjuguer les singularités sans les essentialiser.

La réflexion sur les collections spécifiques donne également lieu à des aménagements permanents. Il s'agit de collections autour du monde du travail, de la recherche d'emploi, des collections FLE, des collections pour enfants (auxquelles permettre un accès généralisé), etc. La collection « Facile à lire » a notamment été citée plusieurs fois au fil de mes entretiens. Il s'agit d'un concept venu des pays du Nord de l'Europe et du Québec, qui a pour but de « mieux intégrer les publics en

³¹ DELEUZE, Hélène. *7 milliards d'êtres humains, mille milliards de communautés... et une bibliothèque pour chaque : La bibliothèque au service de toutes les communautés* [PDF]. Consulté le 19 août 2021. Disponible à l'adresse : <https://www.ifla.org/past-wlic/2012/161-deleuze-fr.pdf>

difficulté avec la lecture dans les bibliothèques. Livre et lecture en Bretagne et Bibliopass ont sensibilisé les équipes de la région pour adapter ce concept à toutes sortes d'établissements. Si le concept du langage 'Facile à lire', au départ conçu et développé avec et par les personnes handicapées intellectuelles, vise à promouvoir un ensemble de règles pour faciliter la compréhension de la communication écrite et audio-visuelle, il se prête également à un travail d'accompagnement en dehors d'une situation de handicap. » (Bibliothèque(s) #80) Cette collection se révèle particulièrement utile à l'inclusion des publics allophones. Elle se conçoit aujourd'hui comme une collection destinée aux publics en situation de précarité sans forcément imposer de catégorisation plus fine.

Des outils de médiation contribuent également à la lutte contre l'ostracisme. Par exemple, l'établissement d'un guide multilingue d'utilisation des services facilite l'accès aux ressources de la bibliothèque. Il peut s'agir de guides pour l'utilisation de l'imprimante, pour la connexion sur les ordinateurs, ou même d'instructions pour l'emprunt de documents et le respect des règles de la bibliothèque. Plusieurs bibliothèques ont fait les démarches pour traduire des guides d'utilisation préétablis en plusieurs langues, mais certaines déplorent de ne pas encore en avoir eu l'occasion.

Dépassement

Puisque tout individu en situation de précarité peut avoir des usages multiples en bibliothèque, et puisque la précarité ne se limite pas exclusivement à la précarité financière sur laquelle se penche Paugam (bien qu'elle en reste un élément fondamental), sa typologie ne recouvre pas le champ des possibles. Elle peut limiter la perception des besoins de ces usager.gère.s plutôt que de révéler des perspectives d'étude. Je propose alors une trame typologique basée sur la diversité de leurs usages en bibliothèque, basée sur l'observation des professionnel.le.s avec lequel.le.s je me suis entretenue. Cette trame peut servir à identifier différents types de besoins pour organiser son action, en se concentrant sur un sériage des demandes.

- L'usage des collections (le « Facile à lire », les collections FLE...) et l'accès aux collections (permettre l'accès aux collections pour enfants même s'il s'agit d'adultes, etc).
- L'usage des ressources numériques (professionnel comme personnel)
- L'usage du lieu (confort, chaleur, abri, anonymat...)
- L'usage des espaces (au sens matériel comme immatériel) ; de lieux de médiation (ateliers, forums, spectacles vivants...) et de création de lien social (croisement des cultures et création d'une culture nouvelle).

J'ai conscience que cette typologie est aussi fondamentalement restrictive, surtout qu'elle substitue *usages* à *usager.gère.s*. Elle permet au moins de ne pas enfermer l'individu lui-même dans une définition. J'espère voir une étude de plus en plus fine des usages de ces publics renseigner sur leurs besoins avec davantage d'exactitude dans le futur, à mesure que notre connaissance de ces publics s'étoffe.

Attention néanmoins à une possible hiérarchisation des usages. Delphine Quéreux-Sbaï, dans l'article de Bibliothèque(s) #41/42 *Le cœur et la raison. Les exclus de la bibliothèque*, reconnaît que les bibliothécaires ont tendance à donner priorité à certains usages qui correspondent davantage à une vision « érudite » de ce que doit être une bibliothèque : « notre souci reste de ne pas perdre ce[lle]ux qui viennent chez nous pour pratiquer une activité culturelle ou travailler sur place. Car nous sommes bien obligés de hiérarchiser les pratiques de nos visiteurs... »³² La typologie n'est pas une fin en soi, mais toujours un outil analytique à considérer avec précaution.

Construction de l'espace social

Paugam qualifie la bibliothèque de moyen, pour les publics précaires, de faire valoir leur présence dans l'espace social, voire de réintégrer la société. La construction de l'espace social est « de la responsabilité peut-être de la bibliothèque de porter le souci de médiatiser et de considérer la médiation comme non pas le lien entre nos collections et les habitants, mais entre les habitants et des collections qui se construisent du fait même de cette médiation. » (Bats, 2020).³³ La bibliothèque donne lieu à un *dialogue*, non seulement entre les collections et les individus, ou entre les individus entre eux, mais à un dialogue autour de l'incorporation des savoirs qu'elle permet. Elle a cette capacité réflexive sur elle-même, la possibilité d'engager les usager.gère.s dans la construction de leur propre savoirs, sur la base des propositions qu'elle met à leur disposition. Ainsi, faire leur place aux publics en situation de précarité en bibliothèque implique de les encourager à créer leur propre place, à forger une utilisation du lieu qui leur est propre. Seulement alors la bibliothèque peut constituer un espace véritablement porteur du « social ». Raphaëlle Bats dit à ce sujet : « De fait, en donnant écho à ces voix inaudibles, en suscitant des débats et des nouveaux parcours de récits dans nos ignorances, la bibliothèque suscite également de nouveaux troubles, de nouvelles modalités de vivre dans ce monde, de nouvelles histoires. Arango, que j'ai déjà citée, dit 'habiter le trouble, c'est accepter la précarité des gestes, des récits, des pratiques de soin et de réhabilitation déployés pour composer avec les ruines.' » Et en effet, la bibliothèque ne prétend pas « résoudre » la précarité, sous aucune de ces formes, bien qu'elle puisse la soulager ponctuellement ; elle cherche à la réintégrer dans un mouvement plus large, dans une narration collective qui l'étouffe, la dissimule. Même si la bibliothèque ne force aucunement les usager.gère.s précaires à s'exprimer sur leurs expériences, elle doit pouvoir s'en faire le reflet, interagir avec celle-ci tout aussi bien qu'avec toute autre. « La bibliothèque forme le lieu d'un travail sur soi, l'occasion de se construire, défendre ou revendiquer une identité sociale », revendique Claude Poissenot dans *Les habitués* en s'appuyant sur la

³² Bibliothèque(s) #41/42. *La censure* [PDF] [Consulté le 16 août 2021]. Disponible à l'adresse : <https://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/59547-41-42-la-censure.pdf#page=76>

³³ BATS, Raphaëlle. Les bibliothèques et le trouble : 8ème et dernier épisode de #BiblioCovid19, 18 décembre 2020 [billet de blog]. In : *Blog et CV de Raphaëlle Bats*. [Consulté le 30 juillet 2021]. Disponible à l'adresse : <http://raphaellebats.blogspot.com/2020/12/les-bibliotheques-et-le-trouble-8eme-et.html>

pensée de Christophe Evans tirée de *La BPI à l'usage, 1978-1995 : analyse comparée des profils et des pratiques des usagers de la BPI du Centre Georges Pompidou*³⁴.

Enfin, bien qu'il soit important de s'appuyer sur une base théorique pour définir sa politique de services, il ne faut pas se limiter à suivre la tendance comme s'il s'agissait d'un effet de mode. La question des usagers en situation de précarité, ajoute l'interviewée de la bibliothèque Jean-Jacques Rousseau, conduit parfois à se positionner sur des missions « en vogue » plutôt que de rechercher des complémentarités contextuelles. Certaines questions rarement abordées, ajoute-elle, comptent énormément dans la stratégie des acteurs de terrain. Il ne faut pas perdre de vue ce à quoi les bibliothécaires sont réellement confrontés. La perspective sociologique se justifie car l'observation neutre, objective et bienveillante de la situation permet d'adapter les services, mais la segmentation des publics peut trop orienter la démarche. Il faut, rappelle également Christophe Evans par ailleurs, « éviter les discours un peu incantatoires, l'inclusion rhétorique, qui n'a pas d'application concrète ». C'est pour cela qu'il est impératif de traduire les notions intégrées à la politique interne en axes, puis en actions, et de vérifier la pertinence de ces actions.

Comment s'organiser en interne ?

Un modèle tripartite

Au travers de l'ensemble des entretiens menés pour ce mémoire, un modèle à trois niveaux est identifiable. Il s'agit d'une décomposition possible de l'organisation interne de la bibliothèque. D'une part, l'action ponctuelle, évoquée plus haut, qui s'arrête à une situation problème donnée ; d'autre part, l'action qui vise à aider un individu en particulier, repéré par les bibliothécaires ; enfin, l'action partenariale, qui a un impact plus large. Bien que chaque catégorie d'action ne puisse s'envisager comme hermétique (en écho, toujours, aux propos de Deleuze) ce modèle peut servir à construire des axes de réflexion. La démarche née de cette réflexion devra, concrètement, être effective à tous les niveaux, c'est-à-dire que l'action partenariale doit s'harmoniser avec les choix ponctuels et le traitement de l'individu.

L'importance du contexte territorial

Un.e bibliothécaire a besoin d'expérimenter, de constater l'impact de ses initiatives pour construire les actions culturelles présentes et futures. Un environnement favorable est nécessaire à l'intégration sur le long terme de dispositifs culturels adaptés.

Le soutien des représentant.e.s politique est l'un des facteurs cruciaux de développement des stratégies d'inclusion. Les bibliothèques de la ville de Lyon, par exemple, s'appuient sur une Charte de Coopération Culturelle qui s'applique à toutes

³⁴ EVANS, Christophe. *La BPI à l'usage, 1978-1995 : analyse comparée des profils et des pratiques des usagers de la BPI du Centre Georges Pompidou*. Paris, BPI, 1998 (Études et recherche).

les institutions culturelles de la ville. Cette Charte exige la mise en place d'actions envers les publics « les plus éloignés de la culture », une notion souvent reprise dans les projets d'établissements au travers d'un maillage associatif de partenaires. Autre exemple : la municipalité est susceptible de coordonner les actions et de faciliter les échanges entre les acteurs culturels. A l'inverse, l'absence de soutien politique peut se ressentir de façon très marquée et paralyser l'action culturelle. Une employée me confie à ce sujet : « Il y a une volonté politique à ce que le quartier [de la médiathèque] meurt ». Il est impératif d'échanger sur la façon dont les bibliothèques peuvent se faire reconnaître par les politiques et s'inscrire dans des projets en vigueur, si ce n'est en créant du fait de leur initiative. Néanmoins, il n'est pas évident de résister aux pressions politiques et sociétales qui s'imposent sur le territoire.

Les bibliothécaires eux-mêmes doivent aussi être désireux.es d'instaurer de nouvelles politiques d'inclusion pensées pour les publics précaires. L'ouverture au changement ne va pas de soi, ni l'empathie qui prédispose à un intérêt pour la question, ou du moins la reconnaissance de ces enjeux. Ce sont ces qualités humaines qui permettront aux bibliothécaires de se rapprocher des personnes en situation précaire, d'identifier leur condition et de s'y adapter au mieux. Un apport théorique ou une politique ne suffira pas si les personnes chargées de les appliquer ne sont pas à l'aise avec cela, ne se sentent pas concernées humainement. Or, le contexte territorial influence aussi sur la vision que les bibliothécaires auront des personnes précaires. Une responsable de réseau m'a déclaré que pour elle, tous les publics qui venaient à la bibliothèque étaient précaires, tant la zone dans laquelle son réseau opère connaît de difficultés financières et troubles sociopolitiques. La visibilité accordée à ces publics sur le territoire, l'importance de leur fréquentation, et enfin la prise de conscience de l'importance de leur inclusion, sont autant de facteurs qui se répercutent sur la construction des services.

Contexte favorable à l'inclusion signifie également des populations enthousiastes, désireuses de partager leur expérience en bibliothèque. Les actions culturelles en bibliothèques se diversifient à mesure que les populations elles-mêmes se diversifient. La participation des populations à ces actions donne aux bibliothèques un visage nouveau. Pour autant, il ne s'agit pas de prétendre à une *contribution obligatoire* en bibliothèque. Les publics en situation de précarité, qui ont déjà de nombreuses préoccupations, si ce n'est celle de leur survie, ne doivent pas subir la responsabilité de leur propre inclusion.

Enfin, l'environnement culturel est plus ou moins propice au développement d'actions culturelles variées, tout comme au soutien dont ont besoin les bibliothécaires sur des questions qui les dépassent encore. Par ailleurs, comme le note une médiatrice culturelle en entretien, les associations constituent aussi une « porte d'entrée pour retrouver les publics [précaires] » qui peuvent disparaître d'un jour à l'autre, sans que les bibliothécaires ne sachent toujours ce qu'il est advenu.

« Pour ces publics, à quoi servent les bibliothèques ? »

Ce que doit être le lieu bibliothèque se décline en une multitude de fonctions selon les interrogés : un lieu chaud et abrité, un troisième lieu, un lieu où on se pose, un

lieu convivial, sans jugement, un lieu de culture sacralisé donc sécurisant ; cela « dépend de la bibliothèque » (Marjorie Naddeo), ou encore « cela dépend de la catégorie d’usagers » (Médiathèque de Calais, responsable de la Politique Documentaire). Les points d’intérêts comprennent : l’apport d’une connexion internet et de conditions matérielles de confort, l’accès au téléphone, l’offre de lecture et d’animations, la gratuité, l’anonymat, l’ouverture vers des rencontres ou vers un dialogue, l’appartenance à un groupe, une occupation pour les enfants... Il est impossible, ou en tout cas très difficile, de citer tous les usages éventuels d’une bibliothèque pour ces publics. Tout a potentiellement son importance. Néanmoins, chaque établissement a une idée précise de la façon dont se construit l’interaction avec les publics précaires pour lui. La politique interne de l’établissement à l’égard de ces publics découle de la manière dont chaque équipe conçoit ce qu’elle doit leur apporter.

Re-légitimer

La bibliothèque du Gerland, par exemple, aimerait que son accueil soit « égalitaire, dépourvu de jugement ». Sa médiatrice culturelle s’évertue à établir des partenariats et à faire connaître la bibliothèque comme un lieu accessible sans conditions, ou besoin d’inscription. Elle voudrait permettre à ces personnes de bénéficier comme les autres des services de la bibliothèque. Toutefois, cela implique de compenser par ailleurs un sentiment d’infériorité souvent instillé par des préjugés intériorisés. En effet, les publics en situation de précarité doivent pouvoir franchir la porte de la bibliothèque en se sentant légitimes, ce qui n’est pas toujours le cas. La légitimité est d’une part institutionnelle, passant par règlement et sanction, d’autre part le fait des représentations et du maillage social qui s’érige au travers des rapports dont le lieu est témoin. Elle est aussi bien concrétisée par des règles que le fait de simples sentiments, de ressentis qui peuvent être subtils, du fait du cadre posé par la politique de l’établissement. En bibliothèque, la légitimité est donc forcément évolutive, réfléchie, complexe. Elle correspond aux différents modes d’« appropriation du lieu » (Spieser, 2012). Il est donc essentiel de bien cerner les différents modes d’appropriation des publics précaires et à réfléchir aux moyens de les concilier entre eux, ou avec d’autres types de public.

La bibliothèque du Gerland, aux yeux de Bérénice Lecomte, est pour l’instant loin d’avoir un fonctionnement qui permettrait de s’adapter aux besoins de tous types de publics. L’idéal demeure : la bibliothèque en tant que lieu où les personnes en situation de précarité se sentiront à leur place, et même se sentiront valorisées (en participant à des expositions, par exemple, cite-elle). Il faut que ces publics s’inscrivent véritablement dans la vie de la bibliothèque, qu’iels y « entrent pour quelque chose ». Beaucoup de ces personnes, raconte-elle, viennent à la bibliothèque pour se détendre et profiter de leurs loisirs. Or, le concept de loisirs n’est pas spontanément associé aux publics précaires. Dans le même temps, iels doivent pouvoir être tranquilles, rester là sans être dérangés. Pour résumer, la tranquillité doit leur être offerte, sans pour autant que ces publics ne soient passifs... car ces personnes peuvent revêtir des « rôles différents ».

Cette notion de rôle, terminologie qui rappelle le *type* et par extension, la typologie, est intéressante ; le message sous-jacent étant que la bibliothèque doit libérer

de toute étiquette, laisser cours à toutes les éventualités, sans pour autant que les types d'actions menées ne soient inidentifiables. Et puisqu'il est possible d'identifier des rôles endossés par les publics précaires à la bibliothèque, il est possible d'identifier les rôles qu'endosse la bibliothèque pour eux. On peut également envisager que le développement des services et de la politique de médiation crée de nouveaux rôles, peut-être à l'infini. Cette manière de conceptualiser les publics précaires comme *acteur.rice.s* de leurs propres présences et donc *co-constructeur.rice.s* de leur expérience spécifique en bibliothèque est notable.

Comme l'explique le numéro 80 de la revue Bibliothèque(s), l'équité au niveau des ressources dans l'espace optimise la capacité d'agir de l'individu, en opposition à l'auto-détermination et autres limites qui mettent en jeu des tensions systémiques. Au-delà des ressources mises à disposition, ce qu'il faut affirmer est le droit de chacun à exister en créant du lien social. La bibliothèque s'adapte pour conjuguer les singularités au sein d'un même territoire, s'ouvrir à l'engagement des usager.gères. Dans cette perspective, bénéficiaire de l'expertise des minorités ne fait qu'enrichir l'expérience citoyenne proposée par les bibliothèques, car seules les minorités en question peuvent pleinement témoigner de leurs expériences. Un exemple d'action en ce sens est l'accueil des sans-abris dans les bibliothèques publiques de Zagreb, en Croatie. Les SDF y sont devenu.e.s intervenant.e.s et bénévoles. Iels développent alors leurs cercles sociaux et retrouvent une identité citoyenne dans un environnement qui met en avant leurs capacités propres. « Lors d'un de ces ateliers, un des sans-abris exprima le désir de participer aux ateliers d'initiation à l'informatique destinés aux personnes âgées à la bibliothèque municipale. Son désir de partager ses nouvelles compétences avec l'autre sans-abri l'incita, ainsi que le coordinateur du programme, à démarrer des ateliers d'initiation à l'informatique pour ce public. Devenir bénévole pour animer les ateliers améliora beaucoup sa confiance et son estime de soi, et fut une des raisons qui l'encouragèrent à trouver un moyen pour se sortir de sa situation. Comme il était devenu un intermédiaire fiable entre les sans-abris et la bibliothèque, un grand nombre de ces personnes vinrent aux ateliers grâce à lui. » (Bibliothèque(s) #80). Cela correspond au principe de co-construction en bibliothèque.

Comme son nom l'indique, la co-construction implique plusieurs acteurs dans la réalisation d'un projet. Elle implique un engagement continu à toutes les étapes du projet, aussi bien dans sa conception que sa mise en œuvre. Il faut souvent un intermédiaire pour que bibliothèques et populations puissent dialoguer efficacement, car le processus de co-construction implique un rapport d'égalité entre les acteurs. Le professionnel reste encadrant, bénéficiant d'une expertise qui lui est propre ; mais l'expertise mise à profit est aussi celle des publics investis dans la mise en œuvre du projet en question. La co-construction ne conçoit pas la vision des professionnel.le.s de la lecture comme supérieure à celle des publics, car les publics sont des professionnel.le.s au regard de leurs propres besoins. Ainsi, on admet un champ des compétences plus large, qui positionne les publics à l'initiative des projets et non seulement comme récepteur.rice.s passif.ve.s. de l'action des bibliothèques. Comme le fait remarquer Marine Peotta dans son mémoire, *Action culturelle en bibliothèque et participation des populations* : « La co-construction ou co-conception semble être l'apogée et la forme la plus aboutie de la participation

grâce au rôle important qui est accordé aux populations qui en fait quasiment des partenaires des professionnels. » Cette grande part de responsabilité peut contribuer positivement à l'expérience de l'individu en situation de précarité. Puisque l'individu participe pleinement à l'activité de la bibliothèque, le malaise en bibliothèque provenant d'un sentiment d'illégitimité peut laisser place à de l'assurance, à un renouveau de son estime de soi.

Or, le ressenti d'un manque de légitimité ressenti par ces publics revient au fil des entretiens que j'ai menés : Marjorie Naddeo, responsable de la Bibliothèque des Relais lecture, et Anne Kerkour, bibliothécaire et coordinatrice jeunesse, l'évoquent également. Ce sont pour elles des problématiques souvent mêlées à l'illectronisme et l'illettrisme. L'apprentissage et le contact humain en bibliothèque passe toujours énormément par l'écrit, et plus récemment par le numérique. Par conséquent, les publics qui subissent des formes d'exclusion préexistantes ont « l'impression de ne pas être à leur place » en bibliothèque. Cependant, même sans subir ces formes d'exclusion, le sentiment de gêne, voire de honte, s'impose. Contrairement aux stéréotypes, Marjorie Naddeo et Anne Kerkour me citent des gens très cultivés qui se retrouvent dans une situation de précarité après des accidents de vie. Iels « posent des questions d'une pertinence rare », dit Anne Kerkour. La bibliothèque, même pour ces individus, représente un « temple du savoir » intimidant. En écho à cela, les responsables d'un réseau de grande ville déclarent qu'une partie des publics n'osent pas rentrer en bibliothèque, tandis qu'une autre part comprend que la bibliothèque leur « donne accès à des services qu'on ne trouve nulle part ailleurs. » Cette prise de conscience leur insuffle, on peut l'imaginer, le courage de se rendre en bibliothèque. À partir de l'instant où iels s'y rendent, leur relation avec les services de la bibliothèque sera modulée par la façon dont les bibliothécaires les reçoivent. Il revient aux bibliothécaires de penser leur politique d'accueil en conséquence, afin de faire disparaître cette appréhension et relier pleinement les usagers en question à la culture, ainsi qu'à autrui.

Partant de ce constat, un grand rôle sous-jacent de la bibliothèque serait de « redonner confiance à ces personnes, les valoriser, leur donner accès à la culture » (Marjorie Naddeo). En effet, comme me l'a dit une employée de la bibliothèque de Frasne, aussi désireux soient ces publics de bénéficier des services d'une bibliothèque, la bibliothèque doit être établie comme un lieu qui leur permet de « faire pause » avec ce sentiment de précarité, « d'oublier le fait qu'i[e]ls soient précaires », de « participer comme tout le monde ». Pour rétablir un sentiment d'équité, dans le sens d'« attribuer à chacun ce qui lui est dû par référence aux principes de la justice naturelle ; impartialité »³⁵, il faut compenser l'écart préexistants entre les publics précaires et les autres. Cela peut être perçu comme un traitement préférentiel (voir sous-partie III. ?), ce qui participe à la complexité de l'interaction avec ces publics.

C'est au travers des efforts faits par l'équipe de bibliothécaires que les publics en situation de précarité, paradoxalement, ne se perçoivent plus comme ayant besoin d'une

³⁵ LAROUSSE, Éditions. Définitions : équité - Dictionnaire de français Larousse. In : Larousse. *Larousse.fr : encyclopédie et dictionnaires gratuits en ligne* [en ligne]. [Consulté le 26 juillet 2021]. Disponible à l'adresse : <https://www.larousse.fr/dictionnaires/francais/%C3%A9quit%C3%A9/30712>

aide spécifique. Une fois libérés de l'angoisse liée à leur situation, la bibliothèque est capable de revêtir une signification d'autant plus particulière pour ces publics. Il est rare qu'ils retrouvent dans d'autres lieux un pied d'égalité avec les autres publics sans être confrontés au stigma. Sur cette base, la bibliothèque doit les aider « à progresser », leur donner les outils pour qu'ils « montrent leur propre valeur » (cf. Directrice adjointe au Développement des Services et des Publics dans une grande bibliothèque de métropole). Au-delà de la valorisation, on pourrait parler en reprenant cette idée d'une forme d'accompagnement à *l'auto-réalisation* de leur potentiel, qui ne peut se développer ailleurs.

Construire un rapport de confiance

Comment développer la confiance interpersonnelle qui permet aux usager.gère.s en difficulté de s'ouvrir aux professionnel.le.s ? Comment faire en sorte qu'ils ne se sentent pas jugé.e.s, ni leur tranquillité menacée ? Le terme d'« égalité » est beaucoup revenu lors de discussions sur ces questions. Est-il possible que tous.les usager.gère.s, ainsi que les usager.gère.s et bibliothécaires, soient véritablement sur un pied d'égalité ? Du fait de la différence de statut entre publics et bibliothécaire, il n'est pas certain que l'égalité, au sens de « qualité de ce qui est égal ; équivalence » (Larousse)³⁶ soit réellement possible, bien que l'équité soit souvent visée sur le plan humain. Il est toujours possible d'instaurer une relation de respect mutuel. Et même si l'on admet que la relation entre les publics et les bibliothécaires ne sera jamais égale, cela n'empêche pas de vouloir la construction d'un lieu égalitaire (« qui vise à l'égalité civile, politique et sociale », Larousse)³⁷. Une médiatrice culturelle, en entretien, évoque l'idée d'un rapport « transversal » entre les individus, qui établit cette équivalence sans nier les déséquilibres. Elle note que de tels rapports, dans le cadre de moment conviviaux, informels, aident à faire revenir certains publics, les conduisent à se sentir plus à l'aise en bibliothèque.

Il n'est pas toutefois évident de savoir comme s'y prendre pour instaurer de tels rapports. Comme le constate la responsable de la direction des médiathèques et du livre, service spécifique à la médiathèque Jean-Jacques Rousseau, la distance établie est à mesurer soigneusement. La personne de confiance pour les publics précaires de cette médiathèque est l'écrivain public numérique, à l'heure actuelle. Pour l'équipe de bibliothécaires, établir une relation de confiance avec ces publics est plus compliqué. Iels ne passent pas autant de temps avec les personnes précaires. En outre, l'écrivain public numérique travaille sur des questions précises, qui les poussent à exprimer leurs demandes et à laisser entendre leur statut de précaires. Iels se sentent naturellement plus détendus dans ce contexte restreint. Ainsi, trop se focaliser sur la question pour l'équipe est délicat, car iels ne traitent pas ces demandes à l'origine. Il faut conserver l'équilibre avec toute autre demande des usager.gère.s, sans pouvoir négliger les besoins de ces

³⁶ LAROUSSE, Éditions. Définitions : égalité - Dictionnaire de français Larousse. In : Larousse. *Larousse.fr : encyclopédie et dictionnaires gratuits en ligne* [en ligne]. [Consulté le 27 juillet 2021]. Disponible à l'adresse : <https://www.larousse.fr/dictionnaires/francais/%C3%A9galit%C3%A9/28005>

³⁷ LAROUSSE, Éditions. Définitions : égalitaire - Dictionnaire de français Larousse. . In : Larousse. *Larousse.fr : encyclopédie et dictionnaires gratuits en ligne* [en ligne]. [Consulté le 27 juillet 2021]. Disponible à l'adresse : <https://www.larousse.fr/dictionnaires/francais/%C3%A9galitaire/28001>

publics pour autant. D'un point de vue logistique, « soit le service est très individualisé, alors qu'on demande des résultats statistiques et chiffrés, soit on a problème d'offre et de formation. » Il revient d'étudier la question tout en gardant en tête les obligations plus larges, en les inscrivant dans les logiques internes préexistantes de la bibliothèque, même sans entrevoir de réponse facile. En tant que professionnel.le, une distance demeure. « Conseiller quelqu'un sur ce qu'il doit faire comme démarche sur son compte Amélie, » cite cette responsable comme exemple, « c'est délicat. » La bibliothèque Jean-Jacques Rousseau organise des groupes « test » qu'elle interroge sur leurs besoins, sans avoir pour l'instant tiré des conclusions définitives.

Certaines bibliothèques ont une position privilégiée, bien que très particulière du fait de leur spécificité, pour l'établissement d'un rapport de confiance avec les usagers : il s'agit des bibliothèques de rue (BDR). De novembre 2012 à décembre 2017, une dizaine de bibliothèques de rue ont vu le jour en France. Le livre *De squat en squat, une bibliothèque de rue* de Véronique Soulé³⁸ s'intéresse en particulier à la bibliothèque au squat Cazemajou. Les volontaires d'ATD Quart Monde sont de tous les horizons en activité ou à la retraite, jeunes, en recherche d'emploi... La quinzaine de volontaires se répartit systématiquement entre deux squats dans lesquels faire la lecture aux enfants Roms. Véronique Soulé souligne l'importance de la confiance et du respect réciproque entre les volontaires et les Roms qu'ils rencontrent tous les samedis. La population Roms, souvent victime de préjugés et de marginalisation, a tissé des liens forts avec l'équipe. Ces relations, précieuses, se sont développées du fait de la ténacité de l'équipe, qui lutte pour retrouver les Roms après leurs expulsions successives. La régularité des sessions de la BDR permet l'accompagnement sur le long terme des familles et leur donne un vrai sentiment de stabilité. Comme le dit Mathilde, l'une des volontaires, « la BDR nous enseigne qu'on ne change pas les choses en peu de temps, qu'il faut des mois pour établir un lien. Elle permet de connaître un lieu, des familles, de voir ce qu'il faudrait changer, ce que les familles souhaitent et comment les soutenir. Pour les enfants enfin, le fait que des personnes d'ailleurs viennent dans le camp leur montre qu'ils ne sont pas laissés-pour-compte, cela leur donne confiance et espoir. » Les « historiques » de l'équipe de la BDR, soit les membres avec le plus d'ancienneté, revendiquent « une foi dans le genre humain et dans l'action collective aux côtés et avec les plus démunis, à dignité égale. » L'idée centrale est de faire *avec* et non *pour* ces publics. D'après Catherine, une autre volontaire, les deux grands principes de la BDR sont la régularité (il faut venir trois fois par mois) et l'obligation d'écrire. « Vous apprenez des choses sur les gens, vous les restituez, disait-elle. Plus on écrit, plus on aiguise le regard. » Les retours individuels sont rassemblés en un compte-rendu après chaque session BDR, qui est envoyé au secrétariat Enfance ATD Quart Monde, au siège du mouvement à Montreuil, en Seine-Saint-Denis. Ce temps de recul à l'écrit, très consciencieux, démontre que ce type de bibliothèque spécialisée prend le temps de s'interroger encore et encore sur la pertinence de son action.

³⁸ SOULÉ, Véronique. *De squat en squat, une bibliothèque de rue*. Montreuil : Éditions Quart Monde, 2019.

Marie-Hélène, volontaire elle aussi, dit : « Je veille à ce que la BDR reste dans l'esprit d'ATD : ce n'est pas la peine d'avoir des masses de moyens. Si on en a trop, on n'engage personne à ses côtés. Or il faut avoir besoin des autres, des parents par exemple. La bibliothèque de rue, c'est l'accès à la culture, un moyen autodidacte de découvrir toutes les merveilles contenues dans les livres. Et puis, l'accès au savoir donne l'indépendance. Il y a aussi le partage, le fait de s'appuyer sur les forces sur place, la fierté des enfants de pouvoir nous aider. On essaie de voir les gestes des parents montrant qu'ils sont d'accord avec ce que l'on fait. Comme ce père qui, un jour, a rapporté des livres à ses enfants, trouvés dans de la ferraille. Les liens avec les parents sont importants. » Bibliothèque bien particulière qui n'a d'autres indicateurs que ces simples gestes pour juger de l'efficacité de ses actions, mais c'est au fond parfaitement logique : l'action sociale se traduit, lors de son succès, par l'amélioration des rapports sociaux. Vouloir le peu de moyen, mentalité à première vue difficilement applicable à la réalité des bibliothèques publiques, a également du sens dans un contexte associatif.

On notera aussi l'existence des Bibliothèques sans Frontières (BSF) qui assument pleinement, elles aussi, de prendre en charge des personnes en situation de précarité au travers de leur terminologie. Les bibliothèques publiques prennent garde à leur formulation, comme en témoigne par exemple le Project Culturel Lecture Publique du réseau de Clermont Auvergne Métropole³⁹ qui qualifie les bibliothécaires du réseau de « seuls interlocuteurs pour certaines personnes » et maintient comme préoccupation « l'accueil de tous les publics ». Ce PCSES évoque « la fragilité sociale des populations » et la « pauvreté » sur le territoire dans sa partie analyse socio-démographique, mais une « hétérogénéité des publics » seulement en bibliothèque, qui doit « être considérée comme une richesse, en ce qu'elle permet de diversifier la nature de l'offre proposée, en matière de ressources documentaires ainsi que d'actions culturelles. » C'est une manière bien entendu de ne pas faire subir à quiconque viendrait en bibliothèque publique ce stigma. Au contraire, la démarche associative de BSF revendique un rôle social en utilisant des termes plus forts pour désigner leurs publics cibles, comme ceux de « publics les plus fragiles » ou « usagers en grande précarité » dans leur rapport annuel 2019-2020.⁴⁰ Ce sont deux types de rapports différents avec ces publics : l'un plus discret, généralisé, avec toute la subtilité parfois salvatrice que j'ai pu évoquer dans ce mémoire, et l'un plus affiché, orienté vers l'action sociale, et donc plus à même de mener des actions qui se destinent spécifiquement à ces publics, ou encore de construire des partenariats avec les services sociaux, plus ouvertement.

Choisir une terminologie

Les différentes façons de conceptualiser la relation avec les publics précaires se traduisent par des différences dans le choix des termes utilisés. La terminologie est importante, particulièrement lorsqu'elle se répercute sur le PCSES ou simplement la liste des missions d'un établissement. Telle qu'elle sera formalisée, la notion oriente les différentes actions de l'équipe de bibliothécaires dans leur approche. Il

³⁹ Voir Annexe 3 : PCSES Clermont Auvergne Métropole 2021

⁴⁰ Voir Annexe 4 : Rapport BSF 2019-2020

peut s'agir par exemple de la notion de « fragilité », qui se décline également en plusieurs types de fragilité : économique, linguistique, ou émotionnelle. On parle aussi d'« isolement » ou de « publics éloignés ou empêchés », qui représentent des catégories de publics susceptibles d'être rassemblés sous la bannière de la précarité. La référente champ social de la Bpi nomme des « publics du champ social », ce qui rejoint la notion de précarité, cette fois sans davantage de précision à apporter. Outre ce genre de termes, certaines bibliothèques s'efforcent d'adopter une formulation plus valorisante. S'effectue alors le choix conscient de ne pas nommer ces publics mais plutôt de nommer les valeurs auxquelles l'on tend, afin de partir de notions positives pour structurer les actions. Ainsi, les questions autour des publics précaires peuvent renvoyer à l'« équité » comme citée précédemment, ou encore à « l'inclusion sociale », « l'hospitalité », « l'émancipation », « le partage » ou « l'accessibilité. » Il y a un projet de rénovation en cours à la Bpi pour « diversifier les publics, » ce qui me conduit à me demander s'il est possible d'assimiler également la précarité à la « diversité » des publics.

Ces termes correspondent aux objectifs qui sous-tendent la politique interne. Ils sont généraux car ils permettent d'organiser les services d'après une vision claire, un idéal auquel il faut toujours adhérer. Par ailleurs, il est intéressant de réaliser à quels points ces termes sont divers en eux-mêmes : ils sont autant d'entrées dans le concept de précarité, ce qui prouve qu'il est polyforme. Tous les interviewé.e.s s'accordaient d'ailleurs pour signaler que la précarité était pour elleux large et complexe à la fois.

Il y a d'autres façons de mettre la précarité de côté, la jugeant trop stigmatisante. Le travail autour de cette notion peut prendre la forme d'axes spécifiques, tels que la monoparentalité ou l'illectronisme, mentionnés par la responsable de la politique documentaire de la médiathèque de Calais. C'est une façon de s'approcher au plus près de l'approche pratique dans la conception du sujet, puisque ces axes se décomposent plus facilement en actions. Puisqu'ils sont moins larges, ils sont cependant aussi moins flexibles. Ils laissent moins de liberté à l'interprétation. À l'inverse, la réflexion sur les publics précaires peut tout simplement s'inscrire sous le thème très général de l'inclusion. L'inclusion pose la question des démarches à adopter pour réintégrer, dans l'espace de la bibliothèque, un public (quel qu'il soit) dans une société dont il est originellement exclu. Dans ce cas, il s'agit d'assurer la mixité des publics de manière générale, non seulement les publics précaires. La réflexion n'est d'ailleurs pas ancrée dans l'existence d'un public particulier. C'est une approche qui s'intéresse davantage aux phénomènes, aux *processus*, plutôt qu'à une décomposition analytique (exclusion versus inclusion).

Autre possibilité : la notion de précarité peut être rapprochée de l'« accompagnement de la population », ce qui met en lumière qu'il s'agit de s'adapter à différents publics, sans leur conférer d'étiquette. La responsable d'un réseau déclare à ce sujet : « La précarité, ce n'est pas une définition des gens. [...] Ce n'est pas ça qui les définit, sinon à un moment, on ne s'adresse plus à des individus. » L'essentiel, pour elle, est de ne pas être dans une posture de surplomb vis-à-vis de ces publics. Les ateliers auxquels iels prennent part sont vus comme des

opportunités de partager des expériences avec elleux, des moments joyeux. La population a le droit à « ce qu'il a de plus intéressant » : il ne s'agit pas de compenser un écart via un traitement particulier mais plutôt d'offrir à tous.tes les mêmes chances. Au lieu de la précarité, l'équipe de ce réseau vise à son antithèse : la « réussite » au travers de la bibliothèque comme « lieu-ressource. » Sa devise est ainsi d'« être utile à la population ». Cette perspective rejoint celle citée auparavant de la co-construction par les publics de leur propre identité, de leur propre activité dans la bibliothèque, grâce à une réflexion préalable autour de leur inclusion. L'établissement lui-même devient un lieu-outil, qui s'évertue simplement à fournir le mieux possible les moyens de la construction individuelle, comme celle du lien social.

LÉGITIMER L'ACTION ENTREPRISE

Formation et mobilisation des bibliothèques sont nécessaires à l'inclusion. Les bibliothécaires doivent s'engager car ils impulsent différentes actions en s'appuyant sur la totalité des membres de l'équipe, sans distinction. La formalisation répond à un besoin pratique, comme nous avons pu le voir dans la partie I. Cependant, elle répond également à un besoin de légitimation : formaliser les actions afin de les donner à voir et d'en prouver le bien fondé. A quelles exigences se conforme alors la formalisation des démarches d'inclusion à destination des publics précaires ?

Quels axes thématiques peut-on envisager dans la formalisation ?

L'exemple donné par la Bibliothèque de Toulouse dans Bibliothèque(s) #80 décompose l'inclusion en plusieurs actions : la simplification des usages (d'un point de vue administratif, l'incitation au recours à un langage adapté, la prise en compte des suggestions des usagers, l'actualisation du règlement intérieur, l'amélioration de la connaissance des publics, et enfin l'organisation d'une « formation-action ». Le tout s'inscrit dans le projet « Accueil structurant » intégré dans le projet d'établissement. Ce projet induit à la fois « une politique volontariste » mais donne aussi des pistes formalisées pour tout autre établissement qui souhaiterait adapter ces pratiques à son fonctionnement dans une optique d'inclusion. L'article dans Bibliothèque(s) comporte lui-même un certain nombre de préconisations pour penser l'inclusion à son niveau :

- *faire partie intégrante du projet politique de l'établissement ;*
- *savoir s'appuyer sur les savoirs et les savoir-faire des publics, faire confiance ;*
- *s'appuyer sur des communautés préexistantes, voire en faire partie ;*
- *accepter d'être à égalité avec les usagers, sans surplomb ;*
- *procéder par expérimentation, soutenir les initiatives d'où qu'elles viennent ;*
- *ne pas craindre l'échec et mettre en œuvre des processus itératifs ou incrémentaux ;*
- *proposer une expérience, proposer plus que des collections ou des services ;*
- *sortir de la médiathèque, faire entrer des non-publics dans la médiathèque ;*
- *combiner des savoir-faire professionnels (choisir, organiser, accueillir, communiquer) avec une forme de savoir-être (écouter, impulser, laisser-faire, se laisser surprendre) ;*
- *savoir « lâcher prise » sur quelques principes qui ont fondé la communauté professionnelle (les collections, la prescription, les techniques d'évaluation...) ;*
- *savoir trouver un écho dans le milieu naturel de la communauté (plateforme en ligne, jeux de rendez-vous, pratiques)*

– *et comme toujours... disposer des moyens humains et –parfois, souvent – financiers.*

Il est notable que ces préceptes concernent aussi bien la mentalité à adopter que les circonstances matérielles à prendre en compte pour construire une politique d'inclusion. La mise en place de stratégies requiert de trouver le juste milieu entre la poursuite d'un idéal et l'acceptance d'une réalité pratique.

Construire efficacement des pratiques participatives

Une bibliothèque remplit pleinement son rôle social si elle prend ses responsabilités et prend position vis-à-vis des inégalités sociales, porte attention aux différentes vulnérabilités des usager.gère.s, utilise ses compétences (sur lesquelles elle réfléchit) pour prendre soin des personnes, et s'appuie sur le dialogue et l'accompagnement pour construire ses actions (Bats, 2020). Il faut laisser aux publics la liberté de s'engager dans de tels projets ou non, étant donné que pousser les publics, surtout les publics précaires qui souffrent d'un grand nombre de contraintes, à faire quelque chose pour « mériter » leur place ne va pas dans le sens d'une véritable inclusion. Toutefois, il est nécessaire d'impliquer les publics désireux de l'être dans l'action des bibliothèques au travers de projets participatifs. Les productions documentaires (comme pour le projet *Melting Popote*), les grands événements unificateurs (l'évènement Star Wars) et les spectacles vivants ont été évoqués dans ce mémoire, mais qu'en est-il des ateliers qui régulent l'activité des bibliothèques de manière beaucoup plus « traditionnelle » ?

En réalité, ces ateliers sont fondamentaux lorsqu'une bibliothèque s'efforce de construire une action culturelle participante : ils participent du même objectif de rendre les publics acteurs de leur expérience en bibliothèque, à même de transmettre cette expérience, et de construire celle d'autrui dans le même temps. « Les ateliers participatifs associant personnel et usagers contribuent à trouver un point d'équilibre entre innovation et gestion du changement. Ils visent également à améliorer l'expérience usager, à intervenir collectivement sur les problématiques sociales en lien avec la littératie, le décrochage scolaire, le chômage, l'environnement, et à offrir des critères de design et de validation pour les principales fonctions participatives (apprentissage, sociabilité, créativité). À la façon d'un révélateur identitaire, [les bibliothèques] explorent aussi avec une acuité particulière les conditions susceptibles de favoriser un sentiment d'appartenance. Les obstacles systémiques qui freinent l'accès à la bibliothèque sont mis en évidence afin de favoriser non seulement la participation créative des citoyen[ne]s, mais aussi leur inclusion sociale. » (Martel, 2017).⁴¹

Il faut confronter les citoyen.ne.s à leurs préjugés, les leur faire réexaminer. C'est donc la multiplication des actions de médiation qui est véritablement au cœur des

⁴¹ MARTEL Marie D. Le design du « care » en bibliothèque : du tiers lieu au lieu d'inclusion sociale. *I2D - Information, données & documents* [en ligne], 2017/1 (Volume 54), p. 52-54. [Consulté le 13 août 2021]. Disponible à l'adresse : <https://www.cairn.info/revue-i2d-information-donnees-et-documents-2017-1-page-52.htm>

questions d'inclusion. Il s'agit d'intégrer de nouveaux réflexes au quotidien pour assumer nos responsabilités sociales. Ces réflexes tendent tous à un même but, c'est-à-dire changer le modèle institutionnel existant pour le moduler autour des dialogues avec les publics.

Justifier un cadre d'action

Malgré l'importance qu'elle peut avoir pour ces publics, il n'est pas question d'encourager une vision de la bibliothèque resserrée exclusivement sur l'impact qu'elle peut avoir sur elleux. Aussi utile puisse-t-elle être, ses missions vont bien au-delà de la gestion des publics en situation de précarité. Une bibliothèque se doit de faire valoir son règlement, d'imposer un cadre à la cohabitation des différents usagers pour que les besoins de chacun soient pris en compte. Elle doit imposer certaines limites pour le bon fonctionnement des services qu'elle propose. Cela lui permet de défendre la justesse de chaque action qu'elle oriente envers un public particulier, sachant qu'elle se soucie fondamentalement de l'expérience de tout un chacun.

Dans le cas des personnes en situation de précarité, les limites à son rôle social dépendront des choix faits par l'équipe de bibliothécaires selon ce qu'ils sont capables de prendre en charge. Pour reprendre les mots de Vincent Chevallier : « La question est de savoir, quand quelqu'un se retrouve en dehors d'un fonctionnement social habituel, comment est-ce qu'il peut ou ne peut pas séjourner dans un lieu public où la majorité des usagers s'attendent à ce qu'il soit plus respectueux du lieu et des autres. Et les réponses qui peuvent être apportées relèvent bien plus de l'appréciation, voire de la sensibilité des bibliothécaires que d'une règle clairement établie. » Cela peut concerner le type de partenariat, le type d'actions réalisables, ou l'ampleur de l'aide à apporter sur certaines démarches. Trois interviewé.e.s ont cité des limites à imposer à leurs partenariats : les deux responsables du réseau Clermont Auvergne Métropole, ainsi que la référente champ social de la Bpi.

- Les premier.ère.s soulignent que l'accueil et la médiation évoluent, demandent une autre conception du métier : une autre distance avec le public, également. Il y a « une souffrance derrière la précarité ». On cherche à y répondre par des actions adaptées, pour des demandes spécifiques, mais cela pousse dans les retranchements professionnels et personnels. À partir de là, ils évoquent deux grandes questions, pour lesquelles il n'y a pas de réponse évidente : « Comment travailler avec tout l'écosystème de partenaire ? Quoi faire ou ne pas faire ? »
- La seconde, référente champ social à la Bpi, fournit un exemple plus précis : l'idée de faire intervenir le SAMU social, qui a été mise de côté, car jugée trop dure, trop stigmatisante pour les usagers concernés. Finalement, le choix de partenaire s'est porté sur « La Cloche », une association de lutte contre la grande exclusion des personnes en grande précarité focalisée sur la réinsertion sociale, car ils sont « vraiment sur la génération du lien social, comme la bibliothèque, donc des rapprochements sont possibles ». Il est

logique qu'un éventail large de partenariats possibles s'offrent à toute bibliothèque, et que les démarches effectuées devront aller dans le sens de son positionnement éthique et déontologique de manière générale. La recherche de cohérence dans l'établissement des partenariats nécessite dans l'idéal, tout comme la mise en place des services en elle-même, une réflexion préalable.

Concernant le type d'actions, il est plus facile d'imposer des limites claires : à la bibliothèque des Champs Libres, par exemple, il n'est pas question de payer en ligne à la place des gens. Enfin, la responsable d'un réseau sur grande agglomération m'a expliqué que l'ensemble de l'équipe se préoccupe depuis longtemps de l'accompagnement des gens « dans leur quotidien », « avec les difficultés que ça peut avoir », mais il n'est pas évident d'accompagner sur des dossiers administratifs... Il est ardu de conceptualiser « comment cela fait partie de nos missions tout en étant à leur place, quelles formations on apporte... » Bien que l'équipe puisse aider sur ces questions, il y a un certain point où elle se trouve désemparée. Cette limite franchie, elle ira plutôt chercher des outils qui permettent de répondre aux questions des usagers, sans aller jusqu'à accompagner les dossiers individuels. Elle se positionne explicitement comme intermédiaire.

Elles sont malheureusement peu connues, mais certaines ressources existent sur des thèmes majeurs de l'encadrement des publics en tant qu'intermédiaire. Par exemple, les professionnel.le.s de la documentation ont au moins de la documentation sur l'encadrement de l'utilisation du numérique. La formalisation du rôle d'accompagnant social numérique⁴², par exemple, est l'une de ces ressources. C'est un document important, car il informe sur la façon dont les bibliothécaires peuvent exercer ce rôle sans mettre en danger les usager.gère.s, ni se mettre en danger elleux-mêmes.

Formaliser un cadre d'action quant à l'accueil des publics précaires signifie également réfléchir à la gestion des infractions. Il s'agit de penser le bon fonctionnement de l'établissement en harmonie avec les autres publics, de manière à imposer des sanctions appropriées lorsqu'elles deviennent inévitables. Selon l'une des personnes avec lesquelles je me suis entretenue, l'infraction aux règles implicites d'hygiène est le plus délicat à gérer, car « ça peut gêner tout le monde ». La solution trouvée est de prendre la personne à part et de lui expliquer le problème, puis de faire sortir la personne, tout en lui assurant qu'elle ne sera pas punie de la sorte indéfiniment. Mon interlocuteur a mentionné le cas d'un.e usager.gère en état d'ébriété manifeste, qui a demandé aux bibliothécaires si son exclusion était permanente ; ce à quoi on lui a répondu qu'il pouvait bien évidemment revenir. En outre, dans le cas d'infractions aux règles d'hygiène qui peuvent être résolues en faisant appel à d'autres services (comme les douches publiques), les bibliothécaires sont susceptibles de proposer cette solution directement avant l'exclusion de l'individu. Hormis ce genre de cas, qui force à identifier les usager.gère.s précaires comme

⁴² BPI. Inclusion numérique en bibliothèque : pourquoi, comment ? In : Pro.bpi. *Accueil – Bibliothèque publique d'information – Centre Pompidou* [en ligne]. 2 septembre 2019. [Consulté le 11 août 2021]. Disponible à l'adresse : <https://pro.bpi.fr/inclusion-numerique-en-bibliotheque-pourquoi-comment/>

usager.gère.s disruptifs, l'établissement en question s'efforce d' « être ouvert et de ne pas faire de distinction », de « concilier l'anonymat avec le besoin d'aider ». L'exclusion n'arrive qu'en dernier recours, lorsqu'aucune autre solution ne semble viable. En effet, d'après la responsable d'un réseau, il est souvent « difficile de trouver des interlocuteurs pour aider sur ces questions », soit la gestion d'incidents délicats. Cela suppose un besoin des bibliothécaires à développer leurs propres repères, leurs propres stratégies. Puisqu'ils ne peuvent faire appel aux services sociaux à l'instant où l'incident se produit, les bibliothécaires doivent être aptes à le gérer elleux-mêmes. Le besoin de réflexion et d'une politique formalisée apparaît alors clairement. Travailler le règlement intérieur de manière qu'il acquière une certaine souplesse est le type d'actions souvent invisibles que les bibliothécaires mèneront pour faire en sorte que les publics précaires puissent bénéficier des services comme tout un chacun. Par exemple, la médiathèque Jean Lévy de Lille a dû modifier son fonctionnement du fait de la fréquentation grandissante de publics sans-abri⁴³. L'équipe a demandé son aide à une association avec laquelle elle s'est engagée par la suite dans un partenariat sur le long terme. Cette collaboration a vu la mise à contribution d'outils communicationnels (en raison de la barrière de la langue) et l'assouplissement du règlement intérieur. Puisque chaque professionnel.le démontre un « degré d'acceptation différent » envers les publics sans-abri, il a fallu définir un seuil commun de tolérance et retravailler les procédures d'accueil. Les sanctions sont pensées en fonction des usages faits de la bibliothèque par les usager.gères qui seraient « disruptif[ve]s ». Iels ont établi une grille où chaque transgression aura une sanction correspondante. Sans nier les problèmes posés, on cherche à aller vers une égalité de traitement pour permettre la cohabitation de tous.tes les usager.gère.s. Comme l'explique Adèle Spieser dans son mémoire *Fais pas ci, fais pas ça : les interdits en bibliothèque*⁴⁴, la bibliothèque est le témoin d'une tension constante entre contraintes et libertés. Les interdits contribuent à une vision sacralisée de la bibliothèque et légitiment les usager.gère.s par la règle. Paradoxalement, on recherche le confort absolu (tiers-lieu), la détente comme chez soi, donc l'absence de règles. La tolérance des usager.gères envers autrui, qui valorisent d'autres usages, dépendra de leur propre conception de la bibliothèque. Si certains usager.gère.s gênent, iels s'éloignent, se cachent, redoutent la remarque ou la sanction. C'est pour cela que le règlement s'assouplit alors que l'espace se fragmente. Il faut un lieu qui convienne à tous.tes. Comment alors gérer la transgression, qui peut nécessiter l'exclusion, sans trahir la mission d'accueil des usager.gères sans distinction ? Quels sens donner aux interdits ? Pour quelles missions ?

Les partenariats étroits avec les services sociaux aident à anticiper les problèmes de fond que posent la fréquentation des publics précaires, bien qu'ils ne permettent pas à eux seuls de résoudre les incidents sporadiques. Dans le même temps, il faut prendre garde à

⁴³ Bibliothèque(s) #92-93 - À quoi servent les bibliothèques ? [PDF]. [Consulté le 04/08/2021]. Disponible à l'adresse : <https://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/67095-80-bibliotheques-et-inclusion.pdf>

⁴⁴ SPIESER, Adèle. *Fais pas ci, fais pas ça : les interdits en bibliothèque* [PDF]. [Consulté le 9 août 2021]. Disponible à l'adresse : <https://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/56967-fais-pas-ci-fais-pas-ca-les-interdits-en-bibliotheque.pdf>

ne pas détruire l'équilibre entre aide et anonymat, à ne pas adopter une approche trop stigmatisante. Identifier une personne précaire, aider « de force » en prévenant les services sociaux peut même faire fuir. C'est le constat d'une assistante sur les publics adultes, en poste dans une petite bibliothèque de grande ville. Elle raconte qu'il y a deux ans, une dame avec un cabas plein restait à la bibliothèque toute la journée. En discutant avec elle, l'équipe s'est aperçue que son appartement n'était pas chauffé et qu'elle cherchait le contact humain en venant à la bibliothèque. Les services sociaux ont été alertés, ce qui aurait fait fuir cette personne : elle n'est jamais revenue. Les publics précaires subissent déjà énormément de restrictions au quotidien. Lorsque la bibliothèque demande quelque chose d'eux, même avec les meilleures intentions qu'il soit, cela peut suffire pour les en éloigner. Une anecdote similaire à ce propos confirme le danger d'une implication trop importante des professionnels des bibliothèques : Nathalie Daigne, à l'époque Responsable du service Développement des publics et Communication à la Bpi, a raconté avoir été marquée par l'analyse faite par des employés de l'association La Cloche. Ceux-ci disaient que les bénéficiaires des services sociaux devaient toujours « faire quelque chose » pour profiter de tel service ou allocation. En revanche, à la bibliothèque, ils étaient libres de profiter des lieux et des services sans contrepartie. Or, les personnes précaires, surtout celles en grande précarité, ont déjà une liberté très réduite, un emploi du temps contraignant, et disposent d'un très grand nombre d'interlocuteurs qui les contraignent à se comporter d'une façon ou d'une autre. La neutralité d'une bibliothèque les soulage. En ce sens, poser des limites à la bibliothèque en tant que service social n'est pas forcément diminuer son rôle social, au contraire. Cet entre-deux dans lequel la bibliothèque opère est ce qui fait sa pertinence.

Par ailleurs, relativiser le rôle social accordé à la bibliothèque signifie également avoir conscience du rôle plus ambivalent qui peut être le sien. Une responsable de réseau de grande ville note que la bibliothèque demeure un lieu qui semble riche, au milieu de quartiers où les gens sont pauvres. « Il faut accepter qu'on peut être quelque chose de provocateur. L'institution, parfois, semble hostile. » La bibliothèque peut aller jusqu'à être assimilée à l'oppression. Beaucoup de bibliothèques ont été vandalisées lors de la révolte des banlieues de 2005, ce qui prouve qu'elles n'ont pas forcément une image positive ou valorisante pour les publics en situation de précarité. Il est important d'en avoir conscience.

Gérer les tensions avec les autres publics

À partir du moment où les publics se mêlent dans un effort de réintégration à l'espace social, des tensions naissent. « On ne souhaite pas isoler les précaires des non-précaires, » m'a confié un.e responsable d'établissement. La mixité sociale est difficile : « on arrive à la faire sur des temps particuliers ». Iel cite une grande exposition du moment sur Star Wars, événement emblématique où les publics se « mélangent complètement. » Or, il est compliqué de répondre à toutes de la même façon, quand les demandes des publics précaires nécessitent des mesures particulières, ou tout simplement plus de temps et d'attention.

Il n'est pas forcément évident que ces publics doivent être traités différemment afin d'être traités comme les autres. Par exemple, dans le contexte de la crise sanitaire, l'équipe est amenée à leur fournir un masque gratuitement de manière discrète pour qu'ils puissent fréquenter l'espace public. Il s'agit de s'adapter à la personne en face de soi, mais cela peut être perçu comme injuste par les autres usager.gère.s qui ne disposent pas du même traitement. Le travail autour de l'accueil des publics, particulièrement, est important. Comme le stipule un.e responsable d'établissement, « La difficulté est de gérer les réactions des autres, qui ne comprennent pas. Il faut faire de la médiation autour de ça, ce n'est pas si simple. »

Il faut alors retravailler à la fois l'organisation des espaces, les ateliers et autres processus participatifs (formations numériques et aux langues, surtout) ainsi que les collections. En somme, il faut faire de la médiation autour de la médiation même, ce qui nécessite un recul et une attitude d'accueil particuliers. Certaines règles doivent être mises en place pour que ces usager.gère.s cohabitent avec d'autres publics au sein de la bibliothèque sans accaparer des services dont ils dépendent davantage. Les personnes en situation de précarité pourraient vouloir, par exemple, utiliser un ordinateur toute la journée. Leur permettre est impossible, car cela serait au détriment des autres publics de la bibliothèque. Comment peut-on alors limiter leur temps d'utilisation tout en leur laissant de plus amples opportunités d'utiliser un service crucial pour elleux ? Cela peut donner lieu à ce qu'on appelle des conflits d'usage avec les autres publics. Souvent, les équipes s'accordent sur une limite de temps qui s'applique à tous.tes, comme deux heures maximum sur chaque poste ; cela n'empêche pas de faire preuve d'une certaine flexibilité lorsqu'un besoin pressant est remarqué. Dans le cas des espaces, un des espaces de la bibliothèque peut avoir été « approprié » de la même façon par les publics précaires. La responsable champ social de la Bpi cite l'espace « télé du monde » très vite identifié par les publics SDFs comme un lieu répondant à leurs attentes. Depuis, cet espace est très peu utilisé par les autres publics de la bibliothèque. Il s'agit en revanche d'espaces précieux pour les publics précaires qui se les approprient, dans une logique que Vincent Chevallier appelle « la création d'un espace intime. » Dans son mémoire de 2010, il analyse ce phénomène, qui voit les publics en très grande précarité rechercher « à la fois des repères rassurants et une intimité qu'i[e]ls trouvent difficilement ailleurs, dans la rue, mais aussi en foyer d'accueil où i[e]ls sont soumis à la présence et à l'observation quasi-permanente des autres hébergés et du personnel sociomédical. Ainsi, dans la bibliothèque, i[e]ls privilégient les endroits isolés, à l'abri des collections, d'un escalier ou d'une colonne. [...] Il s'agit donc de se créer une petite niche en utilisant la disposition des lieux. » Difficile alors de chasser des usager.gère.s qui se sont constitué une zone de confort qu'ils ne trouvent nulle part ailleurs. Aucun bibliothécaire ne peut pour autant attribuer cette portion de l'espace explicitement à cette part du public.

Corriger un déséquilibre (le manque d'accès au numérique, ou au lien social, des publics précaires en dehors de la bibliothèque) n'induit pas d'en créer un autre en favorisant trop les personnes précaires. Il faut réfléchir à la cohérence des services vis-à-vis de tous les publics impliqués dans l'espace bibliothèque. Donner les moyens aux

publics en situation de précarité de se maintenir dans l'espace bibliothèque et d'en profiter ne doit pas créer de tensions, voire de conflits. Cela ne signifie pas qu'il faille exaucer tous leurs souhaits. Pour reprendre les mots de Christophe Evans, la démarche inclusive essaie de faire valoir que ce public « a sa place avec les autres et auprès des autres ». De même, la multiplication de l'offre de services doit s'envisager dans le cadre du développement de projet d'établissement global. Multiplier les services pour élargir l'offre, même si la demande est forte, inquiète certains bibliothécaires. « Est-ce qu'on ne va pas perdre notre âme et ne plus rien faire de spécifique ? » interroge la responsable de la direction des médiathèques et du livre de la médiathèque Jean Jacques Rousseau. La solution à ce problème est de partir des manques constatés dans la société (besoin de moyens d'accès à la culture, besoin de compétences linguistiques, d'outils informatiques, de lien social, de ressources pour étudier ou candidater à un poste...) en accord avec les missions générales des bibliothèques, et d'organiser le développement de service appropriés en réfléchissant aux publics que l'on identifie comme touchés par ce manque. Face à l'individu lui-même, on adaptera encore davantage l'approche choisie, puisque la bibliothèque s'adresse finalement à des personnes bien qu'elle construise son action en pensant à des « communautés » (Deleuze, 2012) tout en tâchant de préserver l'harmonie collective.

Cas le plus extrême de l'infraction, les agressions physiques ou verbales sont un cas un part. La gestion des incidents disruptifs, voire dangereux pour les personnes présentes, demande une adaptation encore plus grande aux bibliothécaires. Bien que rares, ces incidents sont marquants, choquants, même parfois « effrayants ». Ils peuvent générer de l'hostilité, et même de la violence. Les résoudre sans faire de vagues est qualifié de « jeu d'équilibriste » par la référente champ social de la Bpi. Un rappel à l'ordre est le réflexe premier des bibliothécaires dans ce genre de cas. Il arrive que les médiations se passent bien à la suite de cette seule intervention, mais il arrive aussi que la situation dégénère, ne laissant d'autre choix au bibliothécaire que de sanctionner la personne. Il est pénible pour les bibliothécaires d'adopter ce rôle disciplinaire. Dans un grand nombre de cas, ces événements suscitent l'exclusion des personnes concernées via les agents de sécurité. Cependant, l'intervention de ces agents peut paraître déplacée, voire gêner dans un lieu culturel, évoquant une dureté qui paraît inappropriée. Vincent Chevallier déclare dans son mémoire que « [leur] indifférence, cette violence parfois, contraste donc souvent brutalement avec le caractère feutré et humaniste attendu d'une bibliothèque. » De plus, qu'en est-il d'une bibliothèque sans agents de sécurité ? Faire appel à la police, ou même au Samu social, est considéré par Vincent Chevallier comme trop stigmatisant : « ce sont donc les pompiers », explique-t-il, « qui sont le plus fréquemment sollicités. Question d'habitude, question de confiance aussi. Mais il faut souvent insister pour les faire venir car i[e]ls renvoient de plus en plus vers la police (17) ou le Samu (15), ce qui n'est pas sans poser problème. Dans le premier cas, c'est prendre le risque de rompre le lien de confiance entre la bibliothèque et ce public. [...] Le deuxième cas, le Samu, n'est pas non plus la solution idéale. Xavier Dupont explique que les services de pompiers

sont plus sûrs, notamment au niveau de l'enregistrement de l'appel pour garder une trace. » Pourtant, faire intervenir les pompiers reste délicat. D'après Vincent Chevallier, les professionnel.le.s sont souvent amené.e.s à leur mentir pour justifier une intervention, ce qui est loin d'être souhaitable.

Là encore, des intermédiaires spécialisés du milieu associatif peuvent fournir des pistes salvatrices. Encore faut-il, cependant, qu'un partenariat soit préétabli, que l'équipe de bibliothécaires puisse s'appuyer sur ces relations. Une responsable adjointe du département des publics mentionne l'accueil de publics en situation de fragilité psychique, qui conduit parfois à des problèmes. Les relations avec les tuteur.rice.s provenant des hôpitaux, qui supervisent ces personnes, aide beaucoup à la résolution de ces incidents. Elle constate aussi l'effort que l'acclimatation au milieu de la bibliothèque peut demander à des publics précaires : « revenir au monde, rentrer en relation avec d'autres de manière citoyenne et respecter les quelques règles » fait partie d'un véritable travail personnel et interpersonnel. La bibliothèque en tant que porte vers le monde extérieur ouvre un nouveau champ pour la réflexion. Si la bibliothèque « prépare » à la réintégration, doit-elle tout faire pour atténuer ce choc, ou bien au contraire en être le témoin dans des conditions les plus sécurisantes possibles ? Quelle transition est-elle capable de créer ? Si les tuteur.rice.s sont les encadrants lors de ce premier contact, quel rôle est celui des bibliothécaires ? Une formation peut-elle, et doit-elle, leur permettre de se trouver une place qui serait, encore et toujours, dans l'entre-deux ?

Gérer les tensions avec les bibliothécaires

Suivant une logique similaire, un système de protection peut être mis en place dans le cas où le rappel à l'ordre initial échoue et que les bibliothécaire elleux-mêmes sont en danger. Une hostilité marquée et persistante envers les bibliothécaires peut pousser à prendre des mesures plus ou moins sévères. « On a un système d'exclusion », dit Béatrice Pallud Burbaud dans son interview pour *Bibliogrill* de mai dernier, « tout bibliothécaire peut proposer une exclusion pour la journée. Sinon, pour les faits les plus embêtants, on a une exclusion de trois mois qui est centralisée, qui est demandée auprès du service des publics, qui vérifie qu'on est bien passé par les différentes étapes prévues, à savoir le rappel à l'ordre, qui essaie aussi d'éviter qu'on ait des choses qui soient trop variables ou trop différentes dans l'appréciation des différentes bibliothèques. » Comme évoqué précédemment, l'institution bibliothèque peut être perçue avec de l'antipathie du fait de ce qu'elle représente. Il n'est pas du ressort des bibliothécaires de remédier à ces perceptions. En revanche, le contact avec l'institution publique représente un enjeu important de la réinsertion dans la vie civique. Encore une fois, la capacité de la bibliothèque à offrir une transition, surtout une transition en douceur, est discutable ; ce qui ne l'empêche pas d'examiner cette tension en gardant à l'esprit sa mission d'accueil généralisée.

Quels moyens pour ce plaidoyer ?

Réfléchir

Il est impératif de se mettre d'accord sur ce qui est autorisé et quand faire preuve de souplesse dans la pratique. Une plus grande tolérance en hiver qu'en été peut s'envisager quant aux odeurs de certains individus ou le fait de dormir à la bibliothèque tant que personne d'autre n'est gêné, par exemple... Différent.e.s bibliothécaires auront plus ou moins de mal à aborder les usager.gère.s en cas de transgression, même si la règle est commune : s'accorder en équipe sur la répartition des rôles peut rendre la tâche plus facile. On peut aussi fixer un script informel pour intervenir, par exemple sur les questions d'hygiène, comme celui qu'évoque Vincent Chevallier en rapportant les propos de Xavier Dupont dans *Les publics sans abri en bibliothèque publique* : « Dans un premier temps, il ne faut pas lui dire tout de suite le problème qu'il y a. Alors on part des fois sur le problème médical : je comprends très bien, monsieur ou madame, si vous avez un problème d'odeur corporelle, ça peut être médical, est-ce que vous avez un souci de ce côté-là ? Et puis petit à petit si la personne dit non non non, ça va bien au niveau médical, à ce moment-là on commence à aborder le sujet en disant, monsieur ou madame, là si c'est pas un problème médical, là c'est un autre souci, d'hygiène quoi. Si vous faites le nécessaire, nous on vient plus vous voir, ça nous amuse pas de venir vous voir pour ça. » De telles tactiques pour aborder les publics avec le plus de délicatesse possible, de tact, peuvent être reprises d'un collègue voire d'une bibliothèque à l'autre.

Réfléchir ensemble à la construction des services va aussi de soi. Définir des axes de travail pour toute l'équipe doit être le fait d'un consensus. Il faut « avoir une réponse d'équipe » uniformisée, cohérente, qui garantit une « équité de traitement quand on prend en compte les différentes manières de faire » (Pallud Burbaud, Bibliogrill de 2021). On peut partir de thèmes généraux (par exemple : l'inclusion numérique, ou les conflits d'usage), puis penser plusieurs pistes en fonction des moyens à disposition dans l'établissement, y compris les moyens d'observation dans l'application de nouvelles mesures. A la médiathèque Jean-Jacques Rousseau, l'équipe envisage pour le moment plusieurs hypothèses dans la manière de structurer leur action, sans aucune certitude quant à l'orientation finale qu'ils choisiront. La plus ambitieuse des hypothèses : intégrer de plein pied une offre à mi-chemin entre accompagnement administratif et un écrivain public sur support numérique. L'équipe rentrerait davantage dans une démarche d'assistance, ce qui lui demanderait un temps de formation, voire un recrutement... Cette piste nécessiterait une mutation profonde des services sur le plan formel, jusqu'à modifier le projet d'établissement ; elle a du sens, mais ne sera probablement pas retenue au vu des circonstances. Une autre hypothèse, plus « classique », porterait sur le renforcement du partenariat avec le CCAS local, en développant une relation de confiance avec les publics précaires plus en profondeur. Enfin, l'option finale consisterait à rester sur la formule actuelle.

En décomposant la réflexion de cette manière, on adopte une démarche à la fois réfléchie et empirique, à même d'amener l'établissement de stratégies véritablement pertinentes.

(Se) former

Très peu de formations existent à ce sujet aujourd'hui. Par ailleurs, elles sont encore peu connues. Christophe Evans a toutefois fait mention d'un centre de formations des métiers des bibliothèques, institution nouvelle qui souhaite collaborer avec la Bpi. Ce centre met en place des journées de formation sur les « séjourneurs », un public « du champ social » qui s'installe à la bibliothèque toute la journée, d'où le choix de ce terme pour les désigner (on voit là une autre catégorisation possible). La formation proposée est une formation pratique : comment s'occuper d'eux, comment cadrer leur fréquentation, comment coordonner les actions avec le milieu associatif du territoire, etc.

Certain.e.s professionnel.le.s se forment par le biais d'associations avec lesquelles des partenariats ont été établis, ou bien par l'intermédiaire de services sociaux, comme Pôle Emploi. Des formations peuvent aussi se révéler utiles sans qu'elles aient a priori un rapport étroit avec la question des publics précaires. Une responsable d'établissement évoque lors de notre entretien une formation à la communication non-violente qui peut servir à apaiser les tensions lors des situations de conflits sporadiques. Sa bibliothèque, une bibliothèque départementale, cherche à mettre en place elle-même une formation sur la question des publics précaires, élaborées de toutes pièces par l'équipe en question. Cette formation s'appuierait sur plusieurs séances de réflexion autour du SDLP (Schéma Départemental de la Lecture Publique), dans une démarche de projet de service (à la fois bilan de l'offre actuelle et projet, en réalité). Toutes les bibliothèques du réseau intéressées pourraient s'inscrire, ce qui implique un travail organisationnel conséquent (propositions, programmation, logistique...) mais un gain stratégique tout aussi conséquent sur le département.

La formation peut s'envisager en plusieurs volets : un temps de sensibilisation à la question, puis un temps de recueil d'informations pour développer sa connaissance des publics précaires, et enfin la construction commune de stratégies pour les accueillir et proposer une offre qui puisse leur correspondre aussi bien qu'aux autres. Il est important de professionnaliser cette partie du métier non seulement pour accumuler un savoir-faire précieux, mais aussi afin de légitimer les équipes dans leur approche. Prendre en charge ces publics est une « mission à part entière » qui n'est « pas vraiment exploitée jusqu'à présent », me dit la responsable adjointe du département des publics dans une grande bibliothèque.

Documenter

Puisque les pratiques d'inclusion connaissent un changement perpétuel qui épouse les mutations de la société, il est impératif de garder une trace écrite des actions effectuées et de prendre un certain recul grâce à elle, comme évoqué au sujet des BDR. Cette trace sert d'ailleurs aussi bien comme mémoire que comme témoin des stratégies adoptées dans une optique de communication politique. Peu de visibilité existe sur les pratiques en bibliothèque de manière générale ; selon un responsable médiation en médiathèque, « On n'a pas cette culture-là, de savoir montrer ce qu'on fait en médiathèque à d'autres [...] mais il faut dépasser ça, sinon

on fait des choses et personne ne le sait ». Il est dommage de ne pas communiquer davantage sur ce que les bibliothèques sont capables de réaliser. L'importance des bibliothèques pour les populations en situation de précarité peut se révéler un argument fort de légitimation de son existence, ce qui peut toucher aussi bien le Ministère de la Culture que les élus municipaux, les partenaires associatifs, ou encore les publics elleux-mêmes. Il semble qu'il est dans la culture, d'une certaine manière, de ne pas partager rapports d'activités ou bien PCSES publiquement. Je suggère qu'une version adaptée, plus légère, retravaillée à destination du public, soit diffusée. La ville de Paris assume d'ores et déjà cette pratique. A la Bpi, un plan d'action a même été récemment formalisé sur les publics « du champ social », avec un ensemble de propositions et d'objectifs spécifiques, centrés sur la Bpi ; il devrait être publié prochainement.

Par documentation, j'entends aussi outils : des outils aussi bien quantitatif que qualitatifs pourront être mis à contribution pour construire des stratégies d'accueil et de nouveaux services. A l'heure actuelle, la constatation qui s'impose est celle du manque d'outils qualitatifs pour évaluer l'impact des stratégies d'inclusion. Plusieurs des personnes avec lesquelles je me suis entretenue ont exprimé que seules des visites de la bibliothèque ou le rapport d'anecdotes pouvait faire comprendre l'importance de l'offre (aux élus par exemple). Christophe Evans a évoqué lors de notre entretien l'importance de l'observation (participante ou non) pour mieux connaître les publics et évaluer l'impact de l'offre. De manière générale, Christophe Evans souligne aussi qu'il ne faut surtout pas se contenter d'indicateurs économiques, ou quantitatifs de manière générale, mais penser la bibliothèque « comme une institution culturelle, psychologique... » Il faut effectuer « un travail de refondation des ambitions qui ne s'oriente pas vers la productivité. » C'est alors que la communication du projet politique des bibliothèques peut changer la donne. A la suite de l'étude de Serge Paugam, nombre de journalistes se sont rendus à la Bpi, étonnés par ce qu'il était susceptible de se produire en bibliothèque publique. Iels ont ensuite retransmis le message de Paugam, qui a été repris également par l'ABF (Association des Bibliothécaires de France) et par d'autres associations... Le tout a donné lieu à un buzz médiatique productif : en réponse direct à l'étude de Paugam, des journées d'études et de la formation autour des questions des usager.gère.s en situation de précarité en bibliothèque furent organisées.

Sans sous-estimer l'impact du rapport qualitatif, la construction d'outils quantitatifs conséquents pourrait aussi s'envisager. Bien entendu, ces outils ne peuvent pas concerner la fréquentation des publics cibles dans la bibliothèque même. Pour reprendre les mots de Vincent Chevallier, « il semble en effet très compliqué et peu justifiable de faire des chiffres d'une telle fréquentation. Au nom de quoi demanderait-on aux personnes de décliner leur identité et leur situation ? Cela assimilerait de toute façon les bibliothèques au reste des institutions qu'i[e]ls cherchent généralement à fuir et ce serait le meilleur moyen de ne les voir jamais revenir. » Toutefois, des supports quantitatifs sont envisageables dès lors qu'il s'agit d'analyses plus globales au niveau de la fréquentation de la bibliothèque en général, ou même de la commune, du bassin d'emploi, etc. Le tout demeure cependant compliqué à mesurer. L'harmonie entre quantitatif et qualitatif ne

s'envisage pour l'instant pas sur la base d'un modèle existant. Le numéro 80 de la revue Bibliothèque(s) donne aussi des pistes intéressantes à ce sujet, car « une bonne connaissance des populations et de leurs besoins est la clef des services innovants à destination des publics isolés : pour cela il faut faire feu de tout bois et ne pas négliger les outils à disposition : études démographiques, enquêtes, associations et organisations relais... » La cartographie communautaire est un outil particulièrement pertinent dans la construction d'espace destinés à ces publics spécifiques. A la bibliothèque du Queens aux États-Unis, reprendre cette cartographie leur apprend par exemple que « le comté de Queens est celui qui concentre la population la plus diversifiée sur le plan ethnique avec 2,3 millions d'habitants venant de plus de 190 pays et parlant 160 langues. » Ces informations sont partagées publiquement pour permettre aux publics, associations, et autres acteurs politique d'appréhender la richesse des expériences qui s'entrecroisent sur le territoire. Par ailleurs, un outil cartographique ciblé qui s'envisage plus facilement en bibliothèque aujourd'hui (et que plusieurs bibliothèques ont déjà reconstitué) est une sorte d'annuaire des différents organismes à proximité susceptibles de venir en aide aux personnes précaires (comme ATD Quart Monde par exemple, mais aussi les structures proposant des formations FLE (Français Langue Etrangère), les douches publiques gratuites, etc). L'établissement de partenariats et la redirection de ces publics vers d'autres organismes lorsqu'elle s'avère nécessaire sont alors facilités par la mise à disposition de ces ressources.

Ainsi, l'inclusion est potentiellement cartographiée, administrative, formalisée. Les changements qui apparaissent doivent être portés par une démarche au sein d'un réseau d'acteurs, par une logique de mutualisation.

Quel suivi ?

Vigilance continue...

Ce sont les pratiques empiriques qui déterminent le succès des stratégies adoptées et formalisées initialement. Comme le dit Bertrand Calenge lorsqu'il assimile la bibliothéconomie au traitement médical de patients, « chaque situation particulière ne pourra être résolue que confrontée à des méthodologies et pratiques modélisées. Ce n'est donc un 'art' (au sens médical actuel) qu'à la condition d'accepter le dépassement de l'intuition, du bon sens et du mimétisme de recettes plus ou moins éprouvées, pour tenter de formaliser la réflexion et l'action à l'aune rigoureuse de modèles d'examen et de diagnostic, de peser et adapter des modèles opératoires de résolution des anomalies constatées ou redoutées, d'en évaluer l'efficacité pour renouveler le diagnostic sur ce 'patient' toujours multiple, toujours changeant. » Toute politique d'inclusion ne saurait perdurer sans un suivi minutieux pour rendre compte de sa pertinence au cours du temps. L'appréciation partagée quant aux pratiques mises en place doit faire l'objet de discussion continues, aussi bien au sein de l'équipe qu'avec les usager.gère.s dans la mesure du possible. La réflexion, même si elle n'est pas en partie documentée et reste orale dans une certaine mesure, doit déboucher sur des conclusions claires pour tous.tes. Pour disposer d'une flexibilité dans son approche, pouvoir réajuster ses pratiques, il faut qu'elles soient d'abord établies avec certitude. Dans ce deuxième temps de suivi, des réunions régulières

ainsi qu'une actualisation de la documentation sur le sujet devraient être organisées, selon la fréquence qui semble appropriée. Pour reprendre la formulation de Béatrice Pallud Burbaud dans le Bibliogrill du 11 mai 2021, « l'accueil c'est jamais gagné. La régulation de la vie collective, c'est jamais gagné. Ça nécessite un échange constant entre le service des publics et les différentes bibliothèques du réseau, toutes les équipes en contact avec le public... Donc c'est un gros travail d'animation et de savoir faire évoluer les notes d'application, le règlement de visites en fonction des nouveaux conflits d'usage, ou d'adapter nos réponses quand on constate quelque chose de nouveau [...]. » L'actualisation des pratiques mettra alors à contribution les outils précédemment évoqués pour articuler une nouvelle politique de services si besoin est. Enfin, l'appréciation qualitative devra s'allier avec des mesures quantitatives pour vérifier le bien-fondé de ces modifications. Il peut être difficile de garder cet élan, qui sous-entend une acceptation du changement perpétuel. Néanmoins, les bibliothèques ont prouvé qu'elles étaient capables de changer radicalement leur fonctionnement et la vision de leurs propres missions, afin de faire face à leur rôle social selon les exigences de la société qui est la leur. Elles peuvent par conséquent assumer pleinement de telles démarches d'inclusion.

... et bienveillance constante

En somme, « il ne s'agit pas de 'faire de l'inclusion' parce que c'est à la mode, parce qu'on en parle ou pour paraître plus ouvert. Il s'agit de répondre à un réel besoin, celui des publics concernés mais aussi de la société dans son ensemble. Valoriser les différences d'opinions, la liberté de pensée, la rencontre fructueuse des cultures, le respect et la reconnaissance entière de chacune et de chacun, favoriser les rencontres pour empêcher l'incompréhension et refuser l'expression des extrémismes, tout cela participe de la mission d'émanciper les citoyen[ne]s pour qu'i[e]ls prennent part au débat public. C'est aujourd'hui, plus que jamais, que nous devons réaffirmer le rôle essentiel des bibliothèques. » (Bibliothèque(s) #80).

CONCLUSION

La bibliothèque est à même de jouer un rôle tout à fait unique vis-à-vis des individus en situation de précarité. Elle bénéficie d'un statut privilégié en tant qu'établissement ouvert à tous. Elle est apte à moduler ses propres règles en fonction des besoins de ses publics. De nos jours, la bibliothèque est consciente de devoir exploiter pertinemment les possibilités qu'offre son rôle social particulier. Pour autant, la bibliothèque n'est pas un service social : elle se conçoit en tandem avec les services sociaux. Finalement, l'étendue de l'action qu'elle mène auprès des publics précaires se pense selon l'articulation entre la bibliothèque et son contexte. Les bibliothécaires doivent s'interroger constamment sur la vision adoptée et projetée des besoins qu'ils sont aptes à prendre en charge. Ils doivent aussi considérer avec soin les opportunités de soutien politique pour acquérir plus de légitimité à mener des actions sur ces questions, l'aisance des différents membres de l'équipe à gérer des situations parfois difficiles, sans oublier l'inquiétude des autres publics face à ce que cela signifie pour eux. Adresser la question de l'inclusion passe par une véritable réflexion, intégrée (de manière explicite ou implicite) au projet de l'établissement et à l'organisation qui en découle. Suivant l'organisation choisie, les rapports avec la précarité seront différents. Il revient à chaque établissement de moduler sa politique interne en conséquence.

Les limites que posent les bibliothèques à leur rôle social lorsqu'elles se penchent sur la question influent sur leurs rapports avec les usagers. Dans le même temps, les rapports établis avec les publics en situation de précarité suscitent un questionnement qui peut amener à redéfinir les limites fixées au préalable. Le mouvement qui amène du questionnement à l'action et de l'action au questionnement est ainsi perpétuel. Pour autant, les bibliothécaires s'accordent tous sur une idée : la bibliothèque rend service à ces publics par le simple fait d'exister.

SOURCES

BIBLIOGRAPHIE

Cf section « Bibliographie ».

ENTRETIENS

Les entretiens suivants ont été menés de février à juin 2021. Ils sont présentés ci-dessous par ordre chronologique. Le format choisi pour l’anonymisation des personnes impliquées dans la rédaction de ce mémoire est le fait de leur choix propre, après consultation individuelle. Certaines personnes m’ont autorisée à utiliser jusqu’à leurs noms. Dans l’éventualité où la personne ne s’est pas prononcée sur la manière dont elle préférerait être identifiée, j’ai décidé de préserver soit son poste, soit le type d’établissement dont elle fait partie.

- Employé.e de la Médiathèque de la Monnaie (*Entretien du 09/02/2021*)
- Responsable médiation/animation numérique (*Entretien du 15/02/2021*)
- Professionnel.le souhaitant rester entièrement anonyme (*Entretien du 16/02/2021*)
- Médiatrice culturelle (*Entretien du 16/02/2021*)
- Responsable de la politique documentaire de la médiathèque de Calais (*Entretien du 17/02/2021*)
- Béatrice Pallud Burbaud, Directrice adjointe au Développement des Services et des Publics à la bibliothèque de la Part-Dieu (*Entretien du 26/02/2021*)
- Marjorie Naddeo (Responsable de la bibliothèque) et Anne Kerkour : (Bibliothécaire et coordinatrice jeunesse), de la bibliothèque des Relais lecture (*Entretien du 03/03/2021*)
- Employé.e de la bibliothèque des Champs Libres (*Entretien du 05/03/2021*)
- Référente champ social – Développement des publics, à la Bpi (*Entretien du 12/03/2021*)
- Assistante sur les publics adultes (*Entretien du 19/03/2021*)
- Cécile Vivier (Responsable Accueil – Responsable adjointe du bassin de lecture. Direction de la Culture/Accueil BLC) et Nathalie Daguillon (Responsable du bassin de lecture Nord – Co-pilote du groupe Publics spécifiques), du réseau Clermont Auvergne Métropole (*Entretien du 25/03/2021*)
- Médiatrice culturelle de la Bibliothèque du 7ème Gerland Hannah Arendt (*Entretien du 07/04/2021*)

- Responsable de réseau (*Entretien du 07/04/2021*)
- Responsable de la direction des médiathèques et du livre (service distinct) à la Médiathèque Jean Jacques Rousseau (*Entretien du 14/04/2021*)
- Employée de la bibliothèque de Frasne (*Entretien du 21/04/2021*)
- Christophe Evans, Chef du service Etudes et Recherche de la Bpi (*Entretien du 14/05/2021*)
- Responsable d'établissement (*Entretien du 28/05/2021*)

BIBLIOGRAPHIE

ALLARD, Theodora. *Entre 2013 et 2015, les écarts de revenus se sont creusés entre départements franciliens*. In : Insee Flash Ile-de-France. *Insee – Institut national de la statistique et des études économiques* [en ligne] Insee, 2019. [Consulté le 19 août 2021]. Disponible à l'adresse : <https://www.insee.fr/fr/statistiques/3717097>

BATS, Raphaëlle. Les bibliothèques et le trouble : 8ème et dernier épisode de #BiblioCovid19, 18 décembre 2020 [billet de blog]. In : *Blog et CV de Raphaëlle Bats*. [Consulté le 30 juillet 2021]. Disponible à l'adresse : <http://raphaellebats.blogspot.com/2020/12/les-bibliotheques-et-le-trouble-8eme-et.html>

BBF. *Journal d'éducation*, décembre 1818, p. 159-161. Cité dans Richter, Noë, « Aux origines de la lecture publique » [en ligne] BBF, 1978, n° 4, p. 221-249. [Consulté le 2 août 2021] Disponible à l'adresse : <https://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-1978-04-0221-001>

Bibliothèque(s) #41/42. *La censure* [PDF] [Consulté le 16 août 2021]. Disponible à l'adresse : <https://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/59547-41-42-la-censure.pdf#page=76>

Bibliothèque(s) #80. *Bibliothèques et inclusions - Ouvrir grand ou fermer des bibliothèques* [PDF]. [Consulté le 8 août 2021]. Disponible à l'adresse : <https://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/67095-80-bibliotheques-et-inclusion.pdf>

Bibliothèque(s) #92-93. *À quoi servent les bibliothèques ?* [PDF]. [Consulté le 9 août 2021]. Disponible à l'adresse : <https://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/68999-92-93-a-quoi-servent-les-bibliotheques.pdf>

BNF. La lecture de divertissement à la Bibliothèque nationale au XIXe siècle | Le blog de Gallica [billet de blog]. In : *Le blog de Gallica*. [Consulté le 12 août 2021]. Disponible à l'adresse : <https://gallica.bnf.fr/blog/17092019/la-lecture-de-divertissement-la-bibliotheque-nationale-au-xi-xe-siecle>

BPI. Inclusion numérique en bibliothèque : pourquoi, comment ? In : Pro.bpi. *Accueil – Bibliothèque publique d'information – Centre Pompidou* [en ligne]. 2 septembre 2019. [Consulté le 11 août 2021]. Disponible à l'adresse : <https://pro.bpi.fr/inclusion-numerique-en-bibliotheque-pourquoi-comment/>

BPI. *Précarité, exclusion et bibliothèque* [vidéo en ligne]. 2012. [Consulté le 18 août 2021]. Disponible à l'adresse : https://webtv.bpi.fr/fr/doc/3563/Precarite_exclusion+et+bibliotheque

BPI. *Revivez le Bibliogrill : l'accueil des publics très précaires* [vidéo en ligne]. 2021. [Consulté le 19 août 2021]. Disponible à l'adresse : <https://pro.bpi.fr/bibliogrill-laccueil-des-publics-tres-precaires/>

CHAMBON, Fabrice. *Le rôle social des bibliothèques* [PDF]. [Consulté le 1 août 2021]. Disponible à l'adresse : <https://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/48221-le-role-social-des-bibliotheques.pdf>

CHEVALLIER, Vincent. *Les publics sans-abri en bibliothèque publique*, [PDF]. [Consulté le 17 août 2021]. Disponible à l'adresse : <https://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/48190-les-publics-sans-abri-en-bibliotheque-publique.pdf>

CONDORCET, Nicolas de. Assemblée nationale – Grands moments d'éloquence parlementaire – Condorcet : l'instruction publique. In : Assemblée nationale. *Assemblée nationale ~ Les députés, le vote de la loi, le Parlement français* [En ligne] Rapport sur l'organisation générale de l'Instruction publique présenté à l'Assemblée nationale législative au nom du Comité d'Instruction publique les 20 et 21 avril 1792. [Consulté le 02/08/2021]. Disponible à l'adresse : <http://www.assemblee-nationale.fr/histoire/7ed.asp>

Conseil supérieur des bibliothèques, 7 novembre 1991. *Charte des bibliothèques* [PDF]. [Consultée le 4 août 2021]. Disponible à l'adresse : <https://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/1096-charte-des-bibliotheques.pdf>

CHRISTEN, Carole. *Des bibliothèques populaires à la lecture publique* [en ligne]. SANDRAS, Agnès (éd.). 2020, Villeurbanne : Presses de l'enssib. Papiers. [Consulté le 13 août 2021]. Disponible à l'adresse : <http://books.openedition.org/pressesenssib/12353>

DAHAN, Chantal, RICHEZ, Jean-Claude. La Culture populaire au pôle culture de l'Institut National de la Jeunesse et de l'Éducation Populaire. *L'Observatoire, la revue des politiques culturelles*, 2008, n°33.

EMMANUELI Xavier, FREMONTIER Clémentine. La fracture sociale, un terme politique. In : Xavier Emmanuelli éd., *La fracture sociale* [en ligne]. Paris cedex 14, Presses Universitaires de France, « Que sais-je ? », 2002, p. 5-8. [Consulté le 3 août 2021]. Disponible à l'adresse : <https://www.cairn.info/la-fracture-sociale--9782130520696-page-5.htm>

EVANS, Christophe. *La BPI à l'usage, 1978-1995 : analyse comparée des profils et des pratiques des usagers de la BPI du Centre Georges Pompidou*. Paris, BPI, 1998 (Études et recherche).

FROESCHLE-CHOPARD Marie-Hélène, ALBERTAN-COPPOLA Sylviane. La Révolution et la constitution des bibliothèques municipales. L'exemple de Grasse. *La Gazette des archives* [en ligne] 1989, n°146-147, pp. 225-253. [Consulté le 13 août 2021]. Disponible à l'adresse : https://www.persee.fr/doc/gazar_0016-5522_1989_num_146_1_4145

FSE. Rapport sur la pauvreté 2020-2021 : la crise sanitaire et son impact. In : FSE. *Ministère du Travail, de l'Emploi et de l'Insertion* [en ligne]. FSE, 2021. [Consulté le 4 juillet 2021]. Disponible à l'adresse : <http://www.fse.gouv.fr/fse-mag/rapport-sur-la-pauvrete-2020-2021-la-crise-sanitaire-et-son-impact>

GIORGETTI, Camila et PAUGAM, Serge. La bibliothèque pour tous : un espace d'apprentissage de la citoyenneté. *Bulletin des bibliothèques de France* [en ligne]. 2017, n° 11, p. 122-130. [Consulté le 7 août 2021]. Disponible à l'adresse : <https://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2017-11-0122-013>

GIORGETTI, Camila, et PAUGAM, Serge, 2014. *Des pauvres à la bibliothèque : Enquête au Centre Pompidou* [en ligne]. Paris : Éditions de la Bibliothèque publique d'information. Études et recherche. [Consulté le 04 août 2021]. Disponible à l'adresse : <http://books.openedition.org/bibpompidou/966>

GUITTET, Florence, 2007. Lecteurs précaires. *Bulletin des bibliothèques de France* [en ligne]. 1 janvier 2007. [Consulté le 7 août 2021]. Disponible à l'adresse : <https://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2007-03-0136-011>

DELEUZE, Hélène. *7 milliards d'êtres humains, mille milliards de communautés... et une bibliothèque pour chaque : La bibliothèque au service de toutes les communautés* [PDF]. Consulté le 19 août 2021. Disponible à l'adresse : <https://www.ifla.org/past-wlic/2012/161-deleuze-fr.pdf>

IBOS Caroline, DAMAMME Aurélie, MOLINIER Pascale *et al.*. Définition. *Care*. In : Cairn. *Vers une société du care. Une politique de l'attention* [en ligne]. Sous la direction de Ibos Caroline, Damamme Aurélie, Molinier Pascale *et al.* Paris, Le Cavalier Bleu, « Idées reçues », 2019, p. 9-9. [Consulté le 13 août 2021]. Disponible à l'adresse : <https://www.cairn.info/vers-une-societe-du-care--9791031803722-page-9.htm>

INSEE. Pauvreté – France, portrait social | Insee. In : Insee. *Insee – Institut national de la statistique et des études économiques* [en ligne] Insee, 2020. [Consulté le 4 juillet 2021]. Disponible à l'adresse : <https://www.insee.fr/fr/statistiques/4797606?sommaire=4928952>

LALOY, Émile. *La question de la nouvelle salle à la bibliothèque nationale*. Calais, Imprimerie de L. Henry-Gontier, 1912.

LAROUSSE, Éditions. Définitions : égalitaire - Dictionnaire de français Larousse. . In : Larousse. *Larousse.fr : encyclopédie et dictionnaires gratuits en ligne* [en ligne]. [Consulté le 27 juillet 2021]. Disponible à l'adresse : <https://www.larousse.fr/dictionnaires/francais/%C3%A9galitaire/28001>

LAROUSSE, Éditions. Définitions : égalité - Dictionnaire de français Larousse. In : Larousse. *Larousse.fr : encyclopédie et dictionnaires gratuits en ligne* [en ligne]. [Consulté le 27 juillet 2021]. Disponible à l'adresse : <https://www.larousse.fr/dictionnaires/francais/%C3%A9galit%C3%A9/28005>

LAROUSSE, Éditions. Définitions : équité - Dictionnaire de français Larousse. In : Larousse. *Larousse.fr : encyclopédie et dictionnaires gratuits en ligne* [en ligne]. [Consulté le 26 juillet 2021]. Disponible à l'adresse : <https://www.larousse.fr/dictionnaires/francais/%C3%A9quit%C3%A9/30712>

LAROUSSE, Éditions. Définitions : précarité - Dictionnaire de français Larousse. In : Larousse. *Larousse.fr : encyclopédie et dictionnaires gratuits en ligne* [en ligne]. [Consulté le 4 juillet 2021]. Disponible à l'adresse : <https://www.larousse.fr/dictionnaires/francais/pr%C3%A9carit%C3%A9/63303>

LAURENTIN, Emmanuel. *Qui a les moyens d'être résilient ?* [en ligne]. In : France Culture. Emission du mardi 3 novembre 2020. [Consulté le 29 juillet 2021]. Disponible à l'adresse : <https://www.franceculture.fr/emissions/le-temps-du-debat/le-temps-du-debat-emission-du-mardi-03-novembre-2020>

LE GOAZIOU, Véronique. Lecteurs précaires : des jeunes exclus de la lecture ? *Bulletin des bibliothèques de France* [en ligne]. 2007, n° 3, p. 136-137. [Consulté le 7 août 2021]. Disponible à l'adresse : <https://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2007-03-0136-011>

MARTEL Marie D. Le design du « care » en bibliothèque : du tiers lieu au lieu d'inclusion sociale. *I2D - Information, données & documents* [en ligne], 2017/1 (Volume 54), p. 52-54. [Consulté le 13 août 2021]. Disponible à l'adresse : <https://www.cairn.info/revue-i2d-information-donnees-et-documents-2017-1-page-52.htm>

MERIMEE Prosper, ALLARD Nelzir, LELUT Louis-Françisque, MARCHAND A., CHAIX D'EST-ANGE Gustave, LASCOUX, PELLETIER J., LABORD Léon de, DE LONGPERRIER A., SAULCY Louis Félicien de, ROULAND Gustave. Rapport présenté à S. Exc. le Ministre de l'instruction publique et des cultes par M. P. Mérimée, sénateur, au nom de la commission chargée d'examiner les modifications à introduire dans l'organisation de la Bibliothèque impériale. *Bulletin administratif*

de l'instruction publique [en ligne], 1858, Tome 9 n°103, pp. 143-170. [Consulté le 13 août 2021]. Disponible à l'adresse : https://education.persee.fr/doc/baip_1254-0714_1858_num_9_103_8178

MONNET, Benjamin. La bibliothèque, refuge des personnes en situation de précarité. *Slate.fr* [en ligne]. 29 juin 2020. [Consulté le 4 août 2021]. Disponible à l'adresse : <http://www.slate.fr/story/188352/bibliotheque-refuge-personnes-precarite-social>

PAPERMAN, Patricia. L'éthique du *care* et les voix différentes de l'enquête. *Recherches féministes* [en ligne]. 2015, Vol. 28, n° 1, pp. 29-44. [Consulté le 13 août 2021]. Disponible à l'adresse : <https://www.erudit.org/fr/revues/rf/2015-v28-n1-rf01908/1030992ar/>

POISSENOT, Claude. Les habitués : le microcosme d'une grande bibliothèque. *Bulletin des bibliothèques de France* [en ligne], 2000. [Consulté le 19 août 2021]. Disponible à l'adresse : <https://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2000-05-0145-006>

SOULÉ, Véronique. *De squat en squat, une bibliothèque de rue*. Montreuil : Éditions Quart Monde, 2019.

SPIESER, Adèle. *Fais pas ci, fais pas ça : les interdits en bibliothèque* [PDF]. [Consulté le 9 août 2021]. Disponible à l'adresse : <https://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/56967-fais-pas-ci-fais-pas-ca-les-interdits-en-bibliotheque.pdf>

UNESCO. Manifeste de l'UNESCO sur la bibliothèque publique, 1994 - UNESCO Bibliothèque Numérique. In : Unesco. *Accueil – UNESCO Bibliothèque Numérique* [en ligne]. UNESCO, 1994. [Consulté le 4 juillet 2021]. Disponible à l'adresse : https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000112122_fre

TABLE DES MATIERES

SIGLES ET ABREVIATIONS	7
ÉCRITURE INCLUSIVE	8
INTRODUCTION.....	9
DÉFINIR POUR AGIR	11
Depuis quand la question des publics précaires préoccupe-elle les bibliothécaires ?	11
<i>Les origines d'une politique d'accueil pour tous.tes</i>	<i>11</i>
<i>L'apparition de la politique du care</i>	<i>15</i>
<i>Un intérêt grandissant pour la question</i>	<i>17</i>
<i>La littérature sur le sujet.....</i>	<i>18</i>
Quelles tentatives de typologie ?	23
<i>Paugam comme référence, même partielle.....</i>	<i>23</i>
<i>Le risque d'enfermement dans une typologie</i>	<i>26</i>
Pourquoi formaliser sa stratégie d'action ?	28
<i>Approche strictement empirique</i>	<i>28</i>
<i>Évolution des fonctions de la structure bibliothèque</i>	<i>30</i>
CONSTRUIRE UNE OFFRE DE SERVICES	32

Comment identifier les besoins et stratifier les actions ?	32
<i>Démarches administratives</i>	33
<i>Demandes ponctuelles.....</i>	33
<i>Services récurrents</i>	33
<i>Dépassement.....</i>	34
<i>Construction de l'espace social.....</i>	35
Comment s'organiser en interne ?	36
<i>Un modèle tripartite</i>	36
<i>L'importance du contexte territorial.....</i>	36
« Pour ces publics, à quoi servent les bibliothèques ? »	37
<i>Re-légitimer.....</i>	38
<i>Construire un rapport de confiance.....</i>	41
<i>Choisir une terminologie.....</i>	43
LÉGITIMER L'ACTION ENTREPRISE	46
Quels axes thématiques peut-on envisager dans la formalisation ?	46
<i>Construire efficacement des pratiques participatives</i>	47
<i>Justifier un cadre d'action</i>	48
<i>Gérer les tensions avec les autres publics.....</i>	51
<i>Gérer les tensions avec les bibliothécaires</i>	54
Quels moyens pour ce plaidoyer ?	55
<i>Réfléchir.....</i>	55
<i>(Se) former</i>	56
<i>Documenter</i>	56
Quel suivi ?	58
<i>Vigilance continue.....</i>	58
<i>... et bienveillance constante</i>	59
CONCLUSION	61
SOURCES.....	63
BIBLIOGRAPHIE.....	65
TABLE DES MATIERES.....	70
ANNEXES.....	73

ANNEXES

Table des annexes

BIBLIOGRAPHIE.....	63
ENTRETIENS	63
ANNEXE 1 : MODELE D'ENTRETIEN NUMERO 1.....	74
ANNEXE 2 : MODELE D'ENTRETIEN NUMERO 2.....	75
ANNEXE 3 : PCSES CLERMONT AUVERGNE METROPOLE 2021.....	76
ANNEXE 4 : RAPPORT BSF 2019-2020.....	105

ANNEXE 1 : MODELE D'ENTRETIEN NUMERO 1

Modèle d'entretien général

1. Quand je vous dis “usagers en situation de précarité en bibliothèques”, qu'est-ce que cela vous évoque ? / Avez-vous des anecdotes qui vous viennent à l'esprit ?
2. Pouvez-vous me dire si vous mettez à la disposition des publics en situation de précarité certains services particuliers ? Lesquels ?
3. Pensez-vous que ces services soient pertinents, aussi bien pour l'équipe que pour les publics visés ? Comment évaluez-vous leur impact ?
4. Votre projet d'établissement mentionne-t-il les publics en situation de précarité ? Avec quels objectifs ? (*Question modifiée pour les médiateur.rice.s culturel.le.s de réseaux : Quel projet ou charte sur le réseau ? / Est-ce que vous êtes à même d'aider les structures sans identifier explicitement ces publics dans votre projet ?*)
5. Avez-vous des points particuliers sur leur rapport à l'établissement à souligner ?
6. Qu'est-ce que recherchent pour vous ces publics lorsqu'ils se rendent à la bibliothèque ?
7. Envisagez-vous d'autres services dans le futur ? / Qu'est-ce que vous pourriez imaginer dans l'absolu ?
8. Quel est le regard des politiques locaux sur la question ?
9. Connaissez-vous la typologie de Serge Paugam ? (*Explication si nécessaire...*) Qu'en pensez-vous à titre personnel ?
10. Autre chose ?

ANNEXE 2 : MODELE D'ENTRETIEN NUMERO 2

Modèle d'entretien pour Christophe Evans

1. Que pensez-vous de la typologie de S. Paugam ? Du fait d'avoir une typologie ?
2. Est-ce qu'on ne peut pas parler d'inclusion sans une connaissance précise des publics que l'on cherche à inclure ?
3. Sans rentrer dans la typologie, de manière générale, le fait de se focaliser sur les publics précaires dans la politique adoptée, est-ce pour vous un choix ou bien une nécessité pour les bibliothèques aujourd'hui ?
4. Comment est-ce que cette problématique est survenue ?
5. Quelles expériences avez-vous à la Bpi de la construction d'une stratégie en bibliothèque pour gérer les publics précaires ?
6. D'ailleurs, vous travaillez actuellement sur une enquête qui touche à l'impact socio-économique des bibliothèques, comment est-ce que cela interagit avec le sujet de la précarité ?
7. Avez-vous d'autres enquêtes marquantes dont vous recommandez la lecture ?
8. Comment s'organisent les questions d'inclusion avec le politique ? Quels sont pour vous les enjeux essentiels de la communication avec les élus d'une part et les outils à faire valoir d'autre part ?
9. Est-ce qu'on peut pour vous envisager des formations à ce sujet ? / Si oui, avec quel accompagnement ?

ANNEXE 3 : PCSES CLERMONT AUVERGNE METROPOLE 2021



CLERMONT AUVERGNE MÉTROPOLE
CONSEIL MÉTROPOLITAIN DU 28 MAI 2021 À 08 H30

Séance présidée par François RAGE

Date de la convocation : 21/05/21

Conseillers en

exercice :

84

Conseillers

présents :

73

Conseillers

représentés :

11

Total votants :

84

LECTURE PUBLIQUE - PROJET CULTUREL, SCIENTIFIQUE, ÉDUCATIF ET SOCIAL

DÉLIBÉRATION N°DEL20210528_028

Commission principale : 7 Culture

Rapporteur : -.

Le Conseil métropolitain de la Métropole clermontoise s'est réuni le 28 mai 2021 à 08 H30 en visioconférence.

Conseiller(e)s présent(e)s :

François RAGE, Louis GISCARD D'ESTAING, Christine MANDON, Hervé PRONONCE, Henri GISSELBRECHT, Anne-Marie PICARD, Marcel ALEDO, Jean-Marc MORVAN, René DARTEYRE, Flavien NEUVY, Laurent BRUNMUROL, Christophe VIAL, Serge PICHOT, Sylvain CASILDAS, Aline FAYE, Jean-Marie VALLÉE, Christine DULAC-ROUGERIE, Isabelle LAVEST, Cyril CINEUX, Laurent GANET, François CARMIER, Richard BERT, Eric GRENET, Cécile AUDET, Grégory BERNARD, Marion CANALES, Blandine GALLIOT, Nicolas BONNET, Chantal LAVAL, Florent GUITTON, Alain FAGONT, Christine PEROL BEYSSI, Dominique ADENOT, Christophe BERTUCAT, Sondès EL HAFIDHI, Claudine KHATCHADOURIAN-TECER, Wendy LAFAYE, Pierre SABATIER, Nathalie CARDONA, Cécile BIRARD, Bernard BARRASSON, Philippe MAITRIAS, Christine FAURE, Samir EL BAKKALI, Lucie MIZOULE, Sylvie DOMERGUE, Jean-Paul CUZIN, Jean PICHON, Luc LEVI ALVARES, Sylvie VIEIRA DI NALLO, Chantal LELIÈVRE, Marion BARRAUD, Rémi CHABRILLAT, Anne-Laure STANISLAS, Thomas WEIBEL, Claire BRIEU, Jérôme AUSLENDER, Charles DUBREUIL, Julien BONY, Cécile LAPORTE, Catherine PINET-TALLON, Jean-Paul CORMERAIS, Christine BIGOURET, Jocelyne CHALUS, Jacqueline BOLIS, Claude AUBERT, Marie DAVID, Julie DUVERT, Fatima BISMIR, Eric FAIDY, Stanislas RENIÉ, Diego LANDIVAR, Marianne MAXIMI

Conseiller(e)s ayant donné pouvoir :

Olivier BIANCHI pouvoir à François RAGE
Odile VIGNAL pouvoir à Thomas WEIBEL
Dominique BRIAT pouvoir à Pierre SABATIER
Jean-Christophe CERVANTÈS pouvoir à Cyril CINEUX
Magali GALLAIS pouvoir à Samir EL BAKKALI
Fabienne VOUTE pouvoir à Henri GISSELBRECHT
Hélène VEILHAN pouvoir à Marion BARRAUD
Estelle BRUANT pouvoir à Nicolas BONNET
Vincent SOULIGNAC pouvoir à Anne-Laure STANISLAS
Jean-Pierre BRENAS pouvoir à Catherine PINET-TALLON
Fatima CHENNOUF-TERRASSE pouvoir à Diego LANDIVAR

LECTURE PUBLIQUE - PROJET CULTUREL, SCIENTIFIQUE, ÉDUCATIF ET SOCIAL

Le réseau de lecture publique de Clermont Auvergne Métropole, créé en 2005, est composé de 15 bibliothèques et médiathèques et leurs 4 annexes, ainsi que de deux bibliothèques spécialisées (Centre de documentation du cinéma et du court-métrage La Jetée et bibliothèque du patrimoine). Il s'emploie à faire vivre la lecture, les pratiques culturelles et l'inclusion sociale sur le territoire. Il se singularise par son organisation en bassins de lecture, son fonctionnement transversal et mutualisé, dont la vocation est de s'inscrire au plus près des populations et de prendre en compte la grande diversité des publics du territoire.

Ce réseau est tout à la fois marqué par ses richesses patrimoniales et résolument tourné vers l'avenir, comme en témoigne le chantier de la Bibliothèque Métropolitaine de l'Hôtel-Dieu, situé dans un bâtiment emblématique cher à la mémoire des habitants.

Dans un réseau tel que le nôtre, un Projet Culturel, Scientifique, Éducatif et Social (PCSES) est un élément fondamental, véritable feuille de route stratégique et opérationnelle. En outre, il sert de base au travail avec l'État, notamment dans le cadre des demandes de subventions, des réponses aux appels à projet et facilite le dialogue dans le cadre du contrôle scientifique et technique de l'État.

Par délibération en date du 22 octobre 2010, notre EPCI a adopté une charte du réseau fixant ses orientations et ses objectifs dans le cadre du projet culturel communautaire de 2004.

Aujourd'hui, l'approbation du présent PCSES s'inscrit dans un rattrapage des documents cadres demandés par l'État.

Ce Projet Culturel, Scientifique, Économique et Social vise à fixer les perspectives du réseau pour les six prochaines années, au moment où le réseau s'apprête à connaître une évolution significative avec la construction d'une grande bibliothèque centrale longtemps attendue par la population.

Éléments de méthodologie

La démarche de construction du PCSES a été l'occasion d'engager pour la première fois une réflexion de fond, de poser un regard critique sur l'existant et a permis de détailler les propositions d'actions du réseau selon des orientations prioritaires.

Un diagnostic préalable a été réalisé à partir :

- des données statistiques du réseau (inscrits, fréquentation, collections, prêts, etc.) comparées aux moyennes et aux normes nationales
- des données statistiques Insee du territoire
- des données de l'agence d'urbanisme

Les axes du Projet Culturel Communautaire adopté en 2017 ont été intégrés dans le travail de réflexion :

- Faire des bibliothèques troisième lieu
- Repenser l'ancrage territorial des bibliothèques
- Élargir la politique de lecture
- Repenser la communication

Un travail de co-construction a été mené en interne :

- Travail participatif des cadres du réseau (ateliers de design, recherche de consensus)
- Travail des groupes de travail thématiques sur les différents axes

- Travail à l'échelle du réseau sur les valeurs de la lecture publique et du réseau

Le PCSES du réseau de lecture publique de Clermont Auvergne Métropole

4 axes sont proposés pour orienter les évolutions du service de lecture publique sur le territoire :

- Accroître l'équité territoriale :

Clermont Auvergne Métropole s'est doté d'un réseau de médiathèques et de bibliothèques unique en France de par son degré d'intégration et son ambition en matière de lecture publique sur ce territoire. Tout en tenant compte des spécificités de chaque bassin de lecture, le réseau par ses actions sert le premier objectif du présent PCSES, qui est de proposer à tous les citoyens une offre riche et variée, adaptée aux besoins de la population. Face aux différences historiques entre les sites, entre les bassins, il est urgent de compléter et de poursuivre la remise à niveau de l'offre de lecture publique en cours depuis une quinzaine d'années.

Cela implique d'améliorer le maillage du territoire, de développer l'offre « hors-les-murs », de favoriser la mobilité des documents sur le réseau et de réduire les inégalités d'accès liées à l'éloignement géographique pour certains usagers.

- Diversifier et renforcer l'action sociale des bibliothèques :

Déployées sur un territoire hétérogène et pluriel, les bibliothèques du réseau sont appelées à servir un public divers, reflet de la richesse humaine de la Métropole. Les bibliothécaires sont pleinement conscients du rôle social qui est le leur : seuls interlocuteurs pour certaines personnes, ils doivent accompagner chacun et l'aider – dans le respect du périmètre de leurs attributions – à s'insérer dans la vie de la cité. Les bibliothèques de Clermont Auvergne Métropole ont ainsi noué un lien de confiance et de proximité avec leur public, et elles considèrent la dimension sociale de leur activité comme prioritaire. Au cours des prochaines années, cet effort devra se poursuivre, sous ses différentes déclinaisons.

Pour cela il s'agit de poursuivre l'accueil pour tous les publics, développer les services sociaux et citoyens, faciliter l'accès aux bibliothèques et amplifier les partenariats avec des services extérieurs.

- Développer les nouveaux usages :

L'offre des bibliothèques du vingt-et-unième siècle doit être plurielle. Depuis un certain nombre d'années déjà, les bibliothèques accompagnent les nouveaux usages, sous leurs formes diverses : le numérique, les nouveaux modes de sociabilité, les nouvelles façons de se détendre, de se retrouver, de s'amuser. Les bibliothèques disposent de nombreux atouts pour offrir ces services : des espaces modulables, des équipements numériques, des agents polyvalents.

Le réseau de Clermont Auvergne Métropole se positionne résolument dans cette optique de diversification de son offre et d'accompagnement des publics dans leurs pratiques nouvelles, en mettant l'accent sur le renforcement de la dimension tiers-lieu, de la médiation numérique, la diversification de l'offre et des ressources et l'amélioration de sa connaissance des publics et des « non-publics ».

- Favoriser les dynamiques transversales :

La structuration des bibliothèques de Clermont Auvergne Métropole en réseau, avec un transfert intégral de la compétence à la Métropole, est une particularité et une force. Le découpage en bassins, qui date de 2005, crée une tension entre le niveau réseau et le niveau bassin. Cette tension est génératrice de dynamisme mais nécessite un véritable travail de communication et de coordination pour empêcher le développement d'un service à plusieurs vitesses. De plus, cette identité de réseau n'est pas toujours très visible pour le public qui fréquente un nombre limité de bibliothèques. L'échelle du bassin est avant tout une échelle d'organisation interne et ne doit pas devenir une échelle de niveau de service pour le public. La dynamique transversale entre les bassins devra donc être renforcée au cours des prochaines années.

Pour cela, il s'agit de redéfinir les missions transversales et améliorer leur efficacité, favoriser la cohésion des équipes à l'échelle du réseau, évaluer l'activité du réseau et faire connaître ses résultats et développer la transversalité avec les autres services métropolitains.

Le Conseil métropolitain, après en avoir délibéré, décide à l'unanimité :

- d'approuver le projet culturel, scientifique, éducatif et social du réseau de lecture publique de Clermont Auvergne Métropole développé autour des 4 axes suivants : accroître l'équité territoriale, diversifier et renforcer l'action sociale des bibliothèques, développer les nouveaux usages et favoriser les dynamiques transversales ;
- d'autoriser le Président, ou son représentant, à effectuer toutes les démarches et à signer tous les documents nécessaires à la mise en œuvre de la présente délibération.

TOTAL VOTANTS :	84	=	73 Conseillers Présents	+	11 Représentés	-	0 Non participation
TOTAL DES VOIX EXPRIMÉES :	84	=	Pour : 84	+	Contre : 0		
Abstention :	0						

**Pour ampliation certifiée conforme,
Le Président,**



*Pour le Président et par délégation
La Vice-Présidente
Isabelle LAVEST*

Projet culturel, scientifique, éducatif et social du réseau de lecture publique 2021-2027

Sommaire

PRÉAMBULE.....	4
1. DIAGNOSTIC.....	5
1.1. Un collectivité au fort caractère.....	5
1.1.1. Caractéristiques générales d'un territoire contrasté.....	5
a) Bref portrait de Clermont Auvergne Métropole.....	5
b) Une démographie en expansion, signe d'attractivité.....	5
c) Tous les âges de la vie... mais qui ne sont pas présents partout de la même façon.....	5
1.1.2. Qui sont donc ces habitants métropolitains qui fréquentent (ou non) les médiathèques ?.....	6
a) Des familles monoparentales plus présentes en centre-ville, des familles nombreuses en périphérie.....	6
b) Des locataires HLM plus présents au centre et à l'est, mais aussi un habitat bien plus pavillonnaire que dans d'autres métropoles.....	6
c) Une métropole plus ouvrière que d'autres, des catégories socioprofessionnelles inégalement réparties sur le territoire..	6
1.1.3. Emploi et mobilité.....	6
a) La concentration de l'emploi dans le centre de l'agglomération et une mobilité encore très automobile.....	6
b) Un niveau de diplôme plutôt élevé.....	7
c) Un niveau de vie contrasté, un chômage et une pauvreté plus présents dans la ville centre.....	7
1.2. Les bibliothèques.....	7
1.2.1. Un réseau unique en France.....	7
a) Un offre territorialisée à travers les bassins de lecture.....	8
b) Un fonctionnement transversal ambitieux.....	8
c) Une communication réseau.....	8
d) La Bibliothèque Métropolitaine à l'Hôtel-Dieu.....	8
1.2.2. Des bibliothèques aussi variées que le territoire qu'elles desservent.....	9
a) Une surface encore en déficit.....	9
b) Des horaires d'ouverture homogénéisés.....	9
1.2.3. Une multitude de services.....	9
a) Qu'est-ce qu'on y trouve ?.....	9
b) Qu'est-ce qu'on y emprunte ?.....	10
c) Des documents équipés par un chantier d'insertion.....	10
d) Un service de navette pour les documents rendus.....	10
e) Une action culturelle dense et variée.....	10
1.2.4. Une pluralité de publics.....	10
a) Des habitudes différentes selon les classes d'âge.....	10
b) Des tiers-lieux qui attirent des publics de plus en plus nombreux.....	11
2. PROJET.....	12
2.1. Accroître l'équité territoriale.....	12
2.1.1. Améliorer le maillage du territoire.....	12
a) Poursuivre la remise à niveau des équipements.....	12
b) Repenser le service des bibliobus.....	12
c) Redéfinir la pertinence de l'échelon des bassins.....	12
d) Rééquilibrer l'offre documentaire sur l'ensemble du territoire.....	13
2.1.2. Développer l'offre de lecture publique « hors-les-murs ».....	13
a) Faire monter en puissance l'offre « hors-les-murs ».....	13
b) L'Ideas Box, outil « hors-les-murs » par excellence.....	13

2.1.3. Favoriser la mobilité des documents sur le réseau.....	14
a) Faire venir les documents vers l'utilisateur.....	14
b) Créer des fonds mobiles spécialisés sur le réseau.....	14
2.1.4. Réduire les inégalités d'accès liées à l'éloignement géographique.....	14
a) Développer le portage à domicile.....	14
b) Compléter l'offre de prêt aux structures partenaires.....	14
c) Installer des dispositifs de retrait autonome.....	15
2.2. Diversifier et renforcer l'action sociale des bibliothèques.....	15
2.2.1. Poursuivre l'accueil pour tous les publics.....	15
a) Améliorer l'offre de service à destination des publics en situation de handicap.....	15
b) Enrichir les collections à destination des publics allophones.....	15
2.2.2. Développer les services sociaux et citoyens.....	16
a) Accompagner le public par l'offre documentaire et la médiation.....	16
b) Clarifier le périmètre de l'assistance aux démarches administratives.....	16
2.2.3. Faciliter l'accès aux bibliothèques.....	16
a) Mener une réflexion sur les horaires d'ouverture.....	17
b) Interroger les politiques tarifaires.....	17
c) Renforcer la visibilité de l'offre en ligne.....	17
d) Construire une communication ciblée et efficace.....	17
2.2.4. Amplifier les partenariats avec des services extérieurs.....	18
2.3. Développer les nouveaux usages.....	18
2.3.1. Renforcer la dimension tiers-lieu.....	18
a) Offrir de nouveaux services en s'adaptant aux nouveaux usages.....	18
b) Encourager la participation et la co-construction.....	18
2.3.2. Renforcer la médiation numérique.....	19
a) Améliorer la lisibilité de l'offre des ateliers numériques.....	19
b) Confirmer la montée en puissance de l'offre de services en ligne.....	19
c) Rédiger une politique documentaire numérique.....	19
2.3.3. Diversifier l'offre et les ressources.....	19
a) Élargir l'offre de prêt à des supports jusque là peu présents.....	19
b) Structurer l'offre de jeux et de jeux vidéos.....	20
2.3.4. Améliorer la connaissance des publics.....	20
2.4. Favoriser les dynamiques transversales.....	20
2.4.1. Redéfinir les missions transversales et améliorer leur efficacité.....	20
a) Impulser une politique documentaire vraiment partagée.....	20
b) Faire de l'accueil un pilier de la politique de lecture publique.....	21
c) Faire monter en puissance les compétences numériques du réseau.....	21
d) Redéfinir et se réappropriier l'action culturelle.....	21
2.4.2. Favoriser la cohésion des équipes à l'échelle du réseau.....	22
a) Accompagner la montée en compétence des équipes.....	22
b) Améliorer la communication interne du réseau et la connaissance mutuelle des équipes.....	22
c) Encourager la mobilité des agents sur le réseau.....	22
2.4.3. Évaluer l'activité du réseau et faire connaître ses résultats.....	23
a) Rédiger des rapports d'activité.....	23
b) Communiquer sur l'activité du réseau.....	23
c) Évaluer les objectifs du présent PCSES.....	23
2.4.4. Développer la transversalité avec les autres services de la Métropole.....	23
SOURCES.....	24

PRÉAMBULE

Envoyé en préfecture le 04/06/2021

Reçu en préfecture le 04/06/2021

Affiché le

SLO

Le réseau de lecture publique de Clermont Auvergne Métropole, composé de 15 bibliothèques ainsi que de deux bibliothèques spécialisées le centre de documentation du cinéma et du court-métrage La Jetée et la bibliothèque du patrimoine, s'emploie à faire vivre la lecture, les pratiques culturelles et l'inclusion sociale sur un territoire divers, à la fois urbain et rural, au cœur de la chaîne des Puys.

Ce réseau a été créé dès 2005, après une année 2004 de travail intense mobilisant professionnels et élus des différentes communes concernées. Il se singularise par le transfert total des équipements, et son organisation en bassins de lecture, dont la vocation est de s'inscrire au plus près des habitants sur l'ensemble du territoire métropolitain. Dès le transfert, certaines constructions – dont celle d'un site central au cœur de la ville centre – ou extensions étaient prévues dans le cadre d'un plan de mise à niveau des équipements. Ce premier plan arrivera à son terme avec l'ouverture de la bibliothèque de l'Hôtel-Dieu en 2024. En parallèle de ce développement de lieux nouveaux ou rénovés, dès les premières années un travail de mutualisation et de structuration de l'offre de service autour de l'action culturelle, des collections, de l'accueil puis de l'intégration du numérique dans toutes ces thématiques a permis de mettre en œuvre des services à la mesure des ambitions du territoire.

Le réseau est aujourd'hui tout à la fois marqué par ses richesses patrimoniales et résolument tourné vers l'avenir, comme en témoigne le chantier de la Bibliothèque Métropolitaine de l'Hôtel-Dieu, situé dans un bâtiment emblématique cher à la mémoire des clermontois. Il offre plusieurs domaines d'excellence : le centre de documentation de La Jetée consacré au court-métrage, la bibliothèque du patrimoine qui possède un riche fonds consacré à l'Auvergne et la bibliothèque numérique Overnia qui met à la disposition des internautes une partie numérisée de ces fonds. Sa fréquentation importante (près de 900 000 entrées par an) en fait également un réseau de proximité où se croisent chaque jour les personnes empruntant des documents, celles venues pour travailler, se détendre, assister à une programmation culturelle, utiliser les postes informatiques ou imprimer...

Ce Projet Culturel, Scientifique, Éducatif et Social vise à fixer les perspectives du réseau pour les six prochaines années, au moment où il s'apprête à connaître une évolution significative avec la construction d'une grande bibliothèque centrale longtemps attendue par la population locale. Cette démarche a été l'occasion d'engager pour la première fois une réflexion de fond – dégagée des urgences et contingences du quotidien –, de poser un regard critique sur l'existant et de cadrer les actions du réseau selon des orientations prioritaires.

Le réseau de lecture de Clermont Auvergne Métropole a un fonctionnement singulier, transversal et mutualisé. Ce projet se propose de détailler les modalités de ce fonctionnement, source de richesse, de partage des compétences et des énergies.

Ce PCSES vise également à présenter le projet numérique du réseau, dans la perspective d'une candidature à l'obtention d'un label Bibliothèque Numérique de Référence. Le réseau de Clermont Auvergne Métropole dispose de nombreux atouts en termes d'excellence et d'innovation numériques : la bibliothèque numérique Overnia, le renouvellement du SIGB (système informatisé de gestion de bibliothèque) qui implique de repenser l'organisation des tâches liées à l'administration du SIGB et des postes informatiques publics, l'acquisition d'un certain nombre d'équipements innovants, etc. De plus, la perspective de la future Bibliothèque Métropolitaine de l'Hôtel-Dieu impose de s'engager dans une réflexion globale au niveau du réseau, puisque ce futur grand équipement, fortement orienté vers le numérique¹, aura un certain nombre de répercussions incontournables dans ce domaine.

Ce document est le fruit de multiples échanges et séances de travail entre les différentes parties prenantes (responsables de bassins, élus de la commission culture de la mandature 2014-2020, groupes de travail, agents des bibliothèques...)

La partie préliminaire du diagnostic a été réalisée par une élève conservatrice territoriale qui a pu y consacrer les quatre mois de son stage, et qui s'est appuyée à la fois sur diverses sources officielles (statistiques INSEE, données de l'observatoire des territoires), sur des statistiques internes et sur des entretiens qualitatifs avec les responsables de bassin.

La définition des actions concrètes à partir des axes stratégiques s'est effectuée au sein des groupes de travail transversaux du réseau, détenteurs d'une expertise dans les différentes thématiques concernées (accueil, numérique, action culturelle, politique documentaire, etc.). Afin d'associer autant d'agents que possible, ces séances de travail ont été ouvertes à l'ensemble des agents du réseau. Ce travail collectif et itératif devra être poursuivi durant les phases de mise en œuvre et d'évaluation.

1 Le PCSES de la Bibliothèque Métropolitaine de l'Hôtel-Dieu souligne que celle-ci sera une « bibliothèque du 21^e siècle », qu'elle bénéficiera d'une « politique numérique volontariste » et qu'elle sera « tournée vers l'expérimentation numérique et la digitalisation ».

1. DIAGNOSTIC

1.1. UN COLLECTIVITÉ AU FORT CARACTÈRE

1.1.1. Caractéristiques générales d'un territoire contrasté

a) Bref portrait de Clermont Auvergne Métropole

L'aire urbaine centrée sur la ville de Clermont-Ferrand s'étend de la Chaîne des Puys à l'ouest aux contreforts du Livradois à l'est, avec en son centre la plaine de la Limagne. Les paysages typiques de la Faille de Limagne et de la Chaîne des Puys, site naturel inscrit depuis juillet 2018 comme « haut-lieu tectonique » au patrimoine mondial de l'UNESCO, se fondent dans ceux de la deuxième plaine céréalière de France, riche des ses résidus volcaniques. Bordée à l'ouest par le relief, l'agglomération s'est avant tout étendue vers le sud-est, avec une urbanisation dense de Riom à Cournon-d'Auvergne.

Clermont Auvergne Métropole compte 21 communes qui constituent le principal bassin de population de l'ancienne région Auvergne, par ailleurs très rurale et largement montagneuse. En 2016, Clermont-Ferrand était la 24^e commune de France et la 19^e aire urbaine de France. Ancienne capitale régionale, la ville garde d'importantes fonctions administratives et constitue un des trois pôles d'équilibre de la nouvelle région Auvergne-Rhône-Alpes. L'empreinte industrielle de la ville qui est notamment le siège d'un des deux fabricants mondiaux de pneumatiques, est certes encore très visible, néanmoins l'agglomération tend à sortir du modèle de la mono-activité et s'oriente vers les technologies modernes et la recherche. L'Université d'Auvergne, fondée à la fin du XIX^e siècle, peut se targuer d'une attractivité conséquente, environ 40 000 étudiants et 6 000 chercheurs vivent sur le territoire. Clermont-Ferrand est d'ailleurs la première ville de France à intégrer le réseau Ville Apprenante de l'UNESCO.

L'activité culturelle porte la marque de ce dynamisme et est particulièrement dense. Cinéma et musiques actuelles sont les deux activités phares, avec le Festival du Court métrage et la Coopérative de Mai. La scène nationale propose une programmation de premier plan et un certain nombre de festivals d'envergure internationale (Rendez-vous des Carnets de Voyage, Festival international des Textiles extraordinaires, Jazz en tête), ponctuent l'année d'une offre culturelle diversifiée. Dans sa dynamique d'impulser et d'accompagner d'ambitieux chantiers culturels pensés comme des marqueurs de l'identité et de l'attractivité du territoire, Clermont Auvergne Métropole se joint à la Ville de Clermont-Ferrand pour porter la candidature à la capitale européenne 2028.

b) Une démographie en expansion, signe d'attractivité

Le territoire métropolitain est en croissance démographique, à la fois parce que son solde naturel est positif (les naissances sont plus nombreuses que les décès) et aussi parce que le territoire attire de nouveaux habitants venus d'ailleurs (son solde migratoire est positif). La jeunesse de sa population, sa fécondité et son espérance de vie plus élevées qu'à l'échelle nationale font de ce territoire une zone attrayante et dynamique.

c) Tous les âges de la vie... mais qui ne sont pas présents partout de la même façon

La population française vieillit, celle de Clermont Auvergne Métropole ne fait pas exception à ce phénomène général, au contraire. Son indice de vieillissement, qui décrit le nombre de personnes de plus de 65 ans par rapport 100 personnes de moins de 20 ans, se situe même avec 87,9 bien au-dessus de la moyenne nationale qui est de 76,1. Cette tendance se confirme à fur et à mesure que l'on avance dans l'âge : le territoire métropolitain compte 6,2 % de personnes de 80 ans, soit plus que la moyenne nationale (5,9 %). L'espérance de vie, supérieure à celle dans d'autres zones en France, couplée à l'attractivité auprès des retraités, influent sur cette évolution.

La répartition des populations vieillissantes n'est pas uniforme sur le territoire. Ainsi le pourcentage des plus de 60 ans est particulièrement présente dans les quartiers résidentiels dans l'Ouest et en périphérie. Les zones les plus concernées par le vieillissement se trouvent sur les contreforts montagneux (Clermont Ouest, Chamalières, Royat, Ceyrat, Beaumont, Romagnat) ainsi que dans les communes un peu éloignées du centre ville (Blanzat, Cébazat, mais aussi Lempdes et Cournon) et Monferrand. Les communes de Cébazat, Durtol et Chamalières ont la plus forte présence de personnes de plus de 80 ans. A l'inverse, et sans surprise, les quartiers NPRU (Nouveau Programme de Renouvellement Urbain) présentent un plus fort indice de jeunesse que la moyenne de l'agglomération.

La ville centre présente un profil particulier, ainsi la forte présence de jeunes entre 18 et 24 ans à Clermont-Ferrand s'explique entre autres par l'attractivité de son pôle universitaire. Seul un habitant sur 5 dans le centre de Clermont-Ferrand a plus de 60 ans. Avant la crise de la Covid19, 1 habitant de Clermont-Ferrand sur 4 était étudiant. Pour compléter, il faut préciser que le Puy-de-Dôme est le département le plus jeune de l'ancienne région Auvergne alors que la grande région Auvergne-Rhône-Alpes est l'une des plus jeunes de France métropolitaine.

Et pourtant, selon les projections de l'Insee, d'ici 2040 la part dans la population des plus de 80 ans pourrait doubler dans la région. Les zones périurbaines, secteurs de prédilection pour les jeunes familles dans les années 70 seront les plus touchées par cette évolution.

1.1.2. Qui sont donc ces habitants métropolitains qui fréquentent (ou non) les bibliothèques ?

a) Des familles monoparentales plus présentes en centre-ville, des familles

46 % des habitants du territoire vivent seuls, ce chiffre monte à 54,4 % à Clermont-Ferrand, c'est davantage que la moyenne nationale (35,3 %). A Clermont-Ferrand, mais aussi à Chamalières, Royat, Beaumont et Aubière, la taille moyenne des ménages plutôt basse est le propre de la plupart des noyaux urbains en France qui concentrent souvent l'installation de célibataires, d'étudiants.

Comme dans la plupart des grandes villes, Clermont Auvergne Métropole affiche également un taux assez élevé de familles monoparentales, soit environ un tiers des familles. Les familles les plus nombreuses sont majoritairement installés à Aulnat, Pérignat, Gerzat, Saint-Genès-Champanelle.

b) Des locataires HLM plus présents au centre et à l'est, mais aussi un habitat bien plus pavillonnaire que dans d'autres métropoles

Ce taux souvent cité comme indicateur pour la fragilité sociale des populations est plus élevé sur le territoire de la métropole (17,8%) que la moyenne en France (14,7 %), ce qui est souvent le propre des aires très urbanisées. C'est à Aulnat que ce taux est le plus élevé (34,9%), suivi de Clermont-Ferrand (22,5%) et Lempdes (20,4%). Un Aulnatois sur 3 vit donc dans un logement HLM. Il faut savoir que ce taux peut avoisiner les 50 % dans les proches banlieues d'autres métropoles comme à Vénissieux ou Vaulx-en-Velin (en banlieue de Lyon).

Comparée à d'autres agglomérations de la région, la métropole clermontoise accueille plus de maisons individuelles dans les zones périurbaines. L'on peut en conclure que par rapport à d'autres aires urbaines, Clermont Auvergne Métropole est moins densément peuplée dans sa première couronne et que les zones au mode de vie plus villageois sont proches du centre ville.

c) Une métropole plus ouvrière que d'autres, des catégories socioprofessionnelles inégalement réparties sur le territoire

Dans l'ensemble, la répartition de la population selon les catégories socioprofessionnelles (CSP) de la personne référente du foyer correspond à celle d'une aire très urbanisée. Ainsi la part de personnes vivant de l'agriculture se limite à 0,1% alors qu'au niveau départemental et aussi au niveau régional, qui englobent des zones plus rurales, ce taux s'élève à 1,7% voire 1,4%.

Néanmoins, en comparaison avec d'autres métropoles de la région, comme Grenoble ou Lyon, Clermont Auvergne Métropole affiche un taux moindre pour ce qui concerne la catégorie des cadres et un taux supérieur pour les ouvriers.

Les communes composant Clermont Auvergne Métropole se distinguent entre elles par la répartition CSP de leurs populations respectives. Ainsi sans surprise, Orcines et Saint-Genès accueillent le plus d'agriculteurs. Les écarts sont sensibles pour les cadres et les professions intellectuelles supérieures : si à Beaumont, Ceyrat, Chamalières, Nohanent, Orcines, Royat et Saint-Genès, cette CSP représente un habitant sur 5 ou plus (ce qui correspond à une moyenne métropolitaine comme à Lyon ou à Grenoble), Pérignat-lès-Sarliève culmine à presque 1 habitant pour 3. A l'autre extrême, dans les communes d'Aulnat, Lempdes, Gerzat, moins d'un habitant sur 10 appartient à cette catégorie.

Les ouvriers sont proportionnellement les plus présents à Aulnat, où 1 habitant sur 3 relève de cette catégorie. Par ailleurs, les familles ouvrières représentent près d'un quart des ménages à Châteaugay, Lempdes et Pont-du-Château. C'est dans les communes de Chamalières, Durtol, Romagnat et Saint-Genès qu'il y a le moins d'ouvriers.

Pour ce qui concerne les retraités, leur répartition suit la pyramide des âges des communes, en toute logique ils sont donc le plus présents à Blanzat, Cébazat, Cournon, Durtol et Romagnat. A noter que le taux de retraités parmi les habitants métropolitains est plus élevé que celui de leurs homologues lyonnais et grenoblois.

1.1.3. Emploi et mobilité

a) La concentration de l'emploi dans le centre de l'agglomération et une mobilité encore très automobile

Le noyau urbain constitué de la ville centre avec les communes adjacentes plutôt à l'Est constitue le bassin d'emploi le plus actif. L'essentiel des trajets domicile-travail est drainé par la ville-centre, sur le territoire métropolitain mais aussi hors métropole. Dans ses déplacements, que ce soit pour le travail ou pour d'autres raisons, l'habitant métropolitain utilise massivement la voiture.

En 2015, seuls 8 % des trajets étaient effectués en transports en commun. Si 1 trajet sur 3 est effectué à pied, cela ne concerne qu'un trajet sur 10 quand il s'agit de se rendre sur son lieu de travail. Avec l'extension du schéma cyclable, la métropole affiche aujourd'hui une forte volonté de promouvoir les modes de transport doux.

b) Un niveau de diplôme plutôt élevé

En ce qui concerne la part des diplômés de l'enseignement supérieur, la moyenne de la métropole (33,5%) est supérieure à la moyenne nationale (28,3%). Un adulte sur 3 détient un diplôme de l'enseignement supérieur sur le territoire métropolitain. Les communes regroupant le plus de diplômés de l'enseignement supérieur sont celles dans l'Ouest et dans le Sud.

c) Un niveau de vie contrasté, un chômage et une pauvreté plus présents dans la ville centre

Le revenu médian de la population française est fixé à 1 679€ par mois et par ménage soit 20 150€ par an. Les données du revenu médian reprennent la répartition Est-Ouest déjà rencontrée pour d'autres indicateurs. C'est dans la ville centre et à l'est que celui-ci est le moins élevé, et dans les communes de l'ouest et du sud qu'il est le plus élevé.

Tous les territoires ne sont pas couverts par L'Insee sur l'indicateur du taux de pauvreté, qui signifie un revenu inférieur à 60 % du revenu médian de la population, soit 1007€ par mois et par ménage en 2015 (en 2016 ce seuil a été réévalué à 1026€). Au sein de la Métropole dont 14,4 % de la population vivent en-dessous de ce seuil, Clermont-Ferrand cumule le plus important taux de pauvreté avec 21,4 % en 2015 alors que sur les autres communes, ce taux oscille entre 5 et 12 %. Cela signifie qu'un Clermontois sur 5 vit en-dessous du seuil de pauvreté.

Le taux de chômage (2015) au sens du recensement s'élève à 14,1% sur le territoire de Clermont Auvergne Métropole. La commune la plus touchée est la ville centre avec 17,8%. Au global, le taux de chômage est supérieur à la moyenne régionale et à la moyenne départementale, un taux de chômage élevé étant souvent le propre des centres urbains.

1.2. LES BIBLIOTHÈQUES

Ces différents éléments mettent en évidence le fait que le territoire de Clermont Auvergne Métropole est un territoire contrasté. La ville centre est marquée par la présence d'une population étudiante ainsi que par celle d'une population d'origine étrangère ou immigrée (notamment dans les quartiers Nord et dans le quartier Saint-Jacques). La zone Ouest, marquée par sa géographie (une partie est située dans le parc national régional des volcans d'Auvergne) est plus âgée et plus résidentielle. L'Est du territoire est marqué par une plus forte concentration d'emplois et par un taux plus élevé de locataires HLM.

Le réseau de lecture publique doit s'adapter à cette hétérogénéité territoriale, qui est avant tout une hétérogénéité des publics, et donc des attentes. L'organisation du réseau en bassins de lecture, détaillée ci-après, est un des moyens qui permettent de répondre au mieux aux besoins spécifiques de chaque partie du territoire. Cette hétérogénéité doit être considérée comme une richesse, en ce qu'elle permet de diversifier la nature de l'offre proposée, en matière de ressources documentaires ainsi que d'actions culturelles.

1.2.1. Un réseau unique en France

La compétence lecture publique a été transférée à la la communauté d'agglomération clermontoise le 1^{er} janvier 2005. Ceci recouvre la gestion de la totalité des bibliothèques et médiathèques existantes, l'ensemble des personnels, la totalité des services annexes et la création des futurs équipements.

Le réseau compte aujourd'hui :

- 15 bibliothèques-médiathèques implantées sur 14 communes
- 4 annexes
- 2 bibliothèques spécialisées
 - La bibliothèque du patrimoine, qui conserve des documents anciens, rares ou précieux. Elle héberge le Centre International Blaise Pascal ainsi que le Centre Henri Pourrat.
 - Le centre de documentation de La Jetée, implanté dans les locaux de l'association « Sauve qui peut le Court Métrage », organisatrice du festival du court métrage de Clermont-Ferrand. Le Centre met à la disposition du public une collection de 18 000 documents, films, catalogues de festivals, affiches, etc. autour du cinéma et du court métrage.
- 2 bibliobus

148 agents travaillent au service Lecture publique, au sein de la direction Culture, pour 141,4 ETP. Cela donne un ratio de 4,9 ETP pour 10 000 habitants, ce qui est très près du ratio par habitant moyen en France.

127 agents travaillent dans les bassins lecture, dont près de 1 sur 3 dans le bassin Centre, 1 sur 5 dans le Nord et 1 sur 6 dans le Sud-Est. Près de deux tiers des agents du réseau travaillent dans un des trois plus gros bassins.

a) Un offre territorialisée à travers les bassins de lecture

L'organisation du réseau en bassins de lecture a été votée et élaborée en 2004. Le territoire (finalement ramenés à sept), selon des critères géographiques, démographiques, selon les usages et l'historique des coopérations intercommunales. Ces bassins sont très hétérogènes au point de vue géographique ou sociologique. Le plus peuplé est le bassin centre avec environ 118 000 habitants, le moins peuplé est le bassin sud avec 20 000 habitants.

L'articulation entre le service de la lecture publique au niveau métropolitain et les différents bassins de lecture constitue à la fois une singularité, un défi organisationnel au quotidien et une source de richesse pour le réseau. Dans la définition des bassins de lecture, plusieurs responsabilités restent celles des équipes en charge des établissements :

- l'animation, la gestion et le management de l'équipement en liaison avec la direction Lecture de l'agglomération et l'ensemble des directions fonctionnelles compétentes de la communauté
- la gestion du fonds documentaire de base et les acquisitions dans le cadre des dispositifs réglementant la commande publique, des règles d'achat propres à la communauté d'agglomération et en cohérence avec la politique d'acquisition du bassin et du réseau
- la conception ou l'accompagnement d'animations conçues et organisées à l'échelle de la commune ou des communes du bassin

b) Un fonctionnement transversal ambitieux

Le réseau de lecture de Clermont Métropole propose à ses usagers un service complètement mutualisé : tout ce qui concerne la politique d'accueil, les droits d'inscription, les conditions de prêt, les jours et les horaires d'ouverture est partagé au niveau du réseau. Une carte unique donne accès aux mêmes droits, sur tous les bassins de lecture. Tous les établissements sont équipés du même logiciel de gestion (SIGB). Un service de navette permet à l'utilisateur de rapporter ses documents dans la bibliothèque de son choix, sur tout le réseau.

Les services transversaux du réseau prennent en charge la politique documentaire, la Bibliothèque En Ligne (portail et ressources en ligne), l'action culturelle et l'accueil. Chacun de ces services est piloté par un agent de catégorie A. Ces agents sont placés sous la responsabilité du conservateur d'État mis à disposition, en charge des missions transversales, de l'évaluation et de l'innovation.

Ces quatre domaines, ainsi que d'autres (publics spécifiques, patrimoine), font l'objet d'une réflexion et d'un travail en commun par les agents du réseau, réunis au sein de groupes transversaux. Les différents groupes, ouverts à tous, s'occupent à la fois des chantiers du réseau et de celui de la future Bibliothèque Métropolitaine de l'Hôtel-Dieu. Ils se réunissent régulièrement, sous la direction des responsables de chaque domaine. Une fois par an, une grande matinée de mise en commun et de partage de travaux des groupes a lieu, suivie par un déjeuner qui permet à tous les agents du réseau de se retrouver et d'échanger.

c) Une communication réseau

Deux outils principaux servent à la communication du réseau de lecture :

Le portail en ligne des bibliothèques. Celui-ci donne accès aux informations pratiques, aux événements programmés dans les établissements, au catalogue ainsi qu'aux ressources en ligne (ouvrages en ligne, presse, musique, vidéo).

L'agenda des bibliothèques. Cet agenda trimestriel, mis gratuitement à disposition dans les établissements, recense toutes les manifestations culturelles, ateliers, rencontres, proposés par chaque bibliothèque.

d) La Bibliothèque Métropolitaine à l'Hôtel-Dieu

Le chantier de Bibliothèque Métropolitaine à l'Hôtel-Dieu est un projet qui marquera fortement l'identité et les orientations du réseau au cours des prochaines années. Il s'agit d'un chantier emblématique, qui sera à même de combler un déficit historique en matière de lecture publique sur le territoire, et qui répond à une forte attente de la population locale. Située dans un bâtiment de prestige, la future Bibliothèque Métropolitaine à l'Hôtel-Dieu offre l'opportunité de construire en amont un projet mûrement réfléchi, permettant le développement des nouveaux usages et de l'innovation, tout en offrant un écrin de choix pour mettre en valeur la mémoire et le patrimoine de la ville et du territoire.

Le bâtiment Dijon de l'Hôtel-Dieu, datant de la seconde moitié du XVIII^e siècle, est inscrit à l'inventaire supplémentaire des Monuments Historiques. Il a rempli la fonction d'hôpital jusqu'en 2009, et il est à ce titre doté d'un fort caractère affectif pour de nombreux Clermontois. Le projet retenu lors du concours d'architecture est celui du cabinet Stanton-Williams. Il s'agit à la fois d'un projet de réhabilitation, de mise en valeur et d'une œuvre d'architecture contemporaine à part entière. A ce titre, l'intérêt et le pouvoir d'attractivité de la Bibliothèque Métropolitaine à l'Hôtel-Dieu excéderont sa seule dimension bibliothéconomique.

Un vaste forum central, modulable, permettra d'offrir un espace de rencontre et de médiation, avec des horaires élargis. Outre le bâtiment en lui-même, le public aura accès à un vaste jardin de lecture particulière et pourra servir de cadre à des manifestations scéniques, artistiques et culturelles, qui marquera le lieu de son atmosphère.

Les collections de la bibliothèque du patrimoine seront transférées au sein de la Bibliothèque Métropolitaine à l'Hôtel-Dieu, qui verra ainsi sa dimension patrimoniale pleinement valorisée.

Le Projet Culturel, Scientifique, Éducatif et Social de la Bibliothèque Métropolitaine à l'Hôtel-Dieu décline trois axes majeurs : l'accueil, les collections et l'action culturelle.

L'accueil sera pensé de façon à s'adresser à une diversité de publics : jeunesse, groupes, publics spécifiques, publics non-francophones, publics « séjournants », accueil en ligne, etc. Des dispositifs de médiation multiples seront mis en place pour accompagner le parcours des usagers et leur permettre de s'approprier de différentes façon le lieu et les ressources.

Les collections multi-supports de la Bibliothèque Métropolitaine à l'Hôtel-Dieu s'efforceront de couvrir tout le spectre de la culture, en faisant une place privilégiée à certains domaines très importants de la vie contemporaine comme la science, la santé, les techniques, l'économie, l'urbanisme, l'écologie, dans une perspective d'adaptation et de renouvellement constants. La jeunesse et le fonds régional feront l'objet d'une attention particulière. Il n'y aura pas de hiérarchie entre les domaines, pas d'opposition entre divertissement, loisir, documentaire, fiction, populaire et savant, mais plutôt des panoramas variés, riches parce que divers.

L'action culturelle au sein de la Bibliothèque Métropolitaine à l'Hôtel-Dieu, construite en partenariat avec des acteurs locaux ou nationaux et en accord avec les axes du projet culturel communautaire, sera caractérisée par sa diversité, par son orientation citoyenne et participative, par une programmation cohérente autour de thèmes annuels, semestriels ou trimestriels.

1.2.2. Des bibliothèques aussi variées que le territoire qu'elles desservent

a) Une surface encore en déficit

En 2020, les bibliothèques métropolitaines offrent leur service sur une surface d'environ 13 700 m² pour une population totale desservie d'environ 294 000 habitants. En dehors des surfaces dédiées au Patrimoine et à la Jetée, la surface totale du réseau atteint environ 12 000 m² soit un pro-rata de 0,04 m²/habitant, ce qui signe un déficit important de surface au vu des normes nationales. En 2015, la moyenne nationale était de 0,06 m²/hab., de 0,05 m²/hab. dans les villes de plus de 100 000 habitants. La norme fixée par le ministère de la Culture est de 0,07 m²/hab.

Avec les projets en cours, à savoir la construction de Pont-du-Château (330 m² en plus) et bien sûr la Bibliothèque métropolitaine Hôtel-Dieu (9 500 m² qui viendront remplacer les 1 300 m² de l'actuelle médiathèque de Jaude et les 1500 m² de la bibliothèque du patrimoine) le réseau aura comblé ce retard d'équipement d'ici 2024. Les habitants de la métropole bénéficieront alors de plus de 0,08 m²/habitant grâce à un équipement central qui répondra aux besoins de l'actuel bassin de lecture Centre et pourra rayonner sur l'ensemble du territoire et au-delà.

Si la surface globale des bibliothèques métropolitaines aura ainsi résorbé son déficit, la situation restera néanmoins contrastée sur le territoire : en fonction aussi de l'évaluation du bassin de population desservie, les bassins Ouest, Sud, Sud-Ouest seront toujours déficitaires. C'est le relatif sur-équipement des bassins Centre et Sud-Est qui permettra de régulariser la desserte globale sur le territoire au-dessus du taux requis.

b) Des horaires d'ouverture homogénéisés

Les horaires d'ouverture du réseau de lecture métropolitain ont fait l'objet d'une refonte et d'une extension considérable en 2015. Les horaires à l'échelle du réseau ont été harmonisés : les bibliothèques ouvrent en général à 10 heures (quand elles ouvrent le matin) et ferment à 19 heures (quand elles ouvrent l'après-midi). Le réseau affiche ainsi 60 heures d'ouverture hebdomadaires pour la bibliothèque du patrimoine et 45 heures pour les autres bibliothèques les plus ouvertes (Jaude et Chamalières).

1.2.3. Une multitude de services

a) Qu'est-ce qu'on y trouve ?

Près de 700 000 documents sont disponibles dans le réseau de lecture métropolitain en 2019, hors fonds patrimoniaux, dont près de 70 % de livres, mais aussi des CDs, DVDs, jeux, presse...

Par ailleurs, le portail en ligne donne accès à des ressources numériques variées : films et musique à la demande, presse en ligne, bandes dessinées et livres numériques, supports d'autoformation.

b) Qu'est-ce qu'on y emprunte ?

1 500 000 prêts ont été réalisés en 2019 sur le réseau de lecture publique, et les trois quarts de ces prêts concernent des livres. Les DVD arrivent en deuxième position avec 12,6 % des transactions.

En moyenne, chaque inscrit emprunte 48 documents par an. La moyenne des prêts de livres par habitant s'élève à 3,85 en 2019, ce qui est largement supérieur aux moyennes nationales (2,78 documents par habitant pour les villes de plus de 100 000 habitants).

c) Des documents équipés par un chantier d'insertion

L'équipement des acquisitions du réseau de lecture publique est majoritairement assuré depuis 2014 par le chantier d'insertion « Autour du livre » de l'entreprise solidaire Inserfac. Installé au cœur du quartier de Saint-Jacques, cet atelier accueille jusqu'à 9 salariées en même temps, toutes des femmes, habitant pour la plupart d'entre elles ce quartier prioritaire. En 2018, plus de 20 000 documents ont ainsi été plastifiés, renforcés, étiquetés, équipés de puces RFID par Inserfac.

L'activité du chantier d'insertion est en expansion régulière : depuis 2015 l'activité enregistre une évolution de plus de 35%. Inserfac est également un partenaire indispensable pour des opérations ponctuelles comme l'expédition de courriers, ou encore au moment de l'équipement RFID des établissements.

d) Un service de navette pour les documents rendus

Depuis 2015, les usagers du réseau de lecture publique métropolitain bénéficient de la possibilité de rendre leurs documents dans n'importe quelle bibliothèque et pas seulement dans celle où ils les ont empruntés. Ce service est rendu possible par l'existence d'une équipe de navette, chargée du tri et de l'acheminement des caisses vers les sites d'origine des documents. En 2019, cela représentait 251 000 documents. Ainsi plus d'un document sur trois a effectué au moins un voyage durant l'année.

e) Une action culturelle dense et variée

La coordination de l'action culturelle des bibliothèques est assurée par une responsable transversale appuyée d'un référent par bassin qui se réunissent régulièrement en groupe de travail (GAC). Le groupe de travail a identifié les forces et faiblesses du réseau en matière d'action culturelle et va prochainement débiter la rédaction d'une charte de l'action culturelle, en lien étroit avec la réflexion menée en prévision de l'ouverture de la Bibliothèque Métropolitaine à l'Hôtel-Dieu.

Un agenda trimestriel récapitule les actions programmées, relayées également sur le site web de la collectivité. Le nombre d'actions proposées a beaucoup progressé ces dernières années : de 720 actions en 2015 à 1 108 actions en 2019, le réseau a augmenté de 35 % le nombre annuel de propositions. Ces actions proposées sont d'une typologie variée. Les ateliers représentent plus de 20 % des actions proposées, mais l'on trouve aussi des lectures, des jeux et des projections. Plus de deux tiers des actions programmées le sont en concertation réseau.

1.2.4. Une pluralité de publics

a) Des habitudes différentes selon les classes d'âge

Il y a plus de 44 000 inscrits dans le réseau de lecture publique métropolitain, soit un taux d'inscription globale de 15%. Parmi ces inscrits, plus de 32 000 personnes empruntent des documents. Parmi les usagers des médiathèques métropolitaines, ce sont les enfants de moins de 14 ans qui sont les plus représentés, ainsi un tiers des enfants du territoire sont inscrits en médiathèque.

Le taux d'inscription des habitants chute sensiblement après l'adolescence, se stabilise entre 5 et 15 % pour les tranches dites « actives », augmente légèrement vers 60 ans (à l'âge de la retraite) et continue ensuite de décliner vers le grand âge. L'on peut affirmer que si 1 enfant sur 3 est inscrit à la bibliothèque et 1 retraité sur 10, cet impact est bien moindre pour les catégories intermédiaires (les étudiants et les actifs, pourtant très présents sur le territoire) ainsi que pour les plus âgés (catégorie promise à croître fortement dans les 20 ans à venir).

Nous disposons actuellement de trop peu de données fiables concernant par exemple les catégories CSP des inscrits en bibliothèques ou encore leurs lieux de résidence. La connaissance des publics et des non-publics est un réel enjeu pour le réseau de lecture publique.

Les bibliothèques rayonnent au-delà des limites géographiques de la Métropole : ainsi 1 inscrit sur 12 n'habite pas le territoire métropolitain. Le bassin Sud-Est compte 1 inscrit sur 4 hors métropole.

b) Des tiers-lieux qui attirent des publics de plus en plus nombreux

Seul l'emprunt de documents à domicile et l'utilisation des ressources en ligne nécessitant une inscription. Les services rendus sur place, gratuits et libres d'accès sont de plus en plus nombreux : les jeux, la consultation sur place, les espaces de détente, l'accès au multimédia, les animations et bien d'autres encore. Plus de 900 000 passages sont ainsi enregistrés par an, en sachant que tous les sites ne sont pas actuellement équipés de compteurs de passage automatiques.

Par ailleurs, force est de constater que la fréquentation des bibliothèques est soumise à des saisonnalités. Ainsi le premier trimestre est le plus fréquenté : près d'un tiers des entrées se fait entre janvier et mars, les mois de janvier et mars étant les plus forts de l'année. Le troisième trimestre est le plus faible en fréquentation, les semaines de fermeture des bibliothèques ayant évidemment une forte incidence ici. Les deuxième et quatrième trimestres sont assez comparables en termes d'affluence, autour d'un quart des entrées.

Envoyé en préfecture le 04/06/2021

Reçu en préfecture le 04/06/2021

Affiché le

SLO

ID : 063-246300701-20210604-DEL20210528_028-DE

2. PROJET

2.1. ACCROÎTRE L'ÉQUITÉ TERRITORIALE

Comme l'a mis en évidence le diagnostic, le territoire de la Métropole est un ensemble composite, hétérogène, que ce soit sur un plan géographique ou sociologique. Cette hétérogénéité s'exprime également au niveau de l'offre en matière de lecture publique, puisque les espaces, les ressources, l'offre de services ne sont pas également répartis selon les bassins de lecture.

Clermont Auvergne Métropole s'est doté d'un réseau de médiathèques et de bibliothèques unique en France de par son degré d'intégration et son ambition en matière de lecture publique sur ce territoire. Tout en tenant compte des spécificités de chaque bassin de lecture, le réseau par ses actions sert le premier objectif du présent PCSES, qui est de proposer à tous les citoyens une offre riche et variée, adaptée aux besoins de la population. Face aux différences historiques entre les sites, entre les bassins, il est urgent de compléter et de poursuivre la remise à niveau de l'offre de lecture publique en cours depuis une quinzaine d'années.

2.1.1. Améliorer le maillage du territoire

a) Poursuivre la remise à niveau des équipements

Depuis le transfert de la lecture publique à l'intercommunalité, le réseau métropolitain des bibliothèques se modernise et s'adapte progressivement aux usages de notre temps. Ainsi la mise aux normes du bassin Nord, démarrée en 2013 avec l'inauguration de la nouvelle médiathèque Aimé-Césaire à Blanzat, s'est poursuivie avec la reconstruction de la médiathèque Alphonse-Daudet à Gerzat (2019), et s'achèvera avec l'ouverture de la médiathèque-Pôle musical Jack-Ralite à Croix-de-Neyrat, construite à une centaine de mètres de l'ancien site (2021). Dans le bassin Est, la médiathèque Alain-Rey fait également peau-neuve sur un site proche de l'ancienne médiathèque (2021). Au bassin Ouest, la médiathèque Amélie-Murat a bénéficié d'une campagne de réhabilitation structurante (réouverture du site en 2018) et un chantier complémentaire de rénovation de la toiture est programmé en 2021. Des travaux d'agrandissement et de rénovation sont en cours à Beaumont dans le bassin Sud-Ouest et le centre de documentation de la Jetée doit faire l'objet d'une réhabilitation conséquente dans le cadre du projet de la Cité du Court.

Ces équipements rénovés, reconstruits ou nouvellement créés renforcent l'attractivité du réseau, y compris sur des territoires parfois éloignés du centre urbain de la Métropole. Néanmoins, les conditions d'accès aux services sont encore trop inégales pour les métropolitains, en termes de temps d'accès et de type d'offre, selon la commune de résidence ou encore le mode de transport. Plusieurs zones du territoire métropolitain se situent encore aujourd'hui en-dessous des normes nationales pour ce qui concerne les surfaces et l'offre disponibles par habitant. Afin de lutter contre ces inégalités d'accès à la culture et les fractures sociales qu'elles favorisent, le maillage du territoire doit être renforcé et requalifié.

Tout d'abord il est indispensable de remettre à l'étude le parc des équipements métropolitains, dans un souci d'équité de l'offre sur le territoire. Après une remise à niveau ambitieuse des bassins Nord, Est et Ouest, il convient d'établir une priorisation des bassins qui doivent poursuivre leur adaptation à l'évolution des besoins des populations desservies. Les perspectives de construction ou de rénovation de sites seront échelonnées selon un calendrier priorisé, dans l'intérêt de tous les usagers et non-usagers actuels de l'offre, et en complément avec l'offre centralisée de la future Bibliothèque métropolitaine de l'Hôtel-Dieu.

b) Repenser le service des bibliobus

Le réseau dispose par ailleurs d'un service de bibliobus dont l'offre itinérante mérite aujourd'hui d'être développée et renouvelée de manière structurante. En effet deux bibliobus desservent quatorze arrêts, situés pour partie dans plusieurs quartiers de Clermont-Ferrand. En 2019, une étude a été effectuée par une élève conservatrice territoriale, qui a pointé les forces et faiblesses de la desserte actuelle et abouti à plusieurs scénarios de refonte.

Repenser les circuits en privilégiant les stationnements dans des quartiers et des communes éloignés de l'offre de lecture publique, ce qui n'est pas le cas actuellement ou très partiellement, contribuera à améliorer l'accès des populations métropolitaines à la culture, aux savoirs et aux loisirs. La mission du bibliobus étant de desservir prioritairement les publics fragiles, défavorisés ou en difficulté de se déplacer, il est cohérent et nécessaire de cibler les emplacements en fonction de ces critères d'éloignement, à la fois géographique et socio-économique, de l'offre des médiathèques.

Une refonte de la desserte ira nécessairement de pair avec un renouvellement des contenus et des services proposés par les bus, construits pour et avec ces publics spécifiques. Ainsi l'offre mobile de lecture publique qui va à la rencontre des publics éloignés complètera de manière intelligente et inclusive l'offre des équipements implantés sur le territoire.

c) Redéfinir la pertinence de l'échelon des bassins

La montée en puissance d'un service de lecture publique mobile pose aussi la question de la structuration du réseau. Après 15 ans d'existence, la répartition en 7 bassins de lecture mise en place au moment du transfert de compétence peut être réinterrogée à l'aune des usages, mais aussi des besoins organisationnels d'aujourd'hui. Un bilan d'étape est indispensable pour déterminer les perspectives en termes de structuration territoriale de l'offre.

L'Ideas Box est un outil particulièrement adapté à l'action hors-les-murs, sous toutes ses dimensions : la médiation et le champs social (comme en témoigne un déploiement à destination de jeunes en mars 2019). A travers des projets de déploiement concertés et ciblés, l'Ideas Box affirme l'activité « hors-les-murs » du réseau de lecture dans les années à venir.

2.1.3. Favoriser la mobilité des documents sur le réseau

Depuis 2015, le réseau de lecture publique offre à ses usagers la possibilité de rendre leurs documents dans la bibliothèque de leur choix et non pas seulement dans celle où ils les ont empruntés. En dehors des horaires d'ouverture, des boîtes de retour extérieures sont à disposition devant la plupart des établissements. Ce service est très apprécié des usagers qui l'utilisent volontiers au gré de leurs déplacements personnels ou professionnels sur le territoire métropolitain, tous les jours et à toute heure. En 2019, cela représentait 251 000 documents. Ainsi plus d'1 document emprunté sur 6 a effectué au moins un voyage entre deux sites avant d'être remis en rayon. Le « retour universel » est rendu possible par la présence d'une équipe de navette, chargée du tri et de l'acheminement des caisses vers les sites d'origine des documents.

a) Faire venir les documents vers l'utilisateur

Une grande partie de nos abonnés sont mobiles sur le réseau, dont ils fréquentent plusieurs sites selon leurs besoins ou envies du moment ; ils connaissent et savent mettre à profit les services rendus possibles par l'existence du réseau. D'autres restent très attachés à leur bibliothèque de proximité, et une mobilité personnelle limitée peut justifier un usage réduit de l'offre. Et si, au lieu de demander aux gens de se déplacer vers les documents qui les intéressent sur des sites à l'opposé du territoire métropolitain, le réseau proposait de déplacer les documents vers les usagers qui souhaitent les consulter ?

Mettre en place une offre de « prêt universel », c'est-à-dire la possibilité de faire venir un document de n'importe quelle autre bibliothèque du réseau, répondra indubitablement à une attente forte des usagers. Cette montée en puissance du service de navette qui assurera dès lors les flux à l'aller et au retour, implique l'adaptation des procédures et des conditions matérielles de cette nouvelle mobilité des documents.

Ainsi la navette devient un élément indispensable de la politique de lecture publique à l'échelle d'un territoire étendu et diversifié. Repenser les collections en complémentarité à l'échelle du réseau, donner accès aux documents qui se trouvent sur un site éloigné, c'est un pas de plus vers une meilleure équité de l'offre pour tous les habitants.

b) Créer des fonds mobiles spécialisés sur le réseau

L'existence d'une navette dédiée autorise la création de fonds spécifiques qui pourraient se déplacer d'un bassin à l'autre en fonction des besoins temporaires. Actuellement, seul un fonds tournant de DVD enrichit l'offre des sites moins bien dotés en matière d'offre cinématographique. Penser la cohérence de l'offre documentaire à l'échelle du réseau implique d'envisager la mobilité d'une partie des documents physiques, en plus de l'existence d'une offre en ligne unique et commune.

Par ailleurs, l'idée d'un fonds mobile numérique est à l'étude. Ce parc mutualisé comprendra entre autre des tablettes, des liseuses, ou encore des consoles de jeux. Le but sera de favoriser la mobilité des ressources autres que les documents imprimés ou enregistrés, en particulier en direction des équipements moins bien dotés en matériel numérique.

La mutualisation accrue des ressources constitue ainsi une réponse à des disparités entre les offres disponibles sur différents sites. Elle contribuera à amorcer une évolution vers davantage de justice entre les sites de lecture en matière d'accès à l'offre, et notamment aux ressources numériques.

2.1.4. Réduire les inégalités d'accès liées à l'éloignement géographique

L'accès aux bibliothèques métropolitaines reste aujourd'hui une démarche complexe pour des personnes ayant des difficultés à se déplacer, notamment sur ce territoire aussi vaste que diversifié.

a) Développer le portage à domicile

Des partenariats existent avec les centres communaux de l'action sociale (CCAS) de plusieurs communes de la métropole afin de proposer un portage à domicile de documents. Ce dispositif doit être étendu à tout le territoire et son mode opératoire repensé pour que le service soit lisible et facile d'accès pour les publics pouvant y prétendre. Dans un objectif de promotion de la justice sociale et de solidarité avec les plus démunis, l'extension et la promotion du portage à domicile prend tout son sens.

b) Compléter l'offre de prêt aux structures partenaires

En complément du portage individuel, des dispositifs existent pour le portage collectif à destination de structures-relais comme les services sociaux, les centres d'accueil, les associations. Des cartes-projet donnent accès au dépôt d'un grand nombre de documents, renouvelés régulièrement, et l'offre est conçue en co-construction avec la structure bénéficiaire.

Afin de compléter l'offre de lecture publique sur tout le territoire et de cibler notamment les communes ou les quartiers éloignés des équipements métropolitains, il convient de renforcer le réseau de points-relais en étroite collaboration avec les partenaires locaux et d'en élaborer une cartographie dynamique.

c) Installer des dispositifs de retrait autonome

L'accès aux bibliothèques et à leur offre est à la fois conditionné par la mobilité de chacun et les rythmes de vie souvent marqués par des déplacements pendulaires. Une offre de prêt en accès autonome, en dehors des horaires d'ouverture des sites, et peut-être même loin de ces sites, est envisageable par la mise en service de dispositifs de retrait autonome des réservations. Ces derniers se présentent comme les casiers de retrait dédiés aux livraisons du commerce en ligne. Leur installation est à étudier soit à proximité des bibliothèques, pour permettre aux usagers d'accéder à des ressources en dehors des horaires d'ouverture, soit dans certains emplacements stratégiques dans l'espace public (maisons de quartier, points-relais), pour réduire les déplacements à effectuer.

Ces équipements d'un nouveau genre (type kiosque de prêt) feront naturellement partie intégrante du projet numérique en vue d'une candidature du réseau métropolitain au label BNR, et permettront à certains publics éloignés de découvrir l'offre des bibliothèques du réseau. Un dispositif de retrait physique pourra également être couplé à des BiblioBox, pour le téléchargement de livres numériques, musique, vidéos en accès libre. Il ne s'agit pas ici d'une offre minimale de substitution, mais d'un service complémentaire et augmenté, accessible à tous.

2.2. DIVERSIFIER ET RENFORCER L'ACTION SOCIALE DES BIBLIOTHÈQUES

Déployées sur un territoire hétérogène et pluriel, les bibliothèques du réseau sont appelées à servir un public divers, reflet de la richesse humaine de la Métropole. Les bibliothécaires sont pleinement conscients du rôle social qui est le leur : seuls interlocuteurs pour certaines personnes, ils doivent accompagner chacun et l'aider – dans le respect du périmètre de leurs attributions – à s'insérer dans la vie de la cité. Les bibliothèques de Clermont Auvergne Métropole ont ainsi noué un lien de confiance et de proximité avec leur public, et elles considèrent la dimension sociale de leur activité comme prioritaire. Au cours des prochaines années, cet effort devra se poursuivre, sous ses différentes déclinaisons.

2.2.1. POURSUIVRE L'ACCUEIL POUR TOUS LES PUBLICS

a) Améliorer l'offre de service à destination des publics en situation de handicap

L'accompagnement des publics en situation de handicap est une des priorités du réseau. Certains bassins de lecture ont mis en place des ateliers à destination de ces publics, et le bassin Sud-Est a fait de l'accessibilité le thème de son projet de service pour les années 2020-2023.

Au-delà des initiatives locales menées par les différents bassins, c'est le réseau dans son ensemble qui doit structurer et enrichir l'offre à destination des publics en situation de handicap. Un travail conséquent de recensement des compétences et de l'offre sera mené sur le réseau. Celui-ci sera doublé du recensement des différents partenaires, lequel a déjà en partie été réalisé.

Des référents handicap seront mis en place dans chaque bassin. Ceux-ci seront chargés de la diffusion des bonnes pratiques et de la déclinaison du projet auprès des équipes. Ces référents, ainsi que d'autres agents qui le souhaitent, pourront être formés à l'accueil de publics spécifiques, à la langue des signes, à l'accessibilité numérique.

Un effort sera porté sur la signalétique dans établissements. Des visites de repérages ont été effectuées à cette fin dans des structures de la Métropole. Dans la mesure du possible la signalétique sera simplifiée, adaptée et homogénéisée. Les documents de communication à destination du public (règlement intérieur, guide du lecteur, fiche d'inscription) seront produits en version adaptée. Les collections, les espaces, le mobilier et la circulation dans les médiathèques seront pensées en mettant l'utilisateur au cœur des réflexions. Cette démarche se déclinera également en ligne, en tirant profit autant que possible des fonctionnalités offertes par le nouveau portail des bibliothèques. Les ressources accessibles numériques seront valorisées. Les fonds adaptés du réseau (livres audio, gros caractères, faciles à lire) seront mis en valeur et enrichis.

Par ailleurs, le réseau de lecture de Clermont Auvergne Métropole bénéficie depuis 2021 de l'exception handicap sous l'égide du Service du livre et de la lecture du Ministère de la Culture, qui donne accès aux documents libres de droit de la plateforme Platon. Cette habilitation, doublée d'une convention avec la médiathèque Valentin Haüy pour avoir accès à la bibliothèque en ligne Éole, devrait permettre de mettre des documents adaptés libres de droits à la disposition de publics empêchés de lire du fait d'un handicap. Le réseau métropolitain s'associe à la médiathèque départementale pour aller plus loin dans le cadre de l'appel à projet Daisy et Cie, axé sur une offre de formation professionnelle subventionnée, un accès illimité aux 50 000 livres audio de la Médiathèque Valentin Haüy, ainsi que des outils de gestion.

b) Enrichir les collections à destination des publics allophones

Ce travail sur les collections concerne aussi l'offre à destination des publics étrangers, migrants, nouveaux arrivants sur le territoire. L'offre en français langue étrangère (FLE), déjà conséquente, notamment à la médiathèque de Jaude, sera enrichie.

D'autres formes d'accompagnement seront poursuivies. La médiathèque de Jaude est l'accueil de publics migrants : dans le cadre du festival Migrant'scène, et en étroite collaboration sont proposés chaque année pour s'informer, débattre et découvrir des artistes en lien avec la Cimade, des rendez-vous. L'action menée en faveur des publics migrants et étrangers fera l'objet d'une concertation et d'un partage au niveau du réseau, pour en accroître la portée.

2.2.2. Développer les services sociaux et citoyens

Les bibliothèques ne sont pas seulement un lieu d'accès aux ressources. Elles sont aussi un vecteur de citoyenneté, un garant de la véracité de l'information dans un monde de plus en plus fragmenté. Pour de nombreuses personnes en situation d'isolement, de fragilité ou qui se sentent dépassées par la part croissante du numérique dans la société actuelle, elles jouent un rôle important en tant que relai pour les démarches administratives et sociales.

Dans une société traversée par de nombreuses fractures, la dimension sociale de l'action des bibliothèques du réseau est réaffirmée et renforcée. Afin de rendre celle-ci plus lisible, elle s'articulera autour d'un certain nombre d'axes forts : les collections, les ateliers, l'assistance aux démarches administratives, les partenariats.

a) Accompagner le public par l'offre documentaire et la médiation

Les collections pluralistes, définies selon les principes de la charte documentaire, s'efforcent de rendre compte de la complexité du monde actuel, et de favoriser le développement d'un point de vue critique et éclairé chez les lecteurs. « Ce service s'appuie sur des principes d'égalité et de laïcité ; il doit favoriser l'accès à la connaissance, à la culture et à l'exercice éclairé de la citoyenneté » (Charte documentaire du réseau de lecture publique). Afin de s'adapter aux enjeux de l'actualité, les mises en valeur de documents sélectionnés par les agents seront poursuivies et régulièrement renouvelées. Elles pourront s'appuyer sur un travail de veille accru et mutualisé, notamment à travers la constitution d'un groupe d'acquéreurs dédié au niveau du réseau.

À l'heure actuelle, cette offre documentaire est complétée et enrichie par des ateliers en bibliothèque qui visent le même but : rendre les usagers plus autonomes et plus responsables. Ces ateliers sont consacrés à différentes thématiques actuelles : gestion des données personnelles, éducation aux médias, familiarisation avec l'univers numérique, etc. Les problématiques de ces ateliers seront adaptées afin de rester en phase avec l'évolution des usages et des modalités d'exercice de la citoyenneté. Le déploiement de ces ateliers sur l'ensemble du territoire sera pensé en complémentarité avec les partenaires locaux.

b) Clarifier le périmètre de l'assistance aux démarches administratives

L'assistance aux démarches administratives concerne plusieurs domaines : la rédaction de courriers et de CV, les formalités avec différents organismes sociaux (Caf, impôts, Pôle emploi, Parcours sup, banques, demandes de visas), ou encore les activités du quotidien qui nécessitent une connexion internet (réseaux sociaux, petites annonces, etc.). La demande en la matière est forte et va constamment croissant. Pour répondre à ces demandes diverses, les bibliothèques peuvent proposer plusieurs modalités d'accompagnement : mise à disposition de matériel et d'accès internet, aide à la saisie, accompagnement individuel, partenariats et permanences d'organismes, écrivain public, etc.

Les pratiques sont hétérogènes sur le réseau, et dépendent de plusieurs facteurs : proximité ou absence de lieux relais en ce qui concerne le numérique et l'administratif, sociologie des publics, disponibilité et compétences des agents. L'objectif du réseau sera de définir un périmètre commun en matière d'assistance aux démarches numériques. Un travail de diagnostic a d'ores et déjà été entrepris, celui-ci sera approfondi. Le but est de parvenir à un message cohérent de la part du réseau quant à ce que les usagers sont susceptibles d'attendre de la part des bibliothèques dans ce domaine. Une politique commune sera ainsi établie, qui tiendra compte de la diversité de certaines pratiques dues aux contextes particuliers.

Dans le but d'insérer l'offre des bibliothèques en matière d'accompagnement numérique dans une stratégie globale de lutte contre la fracture numérique et sociale, le diagnostic des besoins sera élaboré en étroite collaboration avec la direction Emploi insertion solidarité et les associations spécialisées implantées sur le territoire métropolitain, notamment dans les quartiers prioritaires de la ville mais pas seulement. Ce diagnostic donnera lieu à une charte délimitant le périmètre de l'intervention des bibliothèques et déclinera les actions menées dans ce cadre. Le Plan stratégie pauvreté récemment signé avec l'État ouvre des perspectives : l'action concertée avec les autres services de la collectivité et les acteurs associatifs ne se limitera pas à des séries d'ateliers ponctuels destinés directement aux publics cibles dans les bibliothèques et animés par des intervenants spécialisés, mais comportera également un volet d'accompagnement et de formation pour les aidants numériques que sont les agents des bibliothèques. Le recrutement d'un ou de plusieurs conseillers numériques dans le cadre de France Relance sera envisagé dans un deuxième temps en fonction des besoins préalablement identifiés et de la charte d'aide aux démarches en ligne rédigée avec le soutien des associations partenaires.

2.2.3. Faciliter l'accès aux bibliothèques

Faciliter l'accès aux bibliothèques, dans tous les sens du terme, constitue un enjeu majeur du réseau, et nécessite un travail constant d'ajustement et d'adaptation aux besoins et aux usages.

a) Mener une réflexion sur les horaires d'ouverture

Depuis 2015, un certain nombre d'actions emblématiques ont été entreprises, dont l'extension des horaires d'ouverture (jusqu'à 19h), qui a permis de mieux répondre à certaines attentes du public, et d'offrir une plus grande lisibilité au niveau du réseau. Néanmoins, cette homogénéité n'a peut-être pas suffisamment pris en compte les spécificités des territoires, les pratiques du public. Une piste d'évolution serait de mettre en place des heures de fermeture différenciées selon les sites, afin de mieux s'adapter aux usages. L'activité des bibliothèques étant soumise à une forte saisonnalité, une adaptation des horaires selon les saisons pourrait également être envisagée. Afin de déterminer les attentes du public dans ce domaine, une enquête auprès des usagers et des non-usagers pourra être mise en place. Une étude des temps pourra être menée dans le cadre du rapport Orsenna en 2018 et du plan national « Ouvrir plus, ouvrir mieux », pour déterminer les horaires d'ouverture les plus adéquats en fonction des disponibilités et des trajets des usagers.

Des kiosques de prêt ou des boxes de récupération des réservations pourront également être mis en place, dans le cadre du projet BNR pour permettre aux usagers de retirer leurs livres en dehors des horaires d'ouverture.

Par ailleurs, la réflexion sur les horaires d'ouverture doit s'articuler en prévision l'ouverture de la Bibliothèque Métropolitaine à l'Hôtel-Dieu, qui sera accessible sur des plages plus étendues, en complémentarité avec le réseau.

b) Interroger les politiques tarifaires

Les bibliothèques sont un service culturel public ouvert à tous et cela sans droit d'entrée. Tout citoyen peut ainsi pousser la porte d'une bibliothèque librement et gratuitement. Les services sur place des médiathèques sont gratuits, l'accès aux ordinateurs, les animations et ateliers, l'accès aux livres et jeux, la consultation de la presse. Aujourd'hui, seuls l'emprunt à domicile et la consultation des ressources en ligne nécessitent une carte d'abonné, moyennant une inscription. Cette inscription est aujourd'hui gratuite pour les moins de 18 ans, les étudiants, lycéens et apprentis et les bénéficiaires des minima sociaux. Les habitants de la métropole bénéficient d'un tarif réduit par rapport aux usagers non-résidents. A titre d'expérimentation, une inscription gratuite en ligne à destination de tous a été mise en place au printemps 2020 au moment du 1^{er} confinement, gratuité temporaire maintenue jusqu'à la fin de l'année. On observe aujourd'hui que si la fréquentation (près de 900 000 entrées annuelles dans les bibliothèques du réseau) suit une courbe ascendante qui ne fléchit pas, le nombre des inscrits (44 000) demeure certes proche de la moyenne nationale de 15 %, mais modeste au regard d'une fréquentation très importante.

La politique tarifaire peut être réinterrogée dans son ensemble au regard de ces chiffres. Certaines collectivités ont récemment fait le choix de la gratuité totale, dans le but d'accroître le nombre des inscrits, d'éviter tout risque d'injustice et de diminuer considérablement le travail de régie des agents. L'expérience des établissements ayant appliqué la gratuité à tous pointe vers une hausse des inscriptions et des emprunts. Quels sont les avantages et inconvénient de la gratuité et de la tarification de l'emprunt et de l'accès à des ressources en ligne ? Un travail prospectif permettra d'identifier la politique tarifaire la plus à même de favoriser le rôle social des bibliothèques dans le monde complexe du 21^e siècle.

c) Renforcer la visibilité de l'offre en ligne

Faciliter l'accès aux bibliothèques ne se limite pas à l'accès aux établissements et aux ressources physiques. Dans le contexte actuel, encourager et faciliter l'accès au portail et aux ressources en ligne est une priorité, et l'offre numérique doit autant que possible être articulée avec l'offre sur place. Le changement de SIGB en 2021 sera l'occasion de mettre en place de nouveaux services, comme par exemple la possibilité de s'inscrire en ligne à des animations, ateliers, rencontres, etc.

La visibilité en ligne du réseau sera renforcée. Cet objectif se traduira par plusieurs initiatives : l'amélioration du recensement du site web, un partenariat avec Wikipédia, une participation accrue au Catalogue Collectif de France, une présence accrue sur Gallica, et bien d'autres.

d) Construire une communication ciblée et efficace

Les richesses spécifiques du réseau feront l'objet d'une mise en valeur et d'une communication accrues, notamment dans l'optique de l'ouverture de la Bibliothèque Métropolitaine de l'Hôtel-Dieu. Les fonds patrimoniaux, les ressources de la bibliothèque numérique Overnia ainsi que ses expositions virtuelles seront notamment valorisés dans le cadre des commémorations du quatrième centenaire de la naissance de Blaise Pascal.

L'Ideas Box, son contenu et ses missions pourront faire l'objet d'une campagne de communication propre.

La présence sur les réseaux sociaux sera améliorée et renforcée : durant le confinement un travail conséquent de mise en valeur des collections sur les réseaux sociaux a été effectué, notamment sous la forme de « coups de cœur » multi-supports. Cet effort va se poursuivre. La présentation des collections fera l'objet d'une éditorialisation plus élaborée et plus susceptible de toucher un large public sur Internet.

Par ailleurs, dans une optique plus promotionnelle, le réseau travaillera à se doter d'une identité visuelle propre, ainsi que d'un logo. Une charte graphique commune pourra être déclinée dans les établissements, notamment à l'occasion de l'arrivée de la Bibliothèque Métropolitaine à l'Hôtel-Dieu jouera un rôle moteur dans le développement de ce qui concerne la signalétique.

2.2.4. Amplifier les partenariats avec des services extérieurs

Les partenariats sont indispensables pour ouvrir la bibliothèque sur le monde et jouer un véritable rôle de médiateur entre l'utilisateur et la cité. Ces partenariats se situent à plusieurs niveaux : partenaires professionnels au niveau national (BnF, Bpi), grands acteurs du territoire (Drac, ARALL), partenaires de proximité (Caf, Pôle emploi, établissements scolaires, associations). Ces divers partenariats seront poursuivis et renforcés le cas échéant.

Une cartographie des acteurs associatifs et institutionnels du territoire sera établie, afin de la rendre visible aux usagers. Des agents pleinement informés de l'offre des différents acteurs locaux seront mieux à même d'orienter les usagers vers les interlocuteurs les plus adaptés. La bibliothèque joue alors pleinement son rôle d'interface entre le citoyen et les différents partenaires associatifs.

Certaines bibliothèques et médiathèques mettront leurs espaces à disposition des partenaires, que ce soit pour des ateliers, des permanences, des séances d'information, etc. Les bibliothèques sont les équipements culturels les plus fréquentés par le grand public, elles sont un point d'entrée dans le monde de la culture et du savoir sans être perçues comme des lieux institutionnels trop intimidants. Elles offrent ainsi un cadre de confiance et d'ouverture pour un public qui à travers elle pourra bénéficier de l'offre portée par d'autres acteurs du champ culturel ou social. Ainsi les bibliothèques deviennent de véritables hub de la culture, du divertissement et du savoir pour les citoyens de demain.

2.3. DÉVELOPPER LES NOUVEAUX USAGES

L'offre des bibliothèques du vingt-et-unième siècle doit être plurielle. Depuis un certain nombre d'années déjà, les bibliothèques accompagnent les nouveaux usages, sous leurs formes diverses : le numérique, les nouveaux modes de sociabilité, les nouvelles façons de se détendre, de se retrouver, de s'amuser.

Les bibliothèques disposent de nombreux atouts pour offrir ces services : des espaces modulables, des équipements numériques, des agents polyvalents. Le réseau de Clermont Auvergne Métropole se positionne résolument dans cette optique de diversification de son offre et d'accompagnement des publics dans leurs pratiques nouvelles.

2.3.1. Renforcer la dimension tiers-lieu

a) Offrir de nouveaux services en s'adaptant aux nouveaux usages

Les bibliothèques du réseau de lecture publique sont et resteront un lieu d'accueil de tous les publics, avec leurs différentes attentes : apprendre, travailler, se détendre, se retrouver, etc. C'est dans cette optique de polyvalence et d'ouverture sur les nouveaux usages qu'ont été conçus les établissements récents du réseau : la bibliothèque Alphonse-Daudet à Gerzat, la médiathèque Jack-Ralite à Croix-de-Neyrat, la bibliothèque Alain-Rey à Pont-du-Château. De manière plus évidente encore, la Bibliothèque Métropolitaine de l'Hôtel-Dieu sera résolument positionnée comme un lieu de vie et de rencontres, à travers l'aménagement de ses espaces : forum modulable, espace d'exposition, auditorium, etc. Ce projet de grande ampleur jouera un rôle moteur et sera source d'inspiration pour tout le réseau. D'ores et déjà, les agents impliqués dans ce projet à travers les groupes transversaux acquièrent des connaissances et des expériences propres à nourrir les pratiques dans leur bassin d'origine.

Ce positionnement de la bibliothèque en tant que tiers-lieu devra être toujours davantage identifié par les usagers, dans leur appréhension des lieux comme dans leurs pratiques.

Une réflexion sur les espaces constitue une première étape vers la mise en place de nouveaux services, en tenant compte des contraintes et des spécificités de chaque établissement. Les locaux gagneront à être (ré-)aménagés, autonomisés pour rendre possibles des usages innovants ou décalés. Ces usages ne s'inscriront pas dans une dimension d'action culturelle à proprement parler, mais plutôt dans un rapport nouveau au lieu, moins cadré et moins institutionnel, dont les maîtres-mots sont la modularité, la convivialité, l'autonomie. Ces nouvelles formes d'appropriation du lieu favoriseront la rencontre et la cohabitation des publics.

b) Encourager la participation et la co-construction

Les publics seront associés à la définition des nouveaux usages. L'enjeu est de favoriser l'appropriation de la bibliothèque par ses usagers, d'impliquer les habitants dans l'élaboration de l'offre de service qui leur sera proposée, d'associer différents publics pour qui la médiathèque est souvent le seul lieu qui les réunit.

Il a été dès l'origine prévu de construire l'offre de service de la Bibliothèque Métropolitaine de Clermont par la participation de son réseau participative. Le groupe Services innovants est chargé de cette consultation, qui se fera à partir d'ateliers participatifs. L'Idéas Box sera déployée dans divers lieux emblématiques du territoire, à la fois sur l'espace public et d'ateliers afin de recueillir leurs représentations sur le rôle et les propositions de service des bibliothèques. Des ateliers seront par la suite organisés dans les établissements pour aller plus loin dans la définition de ces services.

La participation sera encouragée dans les différents secteurs de l'activité des bibliothèques. Dans le domaine de la politique documentaire, mettre en place une part de budget participatif est une manière d'associer les usagers à la construction de la bibliothèque qui leur ressemble. La médiation pourra être rendue plus interactive, et la rubrique « coups de cœur » du portail pourra s'ouvrir au dialogue avec les usagers. L'action culturelle pourra aussi se prêter davantage à la dimension participative.

2.3.2. Renforcer la médiation numérique

a) Améliorer la lisibilité de l'offre des ateliers numériques

La part croissante du numérique dans la vie de chacun rend de plus en plus nécessaire l'action des bibliothèques, lesquelles sont spontanément identifiées comme des partenaires dignes de confiance dans un environnement nouveau et parfois inquiétant. Il s'agit à la fois d'accompagner les usagers dans leur maîtrise de l'outil en tant que tel, et de les guider dans leur choix au sein d'une offre de ressources toujours plus pléthorique. Une stratégie dans ce domaine sera élaborée avec l'État et les partenaires associatifs (diagnostic des besoins, charte sur le périmètre d'action, formation et accompagnement, recrutement de conseillers numériques : voir partie II.2).

En ce qui concerne l'offre propre des bibliothèques, si un certain nombre d'ateliers sont proposés à l'heure actuelle sur le réseau, l'offre en ce domaine souffre d'un manque de lisibilité et d'harmonisation. Une stratégie commune des ateliers numériques sera mise en place.

b) Confirmer la montée en puissance de l'offre de services en ligne

Le confinement du printemps 2020 a été l'occasion d'une véritable montée en puissance de la médiation numérique, et a permis de mettre en place un certain nombre de nouveaux services. Ceci concerne en premier lieu l'inscription gratuite en ligne, qui a rencontré un grand succès (près de 1800 inscriptions). Un service d'assistance en ligne a été proposé aux usagers à partir du portail, afin d'apporter des réponses sur les ressources numériques (vidéos à la demande, livre numérique, courts métrages), sur les modalités de connexion, etc. Un groupe a été créé pour rédiger des coups de cœur sur les ressources numériques, lesquels ont été relayés sur les réseaux sociaux (Facebook). De nouvelles formes d'action culturelle intègrent l'offre de l'accès à distance (vidéos, captations d'animations, podcasts). Bien que ces services mobilisent de façon conséquente les agents du réseau, ils seront maintenus et développés dans la mesure du possible car ils représentent une véritable plus-value dans l'offre de services et répondent aux demandes actuelles des usagers.

Les ressources de la bibliothèque en ligne seront rendues plus visibles et plus attractives lors du renouvellement du portail, prévu dans le projet de réinformatisation. À terme, ces ressources pourront être enrichies et diversifiées.

c) Rédiger une politique documentaire numérique

Renforcer la médiation numérique passe enfin par la rédaction d'une politique documentaire numérique pour le réseau, laquelle concernerait les ressources numériques, les jeux vidéos, les tablettes et liseuses, etc. Ce document permettra d'harmoniser les pratiques, de définir une stratégie globale dans le domaine de l'acquisition et de la valorisation des ressources numériques, de refléter de manière vivante et attrayante l'offre présente dans nos bibliothèques et de créer une offre en ligne autonome et augmentée.

2.3.3. Diversifier l'offre et les ressources

a) Élargir l'offre de prêt à des supports jusque là peu présents

Si le livre, l'imprimé et les divers supports préenregistrés tels que CD et DVD gardent une place centrale en bibliothèque, l'offre est appelée à se diversifier pour rester en phase avec les pratiques culturelles du public.

De nombreuses bibliothèques en France et ailleurs ont déjà mis en place du prêt d'objets : instruments de musique, petit matériel informatique, œuvres d'art, etc. Cette piste d'évolution pourra enrichir l'offre de certaines bibliothèques du réseau, en parfaite cohérence avec les thématiques qui les concernent particulièrement : ainsi pourrait-on envisager le prêt d'instruments de musique à Croix-de-Neyrat.

Les équipements à l'intérieur des bibliothèques sont amenés à être diversifiés, des expérimentations sont déjà en cours selon les sites (prêt de chargeurs, d'antivols pour bicyclette). Dans le cadre d'une candidature au label Bibliothèque Numérique de Référence, plusieurs propositions seront faites : l'installation de bornes de chargement, de distributeurs d'objets (clés USB, bouchons d'oreille), de boîtes à dons, etc.

b) Structurer l'offre de jeux et de jeux vidéos

Les jeux sous leurs diverses formes constituent une part désormais importante et toujours croissante de l'offre des bibliothèques. Une politique concertée à l'échelle du réseau dans ce domaine doit nécessairement se construire en regard de l'offre existante sur le territoire. Développer l'offre de jeu dans un souci de complémentarité entre les bassins, cela signifie organiser le partage des connaissances et la montée en compétences spécifiques des agents, construire une politique d'acquisitions partagée, imaginer une médiation spécifique.

Tout comme pour le jeu de société classique, le jeu vidéo trouvera sa place dans tous les établissements. Une stratégie en matière de jeux vidéo et de jeux sera ainsi rédigée, qui comprendra la rédaction d'une politique documentaire spécifique, une coordination à l'échelle du réseau, la mise en place d'un fonds tournant, l'organisation de tournois, etc.

2.3.4. Améliorer la connaissance des publics

Le réseau a besoin de connaître davantage ses publics, ainsi que celles et ceux qui ne fréquentent pas les bibliothèques. A cette fin, une enquête sera menée, selon des modalités qui restent à définir.

Des enquêtes ont déjà été menées ponctuellement dans certains bassins, notamment en ce qui concerne des projets précis (construction des médiathèques de Gerzat, de Croix-de-Neyrat, de Pont-du-Château). Une enquête et des ateliers participatifs sont également programmés pour la définition des services de la Bibliothèque métropolitaine de l'Hôtel-Dieu.

Néanmoins à ce jour aucune enquête pour mesurer la satisfaction et les attentes du public n'a été conduite au niveau du réseau. Celle-ci pourra prendre plusieurs formes : questionnaire, phases d'observations, etc. L'objectif ne sera pas tant de mesurer la satisfaction à un moment donné que de mettre en place des indicateurs pérennes, évalués à intervalles réguliers pour dégager des marges de progression souhaitables. Cette démarche est complémentaire de la co-construction des services. La définition des indicateurs revêt une dimension stratégique, puisqu'ils déterminent d'une certaine façon les axes d'évolution planifiés. Ils seront élaborés en concertation, notamment avec le groupe accueil.

Par ailleurs, les enquêtes ne devront pas se limiter aux à ceux qu'on appelle les fréquentants, à savoir les usagers (inscrits ou non, emprunteurs ou non) des bibliothèques, mais également concerner les non-fréquentants, afin d'identifier les causes de leur non-utilisation du service ainsi que leurs représentations en général. Plusieurs moyens existent et seront déployés à des moments différents : questionnaires déposés dans les lieux culturels, recueil d'informations dans l'espace public, etc.

L'articulation entre les critères de satisfaction du réseau et ceux de la bibliothèque, voire du bassin, devra être établie dans l'enquête. Celle-ci pourra servir à renforcer l'identité du réseau, auprès des équipes comme des usagers, et à définir des axes d'action communs.

2.4. FAVORISER LES DYNAMIQUES TRANSVERSALES

La structuration des bibliothèques de Clermont Auvergne Métropole en réseau, avec un transfert intégral de la compétence à la Métropole, est une particularité et une force. Le découpage en bassins, qui date de 2005, crée une tension entre le niveau réseau et le niveau bassin. Cette tension est génératrice de dynamisme, mais nécessite un véritable travail de communication et de coordination pour empêcher le développement d'un service à plusieurs vitesses. De plus, cette identité de réseau n'est pas toujours très visible pour le public qui fréquente un nombre limité de bibliothèques. L'échelle du bassin est avant tout une échelle d'organisation interne et ne doit pas devenir une échelle de niveau de service pour le public. La dynamique transversale entre les bassins devra donc être renforcée au cours des prochaines années.

2.4.1. Redéfinir les missions transversales et améliorer leur efficacité

Le réseau des bibliothèques s'est doté d'un certain nombre de services mutualisés. L'objectif principal d'une mutualisation pertinente, c'est l'amélioration constante du service grâce à la mise en commun des compétences et à la rationalisation des processus. Tout l'enjeu pour les années à venir réside dans la définition de la meilleure articulation possible entre les bassins, très connectés au poulx de leurs territoires respectifs, et les missions partagées, impulsées à l'échelle du réseau.

a) Impulser une politique documentaire vraiment partagée

À ce jour, toutes les acquisitions sont effectuées au sein des bassins, à l'exception des ressources numériques. Une évolution vers une plus grande mutualisation des acquisitions est souhaitable, afin de centraliser les tâches répétitives et de générer ainsi un gain de temps pour les équipes. Après un état des lieux des pratiques et des besoins spécifiques de chaque bassin, des préconisations seront faites pour rationaliser une partie des acquisitions, tout en préservant un certain degré d'autonomie aux bassins, très conscients des spécificités des attentes de leur public. Par ailleurs, des éléments pour une homogénéisation des critères d'acquisition et de médiation documentaires seront proposés.

Au-delà des acquisitions, qui ne constituent que la partie la plus visible du travail lié aux traitements physique et intellectuel des documents doit être redéfini. La charte document s'agit de construire des outils communs et de faire évoluer les procédures de gestion d'acquérir en efficacité et en efficience dans tous les bassins, et d'améliorer la lisibilité et la cohérence de l'offre pour le public, le réseau peut s'appuyer sur les compétences de chacun.

Ainsi une réflexion sera menée sur l'harmonisation du classement, de la cotation, du catalogage, tout en tenant compte de la diversité des sites. Ces étapes sont indispensables en vue de la création d'un service de navette de prêt et faciliteront la circulation des documents entre les sites et le repérage des usagers, tant sur le catalogue en ligne que sur place.

Une veille documentaire partagée et le renforcement des échanges entre professionnels sur les questions de politique documentaire font partie de cette démarche de qualité. De même, des lignes de conduite doivent être formalisées en matière de conservation partagée à l'échelle du réseau. Les circuits des documents pourront également faire l'objet d'une réflexion partagée.

b) Faire de l'accueil un pilier de la politique de lecture publique

Mettre le citoyen au centre de ses préoccupations, c'est aussi accorder une attention particulière à la qualité de l'accueil qui lui est réservé dans les équipements de lecture publique du territoire, que ce soit sur site, par téléphone ou par d'autres moyens de communication.

Les bibliothèques du réseau disposent d'un règlement commun, qui spécifie les normes d'accès et d'utilisation des bibliothèques (comme les horaires, tarifs, conditions de prêt et d'accès à internet). Néanmoins il n'existe pas à ce jour de charte de l'accueil pour le réseau. Une telle charte permettra d'harmoniser les pratiques, de donner aux agents un cadre et des outils pour leur posture d'accueil au quotidien, et de présenter au public la politique générale du réseau dans ce domaine. Aller plus loin dans cette démarche de qualité en matière d'accueil, c'est aussi viser à terme une labellisation à l'échelle du réseau, en cohérence avec la politique globale de la collectivité.

L'accueil est un des piliers de la politique de lecture publique et cette priorité doit être lisible dans l'organisation interne du réseau. L'amélioration de la répartition des tâches entre les bassins de lecture et la direction du réseau et une redéfinition des rayons d'action de chacun passe aussi par une coordination centrale des pratiques d'accueil, et donc l'existence d'un poste dédié aux problématiques liées à l'accueil à l'échelle du réseau.

c) Faire monter en puissance les compétences numériques du réseau

Ainsi que détaillé un peu plus haut, la stratégie numérique du réseau représente un enjeu majeur pour les bibliothèques métropolitaines. En effet la dimension numérique de la mission des bibliothèques va grandissant et le confinement lié à l'épidémie de coronavirus a généré une prise de conscience forte quant à cette évolution. Les bibliothèques de Clermont Auvergne Métropole ambitionnent non seulement de réduire la fracture numérique de premier niveau, celle du matériel, mais aussi la fracture de deuxième niveau, celle des usages, afin de lutter contre la socialisation inégalitaire des pratiques numériques.

Afin de contribuer efficacement à la lutte contre la fracture numérique, le réseau doit repenser son dispositif d'offre de services et réorganiser ses forces. Il sera indispensable de renforcer l'équipe en charge de l'administration transversale des ressources et des outils, de formaliser le niveau d'implication des équipes des bassins en tenant compte du recensement des compétences effectué au préalable.

Accompagner de manière efficace les changements sociétaux liés à l'évolution des outils, cela nécessite une réactualisation permanente des connaissances et des savoirs-faire. La formation initiale et continue des agents en matière de numérique doit être concertée à tous les niveaux et le rôle des experts internes revalorisé. Ainsi la lutte contre la fracture numérique commence au sein-même de nos équipes et fera naturellement partie intégrante de la stratégie numérique du réseau.

d) Redéfinir et se réappropriier l'action culturelle

L'action culturelle en médiathèque recouvre une large typologie d'animations. Actuellement seules les actions portées par des intervenants extérieurs sont comptabilisées dans cette catégorie d'actions, laissant de côté de fait une gamme riche et variée d'actions prises en charge par les agents des bibliothèques. Cette différenciation dévalorisante pour les actions proposées en interne mérite d'être repensée, dans l'idée d'améliorer la coordination et l'échange de pratiques pour ces dernières.

La programmation culturelle dans sa définition actuelle est coordonnée à l'échelle du réseau par une responsable transversale s'appuyant sur un groupe de référents bassin, et en lien avec les acteurs culturels du territoire. Ce modèle fonctionnel pourra faire l'objet de la conduite d'une évaluation, suivie de propositions d'évolution, notamment en termes d'organisation du travail.

Afin de remédier à un effet silo encore très perceptible en matière d'action culturelle, les objectifs de la programmation doivent faire l'objet d'un partage plus régulier à l'échelle du réseau. Le périmètre d'action et de validation respectifs des bassins et du réseau seront réinterrogés. Des outils plus performants permettront une meilleure visibilité sur les actions en cours ou passées dans les différents bassins et faciliteront l'évaluation à l'échelle du réseau.

De nouvelles manières d'impliquer l'ensemble des équipes sont à inventer pour que l'act on culturelle puisse être bortée en toute cohérence avec les autres services proposés en médiathèque. Tout comme pour les autres aspects de l'activité transversale, la répartition des tâches entre les bassins et la direction réseau doit être redéfinie et les missions

Une fois les responsabilités redessinées et les objectifs de l'action culturelle réaffirmés, le réseau pourra s'émanciper d'une programmation déterminée majoritairement en réponse aux propositions des partenaires territoriaux et, en tant qu'acteur culturel à part entière, être à l'initiative de manifestations propres. Ceci contribuera ainsi à lui donner une identité forte dans le paysage culturel métropolitain.

2.4.2. Favoriser la cohésion des équipes à l'échelle du réseau

Un réseau comme celui de Clermont Auvergne Métropole est amené à évoluer en permanence, en fonction du contexte et de la demande, en surmontant les difficultés liées aux changements structurels, au poids des habitudes et de l'héritage historique. Plusieurs axes ont été proposés pour décloisonner l'organisation du travail dans le réseau, afin d'accompagner les nouvelles missions.

a) Accompagner la montée en compétence des équipes

Une cartographie des compétences métier du réseau sera réalisée. Cette cartographie donnera une vision précise des forces à mobiliser dans le domaine numérique notamment mais pas seulement, elle permettra d'identifier les personnes ressources thématiques ainsi que des marges de progression par domaine de compétence. Cet état des lieux débouchera sur une offre de formation plus adaptée et concertée à l'échelle du réseau. En complément de la formation en externe ou en interne par un organisme de formation, des modalités de partage et de formation mutuelle restent à inventer pour favoriser la transmission des savoirs entre collègues.

En complément à la formation à proprement parler, la montée en compétences des équipes sera encouragée par la mise en place de temps de partage moins formels dédiés aux pratiques professionnelles. Ces rencontres pourront concerner les retours sur formation, mais aussi l'état d'avancement des différents projets du réseau, ou des sujets d'actualité dans la profession. Ces temps d'échange courts ne seront pas conditionnés par la participation à un des groupes de travail transversaux et doivent être accessibles à tous les agents. Des formats à distance pourront être expérimentés pour lever partiellement la barrière des déplacements sur le territoire métropolitain et multiplier les occasions de travailler ensemble.

b) Améliorer la communication interne du réseau et la connaissance mutuelle des équipes

Afin de capitaliser sur la mutualisation des compétences et favoriser l'esprit réseau au sein des équipes, de nouveaux outils de communication interne amélioreront la connaissance que les agents ont les uns des autres. Des actions inter-bassins pourront être organisées, comme des tournois, des échanges entre clubs de lecture, des actions participatives entre agents. La question d'une newsletter interne voire d'une plateforme d'échanges entre les agents sera étudiée.

Des campagnes de « vis ma vie » entre agents sur une durée limitée seront organisées régulièrement. Une telle action favorise une meilleure connaissance des différents bassins par un nombre croissant d'agents, une meilleure connaissance des équipes entre elles, un partage informel des pratiques et une prise de recul par rapport au quotidien. Elle est donc à compter parmi les temps de formation en interne tout en étant un formidable vecteur de cohésion.

Un tel stage dans un autre bassin pourra même devenir un passage obligé pour tout nouveau titulaire sur le réseau. Par ailleurs, l'intégration des nouveaux arrivants sera favorisée par la mise à disposition d'un guide du nouvel arrivant qui comportera notamment une présentation succincte de tous les bassins de lecture ainsi qu'une forme de trombinoscope de tous les collègues. Ces outils sont indispensables pour accompagner efficacement l'intégration massive de nouveaux collègues recrutés pour la Bibliothèque métropolitaine de l'Hôtel-Dieu.

c) Encourager la mobilité des agents sur le réseau

La mobilité étant identifiée comme un facteur déterminant de connaissance et de cohésion, les initiatives visant à la promotion de cette mobilité seront renforcées et élargies. Ainsi un tour de mobilité tel qu'il a été mené avec succès en 2019 et en 2021 sera renouvelé à intervalle régulier : les agents seront invités à se positionner sur des postes à pourvoir en interne.

Un personnel spécialisé mutualisé (volant) pourra être mis en place, notamment lors de la constitution des équipes de la Bibliothèque métropolitaine de l'Hôtel-Dieu. Ainsi des agents aux métiers bien spécifiques (régisseur, référents numérique, accueil, traducteurs) pourront se déplacer sur les sites pour des missions de durée courte à moyenne, dans l'objectif de compléter les équipes en place ou de leur apporter des notions qui leur permettront de monter en compétence sur un domaine précis.

De même, certains agents pourront être détachés de leur bassin d'origine pour des missions itinérantes, à durée variable. Ces agents, que l'on peut qualifier de brigades thématiques, peuvent être mobilisés ponctuellement sur des problématiques spécifiques dans leur domaine de compétence (ouverture d'un nouvel équipement, animations particulières, réalité virtuelle). Cette forme de mobilité professionnelle innovante s'appuiera sur un cadre réglementaire précis et des outils professionnels nomades.

2.4.3. Évaluer l'activité du réseau et faire connaître ses résultats

a) Rédiger des rapports d'activité

Les bibliothèques du réseau de Clermont Auvergne Métropole communiquent peu sur leur action. Un rapport d'activité annuel couvrira toutes les dimensions de l'activité des bibliothèques : les collections, l'action culturelle, le numérique, les projets, avec un retour sur les événements de l'année, ainsi que les principales données chiffrées tout en donnant une place importante à des formes d'évaluation qualitative quand cela est possible. Ce document mettra l'accent sur la pluralité de l'offre des bibliothèques, trop souvent considérées uniquement comme des lieux de ressources, alors qu'il s'agit aussi et surtout de lieux de vie. Ce rapport d'activité sera décliné à l'échelle des bassins de lecture, afin de permettre une lecture à plusieurs niveaux de finesse. Les bibliothèques spécialisées produiront des rapports spécifiques.

b) Communiquer sur l'activité du réseau

L'évaluation, afin d'être constructive, doit être partagée. Ainsi les rapports d'activité réseau et bassins seront largement partagés, en interne bien entendu, mais aussi en direction d'autres services de la collectivité et vers l'extérieur. Ces rapports seront aussi l'occasion de renforcer les liens avec les communes, d'organiser l'échange avec les partenaires de proximité.

La politique publique de lecture publique est au service de la société qui contribue à son financement, elle doit pouvoir rendre compte de son activité à tous. Une version pensée pour être lisible et porteuse de sens sera communiquée au public, éventuellement sous forme d'infographie.

c) Évaluer les objectifs du présent PCSES

Un bilan d'étape des objectifs annoncés dans le présent PCSES mais aussi dans les projets de service des bassins de lecture sera effectué tous les ans et la mesure du degré d'atteinte de ces objectifs servira à dégager les axes d'amélioration. L'évaluation sera effectuée selon un calendrier priorisé des actions tel qu'il est présenté en annexe de ce document.

Cette évaluation progressive et partagée est un vecteur important d'appropriation des objectifs ciblés par l'ensemble des équipes. Ce PCSES est un projet fédérateur et un vecteur de sens pour les actions menées au quotidien par chaque agent, son évaluation est ainsi naturellement l'affaire de tous.

2.4.4. Développer la transversalité avec les autres services de la Métropole

Les bibliothèques du réseau visent à s'intégrer davantage dans les différents écosystèmes qui entourent et accompagnent leur action, à commencer par ceux de la culture et de l'action publique.

Le dialogue et la co-construction avec les autres services de la Métropole seront encouragés. Diverses modalités pourront être envisagées pour favoriser et développer la connaissance mutuelle entre les services, comme des temps de rencontres thématiques, des réunions transversales, des projets communs. Le réseau des bibliothèques s'est déjà engagé dans cette voie en conviant divers services de la Métropole à la journée du réseau le 28 novembre 2019 (Politique de la ville, Sports, Développement durable, Insertion). Ces temps d'échange permettent de créer des liens entre les interlocuteurs et facilitent la coopération sur les dossiers communs.

Des animations seront proposées de manière régulière en bibliothèque en faisant appel à d'autres services métropolitains, comme cela s'est déjà produit par le passé (développement durable, techniques végétales, gestion des déchets, sports). La mise en place ponctuelle d'échanges d'immersion entre agents du réseau de lecture publique et agents des autres services est envisageable et participera à une meilleure compréhension des enjeux transversaux de la collectivité. Ces dispositifs pourront démarrer dans un premier temps avec des collègues de la direction Culture (Musées, Conservatoire, Pôle musique image).

Enfin, les partenariats seront approfondis avec les acteurs de la vie culturelle du territoire. Une attention particulière sera portée aux initiatives en matière de patrimoine. Les musées (Musée Bargoin sur l'archéologie et le textile, Musée d'art Roger-Quilliot, Muséum Henri-Lecoq) et l'Office du tourisme sont des partenaires naturels pour certaines manifestations ponctuelles, mais aussi sur des dossiers au long cours.

SOURCES

Pour toutes les données relatives au territoire :

Les Statistiques locales de l'Insee, <https://statistiques-locales.insee.fr>

L'Observatoire des territoires, <http://www.observatoire-des-territoires.gouv.fr>

Les publications des agences d'urbanisme de la région Auvergne-Rhône-Alpes :

- Atlas Auvergne-Rhône-Alpes, Tome 1 : Géographie physique, humaine et urbaines
- Atlas Auvergne-Rhône-Alpes, Tome 2 : Qualité de vie, habitants, environnement
- Atlas Auvergne-Rhône-Alpes, Tome 3 : Déplacements, flux et mobilités,

Ces publications sont disponibles en ligne sur <https://clermontmetropole.org/2018/01/19/atlas-auranouveau-regard-expert-nouvelle-region/>

D'autres publications du Nouvel observatoire urbain et social (nous) :

- Les chiffres clés 2018 de Clermont Auvergne Métropole
- Clermont Auvergne Métropole et son contexte « Mobilité »

Ces publications sont disponibles en ligne sur : <https://clermontmetropole.org/>

Concernant le réseau de lecture de Clermont Auvergne Métropole :

Philippe Teillet « La construction d'une agglomération culturelle à Clermont-Ferrand », in Alain Faure, Emmanuel Négrier (dir.) : La lecture publique à l'heure intercommunale, l'aube 2004

Agence régionale pour le livre en Auvergne : Étude de faisabilité d'une mise en réseau des équipements de lecture publique de l'agglomération clermontoise, novembre 2002 (2 volumes).

Documents internes :

- Programme détaillé pour la Bibliothèque de Clermont Métropole, Michel Suire Conseils, Avril 2018 (document interne)
- Orientations stratégiques du projet culturel communautaire, Conseil communautaire du 17 juin 2016
- Premier plan d'actions du projet culturel communautaire, Conseil communautaire du 12 mai 2017
- Charte de lecture publique, Conseil communautaire du 22 octobre 2010
- Charte documentaire du Pôle Lecture, Conseil communautaire du 15 janvier 2016
- Schéma d'orientation communautaire du développement culturel, Clermont Communauté 2004

Concernant les normes des bibliothèques :

Le Décret n° 2010-767 du 7 juillet 2010 relatif au concours particulier de la dotation générale de décentralisation relatif aux bibliothèques municipales et aux bibliothèques départementales de prêt (2010), visible ici :

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000022451384>

ANNEXE 4 : RAPPORT BSF 2019-2020



**Bibliothèques
Sans Frontières**
Libraries Without Borders

Porter la connaissance à celles et ceux qui en sont privés

BIBLIOTHÈQUES SANS FRONTIÈRES
RAPPORT ANNUEL 2019-20

Sommaire

Rapport annuel 2019-20
Bibliothèques Sans Frontières

Rapport moral du président

Patrick Weil - Page 4

Entretien avec le directeur général

Jérémy Lachal - Pages 6 à 7

Présentation

Pages 8 à 9

Outils et programmes thématiques

Pages 10 à 11

Carte

Pages 12 à 13

Les temps forts

Pages 14 à 15

Le Lab

Pages 16 à 17

Internet Offline

Pages 18 à 19

Focus Covid-19

Pages 20 à 23

NOTRE EXPERTISE & ACCOMPAGNEMENT

Pages 24 à 53

LES MOYENS DE L'ACTION

Pages 54 à 61

RAPPORT FINANCIER

Page 62 à 73

50

pays d'intervention

6.3 millions

de bénéficiaires depuis 13 ans

100

salariés partout dans le monde

10 000

bibliothécaires, animateurs et professeurs formés

une bibliothèque de

35 000

références

en **25** langues

380 000

livres envoyés sur le terrain



Rapport moral du Président

Patrick Weil

*"La lumière, je l'ai désirée.
Que la rue, ma maison,
en soit éclairée.
Que mon cœur en soit illuminé,
Que le pays en soit ensoleillé."*

Ces quelques vers ont été écrits dans une Ideas Box en septembre 2019 par Hassan, enfant des rues à Bujumbura, au Burundi. Depuis treize ans, nous nous battons pour permettre l'accès à la connaissance à toutes celles et tous ceux qui en sont privés, leur donner les moyens de s'émanciper et d'éclairer le monde en retour. Chaque jour, Hassan fréquente l'Ideas Box du quartier de Buterere, y apprend à lire, à écrire et à inventer son avenir.

Il est particulièrement troublant d'écrire ce rapport en pleine pandémie de Covid-19 qui nous rappelle combien la culture, l'information et bien sûr l'éducation sont des leviers essentiels pour construire des sociétés, des individus plus forts et plus résilients face aux crises. Des crises humanitaires au Bangladesh à la reconstruction de la paix en Colombie, jusqu'aux quartiers Nord de Marseille, les équipes de BSF sont engagées dans 50 pays pour porter ces valeurs. En 2019, ce sont près de 150 000 personnes qui ont bénéficié de nos projets. Nous avons par ailleurs dépassé les six millions d'utilisateurs de Khan Academy et plus de 50 000 livres ont été distribués à des bibliothèques et structures partenaires en France et dans le monde.

Nos projets en France ont connu une hausse exceptionnelle du volume opérationnel due en particulier au déploiement du programme Voyageurs du Numérique, partout en France. **Nos actions à l'international se sont quant à elles recomposées**

avec une progression très forte de notre présence en Asie - l'ouverture d'une mission importante au Bangladesh auprès des réfugiés rohingyas - et, dans le même temps, la diminution de notre présence sur plusieurs terrains. En particulier en Grèce et en Italie avec la fermeture de nos bureaux ouverts en 2015 en réponse à la situation d'urgence engendrée par l'afflux de réfugiés sur les côtes européennes, ainsi qu'en Colombie suite au transfert réussi des vingt Ideas Box déployées dans le cadre de l'accord de paix avec les ex-combattants FARC.

Ces fermetures ne sont pas des échecs, bien au contraire. C'est toujours une grande fierté de voir ces projets continuer d'exister sans la présence physique de BSF. C'est pour nous la meilleure preuve de la pertinence de notre démarche : ne pas faire à la place de mais bien *aux côtés* des acteurs de terrain et leur donner les moyens - à travers des outils, des contenus et des formations - de faire sans nous.

2019 a également été l'occasion de faire un important travail sur l'organisation de nos secteurs d'expertise autour de neuf thématiques que vous retrouverez dans ce rapport annuel. Cette offre de services vient illustrer notre volonté de faire du sur-mesure avec nos partenaires pour renforcer l'impact sur nos terrains d'intervention.

Cette année a été particulièrement intéressante avec le développement de grands partenariats institutionnels et de coalitions : que ce soit le projet "Digital Travellers" soutenu par l'Union Européenne, le développement de partenariats avec l'Agence Française de Développement, les coopérations belge et néerlandaise ou encore le développement de la coalition pour l'Internet offline que nous animons. Tous sont des signes que la reconnaissance internationale de notre travail ne cesse de se renforcer. Cela ne nous empêche pas de continuer de

construire des partenariats forts avec des acteurs de terrain, des associations locales et des municipalités.

Nous avons également connu des avancées importantes dans notre recherche et développement, en particulier dans le domaine de l'Internet offline, récompensées par le prix du MIT Solve en octobre et le prix de l'Économie culturelle et solidaire de la Chambre Franco-Allemande de Commerce et d'Industrie début 2020. Ces récompenses nous poussent à aller plus loin pour inventer de nouvelles solutions encore plus innovantes pour les plus vulnérables.

Des investissements stratégiques

2019 a été une année fondatrice, au cours de laquelle nous avons beaucoup investi pour le futur. Pour la première fois de son histoire, BSF a contracté des emprunts afin de générer des fonds propres pour financer sa politique d'innovation, sa croissance et s'assurer plus d'indépendance. Ces investissements se sont concentrés sur le développement de nos activités de vente de livres d'une part et le recrutement de donateurs d'autre part.

Le renforcement de notre centre de collecte de livres à Epône et la modernisation de la vente de livres d'occasion sont des paris forts pour le développement des fonds propres de l'association. Nous nous sommes ainsi associés à Label Emmaüs et sa plateforme en ligne, afin d'incarner une alternative forte aux sites marchands classiques et de défendre un achat plus responsable, tout en amortissant les coûts importants de notre base logistique.

Le développement d'une communauté de donateurs mensuels à travers la collecte de rue (près de 2 000 nouveaux donateurs en 2019) est également un acte fondateur pour diversifier nos ressources et donner plus de visibilité et de respiration à nos finances.

Nous avons également créé l'entreprise sociale Kajou, une démarche ambitieuse et innovante qui pourrait dans les années à venir devenir une nouvelle source de financement pour l'association à travers la réversion de dividendes. Enfin, j'ai créé la Fondation pour le Partage de la Connaissance (FPC), abritée par la Fondation Caritas, qui nous permettra de collecter les dons, les legs ainsi que les donations et se veut un support pour rassembler toujours plus de personnes autour de nos combats.

Ambitions et internationalisation

Ces dernières années, nous nous étions efforcés d'internationaliser nos opérations en créant des associations nationales dans de nouveaux pays. Lors de l'Assemblée

Générale exceptionnelle du 26 février 2020, nous avons fait évoluer nos statuts et adopté un contrat de partenariat pour mieux coordonner et structurer ce réseau international en pleine expansion.

En 2019, les associations nationales en Belgique et aux Etats-Unis atteignent respectivement un volume opérationnel et financier record. Ces deux structures ont des perspectives de croissance fortes, elles développent des programmes reconnus, propres aux besoins particuliers de chaque pays. Leurs budgets sont maintenant excédentaires, permettant de faire jouer des mécanismes de solidarité au sein du réseau, dans toutes les directions. Fort de cette dynamique, BSF compte s'installer au Canada d'ici fin 2020.

Enfin, l'association s'est engagée depuis quelques mois dans la construction d'un nouveau plan stratégique 2020-2025. Cette démarche mobilise actuellement l'ensemble des parties prenantes de l'association afin de fixer nos ambitions sur cinq ans.

2019 a donc encore été une année très riche pour BSF. De ces derniers mois, je retiendrai ces rencontres extraordinaires avec des jeunes filles réfugiées rohingyas, dans le camp de Kutupalong au Bangladesh, avec ces adolescents marseillais qui m'ont fièrement présenté leurs vidéos sur l'histoire de leurs grands-parents ou bien encore avec ces mamans et leurs enfants dans les laveries automatiques à Baltimore. Je repense à mes nombreux échanges lors de notre Dîner annuel à l'Hôtel de Ville de Paris avec nos fidèles partenaires, j'entends encore les voix des écrivains résonner dans la nef lors de notre événement au Panthéon, devant des centaines de personnes.

Ces rencontres, j'ai souvent eu l'occasion de les faire aux côtés de notre formidable parrain Augustin Trapenard, que je remercie infiniment pour son engagement depuis plus de deux ans. En 2019, il n'a cessé de se déplacer en France et dans le monde pour porter la parole de notre association, en compagnie de notre ami journaliste Louis Villers.

Je tiens également à remercier tous nos bénévoles et nos salariés, ainsi que nos généreux donateurs et partenaires. Vous faites partie de la grande et belle famille BSF, nous en sommes fiers et honorés. Je suis profondément reconnaissant de la confiance dont vous nous témoignez jour après jour, année après année, depuis maintenant treize ans.

Bonne lecture,

Patrick Weil



Entretien avec Jérémie Lachal

Directeur Général de BSF

Bibliothèques Sans Frontières crée son entreprise sociale Kajou !

Kajou, c'est quoi ?

Kajou est une entreprise sociale créée par Bibliothèques Sans Frontières en 2019 pour diffuser des contenus multimédias aux populations qui ne sont pas ou mal connectées à Internet. Alors que la moitié de la population mondiale n'a pas accès à un Internet de qualité, les besoins en diffusion de contenus numériques de formation, d'éducation, d'information ou de loisir n'ont jamais été aussi importants.

Kajou, ce sont des cartes SD pleines de contenus - vidéos, textes, audio, sites web, etc. - qui s'insèrent dans les téléphones et les transforment en bibliothèques ou en véritable campus qui tiennent dans la poche. Et tout cela, sans avoir besoin de connexion Internet !

Pourquoi BSF a-t-elle créé cette entreprise sociale ?

Cela fait près de six ans que BSF travaille sur la thématique de l'Internet offline ou asynchrone. Lorsque je présente le serveur Ideas Cube [NDLR : nanoserveur qui permet de créer un hotspot wifi et de diffuser des contenus localement dans les zones non couvertes par Internet] dans des conférences ou à des partenaires, on me pose systématiquement la question suivante : "où peut-on l'acheter ?" Si l'on me demande cela,

ce n'est pas pour équiper une école ou un centre de santé mais bien pour l'installer chez soi, parce que certains n'ont pas une connexion suffisante pour accéder à des contenus numériques pour l'éducation de leurs enfants par exemple, de l'autoformation ou encore du loisir.

C'est pour répondre à ce besoin que nous avons créé Kajou. Son ambition est la même que celle de BSF : porter la connaissance à celles et ceux qui en sont privés. Le moyen, quant à lui, est différent. Avec Kajou, nous serons dans une logique commerciale et ne reposerons plus seulement sur les financements classiques de l'aide au développement. Cela nous permettra de travailler de manière différente avec les Etats, les ONG et les entreprises. En réalité, quand vous parlez aux acteurs publics et privés en Afrique subsaharienne, vous vous rendez compte qu'ils ont tous des besoins très forts en matière de diffusion de contenus auprès de leurs usagers. Et cette prise de conscience s'est davantage renforcée avec l'épidémie de COVID-19, la fermeture des écoles et la mise à l'arrêt de pans entiers des services publics et de l'économie.

La diffusion d'Internet partout et pour tous ne va-t-elle pas à contre-courant de ce projet ?

C'est une question que l'on nous pose souvent et à laquelle on peut répondre à deux niveaux. D'abord, même si l'Internet pour tous progresse très vite, les plus vulnérables seront les derniers à en bénéficier. En Europe ou aux Etats-Unis, 20% de la population n'a pas de connexion Internet au sein de leur domicile. En France, nous avons un biais de représentation à ce sujet car nous sommes l'un des pays au monde où l'Internet est le moins cher.

En Afrique subsaharienne, même si l'Internet 4G progresse rapidement, dans dix ou vingt ans, les 20% les plus pauvres auront toujours un accès nul ou dégradé à celui-ci.

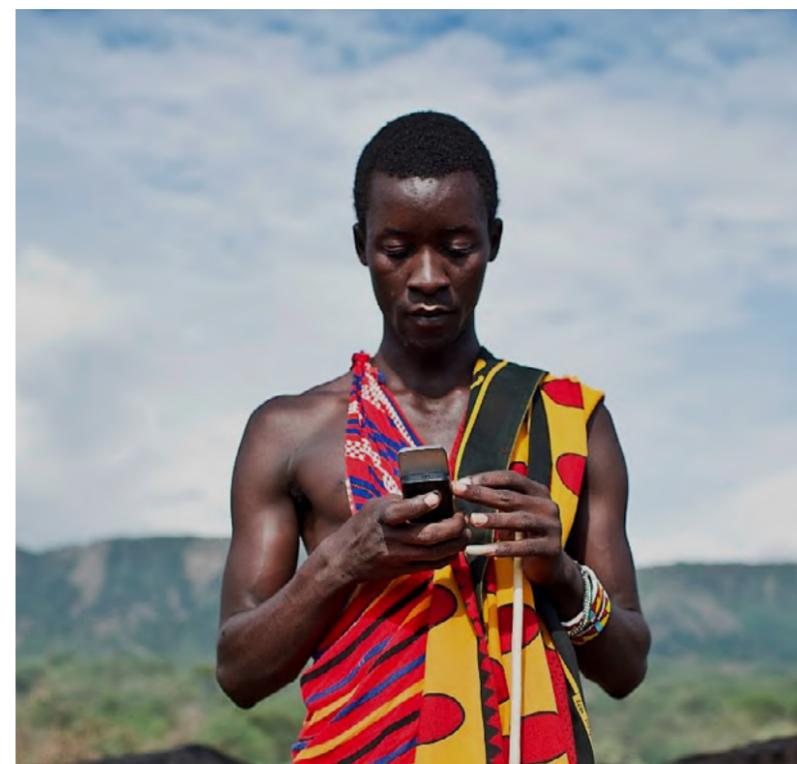
Par ailleurs, Kajou n'est pas conçue comme un concurrent d'Internet mais comme un complément. En réalité, dire que la moitié de la population mondiale n'a pas Internet est un raccourci. La plupart des gens a plutôt un accès dégradé et intermittent à Internet : parce qu'ils n'ont pas les moyens de se payer de la donnée pour le mois entier, qu'ils ont seulement accès à un hotspot wifi au travail ou à l'université, qu'ils peuvent se connecter en ville mais plus au village ou que la bande passante est trop faible pour regarder des vidéos, etc. Les cas d'utilisation sont nombreux et l'immense majorité de ces populations jongle entre online et offline.

C'est pour cela que nous avons créé Kajou, comme un pont entre le en-ligne et le hors-ligne. Kajou est ainsi d'abord une offre de contenus de qualité, peu importe le moyen d'y accéder : une carte SD, le cloud ou directement en échangeant les contenus avec ses proches. Et c'est justement parce qu'elle s'appuie sur le fantastique catalogue de contenus de BSF, disponible aujourd'hui en 25 langues, que Kajou peut proposer des contenus sur-mesure de grande qualité.

Kajou, ce sont des cartes SD pleines de contenus - vidéos, textes, audio, sites web, etc. - qui s'insèrent dans les téléphones et les transforment en bibliothèques ou en véritable campus qui tiennent dans la poche."

Quelles sont les prochaines étapes ?

Kajou prendra son envol en 2020 avec la réalisation de la technologie grâce au soutien de Capgemini, une première levée de capital auprès de Business Angels et le démarrage des premiers projets, en particulier en Afrique de l'Ouest. Bien sûr, l'équipe de BSF est mobilisée dans cette fantastique aventure, même si nous veillons bien à cloisonner les activités pour des raisons éthiques et légales. L'aventure est en tout cas passionnante et souligne une fois encore la formidable capacité d'adaptation et d'innovation de BSF pour atteindre les objectifs que l'on s'est fixés.



L'ESSENTIEL

les 3 piliers de notre action



Des outils pour apporter la bibliothèque auprès des publics les plus fragiles

Avec l'Ideas Box, médiathèque en kit qui permet d'agir dans des contextes d'intervention très différents, ou l'Ideas Cube, serveur autonome qui permet d'apporter Internet dans les zones déconnectées, BSF crée des bibliothèques là où elles ne sont pas.

Des bibliothèques hors les murs dans les quartiers populaires et les territoires ruraux.

Des centres communautaires et d'apprentissage dans les crises humanitaires et après les conflits.

Des espaces connectés pour les services publics culturels, sociaux et éducatifs dans les zones reculées des pays en voie de développement.



Des contenus sur-mesure pour changer la vie

Notre savoir-faire principal est la sélection et la diffusion de contenus et de services éducatifs et informationnels qui correspondent aux besoins des populations. Avec 35 000 contenus sélectionnés en 25 langues, nous sommes aujourd'hui capables d'intervenir dans une grande diversité de contextes, de l'employabilité de jeunes adultes en Afrique de l'Ouest à l'accompagnement au numérique des personnes âgées en France, en passant par l'animation d'ateliers artistiques auprès des jeunes réfugiés rohingyas au Bangladesh.



Des champions de l'information pour renforcer les capacités des populations

En 13 ans, nous avons formé près de 10 000 bibliothécaires, professeurs et animateurs partout dans le monde à la médiation éducative et culturelle. Nous les accompagnons à être de véritables entrepreneurs du changement capables d'avoir un impact fort sur leurs publics et leurs communautés. De l'accueil des personnes allophones dans les bibliothèques à l'apprentissage du numérique dans les territoires ruraux et dans les camps de réfugiés, leur rôle de médiateur est plus qu'essentiel pour permettre aux populations les plus fragiles de créer des solutions aux problèmes auxquels elles sont confrontées.

notre vision

L'accès à la connaissance permet l'exercice de ses droits, l'inclusion dans la société et l'émancipation de tous

notre mission

Porter la connaissance à celles et ceux qui en sont privés

nos valeurs

Partage, respect, agilité, innovation, diversité culturelle

nos thématiques

- 1 Éducation
- 2 Santé
- 3 Renforcement des bibliothèques
- 4 Alphabétisation & lutte contre l'illettrisme
- 5 Littératie numérique
- 6 Renforcement de la cohésion sociale
- 7 Accueil & intégration des personnes en situation de migration
- 8 Soutien psychosocial et Protection
- 9 Information aux populations



ACTIVITÉS

Nos outils & programmes

Ideas Box



L'Ideas Box est une médiathèque mobile, en kit, qui s'ouvre en moins de 20 minutes pour créer un espace culturel de 100m². Dotée d'une connexion internet, d'une vingtaine d'ordinateurs et de tablettes tactiles, de livres électroniques et papier et d'un cinéma, elle est une formidable boîte à outils dans laquelle enfants et adultes viennent puiser pour construire leur futur. Dessinée par Philippe Starck, elle a été initialement conçue pour reconnecter les familles et renforcer l'éducation dans les situations d'urgence et de post-conflit. Aujourd'hui, elle est aussi déployée dans les quartiers prioritaires et les territoires ruraux en Europe, aux États-Unis ou encore en Australie.

➔ en savoir plus : www.bibliosansfrontieres.org/ideas-box



Ideas Cube



Avec l'Ideas Cube, Bibliothèques Sans Frontières a créé en 2015 une bibliothèque numérique ultraportable et autonome qui fonctionne sans connexion Internet pour fournir un accès à l'information dans les endroits les plus reculés. Celui-ci crée un hotspot wifi sur lequel les utilisateurs peuvent se connecter à l'aide d'un smartphone, d'une tablette ou d'un ordinateur pour accéder à des milliers de ressources éducatives, culturelles ou de formation.

Dans une bibliothèque, une école ou un dispensaire médical en territoire rural, l'Ideas Cube diffuse des contenus sous la forme de textes, de vidéos ou de cours en ligne et permet une quarantaine de connexions simultanées. Lorsqu'il est connecté à Internet, l'Ideas Cube peut être mis à jour pour diffuser de nouveaux contenus. Les données et la fréquence d'utilisation des usagers sont alors collectées pour répondre au mieux à leurs besoins sur le terrain.

➔ en savoir plus : www.bibliosansfrontieres.org/ideas-cube

BSF Campus



La formation des bibliothécaires et des entrepreneurs culturels est une clé de la réussite des bibliothèques comme acteurs de développement et de transformation sociale. Pour répondre à cet enjeu, Bibliothèques Sans Frontières a créé en 2015 BSF Campus, une plateforme de formation gratuite pour les bibliothécaires francophones. Celle-ci donne accès à plusieurs dizaines d'heures de cours en ligne - vidéos, contenus média, exercices - et permet aux apprenants de valider leurs acquis, de l'accueil des publics à la médiation culturelle. Depuis cinq ans, 5 500 personnes se sont formées sur la plateforme.

➔ www.bsfcampus.org

Khan Academy



Fondée en 2006, Khan Academy est une plateforme qui donne accès à un enseignement gratuit et de qualité pour tous. Elle met à disposition des ressources et des outils pédagogiques qui permettent un apprentissage personnalisé et interactif pour les apprenants de tout âge. Depuis 2013, Khan Academy est adaptée en français par Bibliothèques Sans Frontières. Près de 6 000 leçons vidéo de mathématiques et de sciences ont été traduites par nos équipes, mais aussi des outils de tutorat et des dizaines de milliers d'exercices qui permettent d'accompagner élèves et enseignants. Depuis son lancement, treize millions de personnes se sont connectées à la plateforme francophone.

➔ fr.khanacademy.org

Les Voyageurs Du Numérique



Créé en 2014 par Bibliothèques Sans Frontières, le programme Les Voyageurs du Numérique a pour objectif de sensibiliser le grand public aux enjeux du numérique et de leur permettre d'avoir un usage éclairé d'Internet et des outils numériques. Pour ce faire, ils ont constitué une grande bibliothèque de ressources pour accompagner les aidants numériques à la médiation auprès de leurs publics !

Comment utiliser son ordinateur ? Créer une adresse mail, sécuriser ses données personnelles ou chercher du travail ? S'informer sur Internet et détecter les fake news ? Les Voyageurs du Numérique aident le grand public à acquérir les compétences informatiques de base et à maîtriser les outils numériques du quotidien. Être conscient des risques permet de mieux maîtriser ses usages et de protéger son identité.

➔ www.voyageursdunumerique.org

Mission collecte de livres

Depuis 2007, Bibliothèques Sans Frontières collecte des livres auprès d'institutions, d'éditeurs et de particuliers en France. Triés et référencés par l'équipe et les bénévoles de notre centre de collecte à Epône, ils alimentent nos projets et bibliothèques partout dans le monde, des camps de réfugiés au Burundi aux territoires ruraux en France. En 13 ans, 380 000 livres ont été envoyés dans 30 pays.

En 2018, pour incarner une alternative forte aux sites marchands classiques, BSF change d'échelle en s'associant au Label Emmaüs. Ainsi pour le même service, chacun peut maintenant faire le choix de donner du sens à son achat en effectuant un acte responsable et citoyen. Ce sont maintenant 75 000 livres qui sont vendus sur la plateforme en ligne, au profit de l'association.

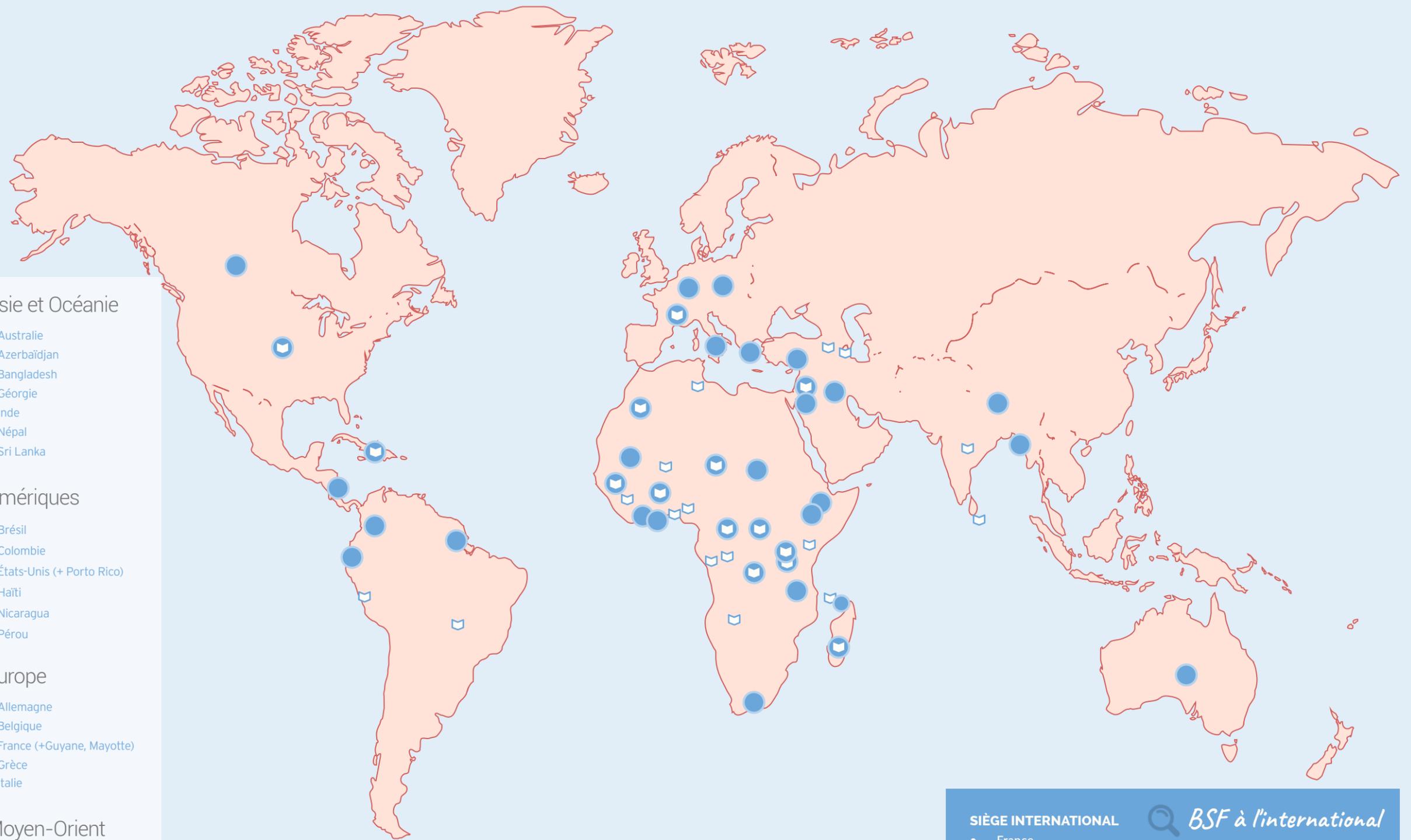
➔ www.label-emmaus.co

Plus de 30 000 livres sont référencés sur notre catalogue en ligne, à disposition des bibliothèques et associations partenaires de BSF. D'autres sont revendus sur le marché de l'occasion ou lors de braderies solidaires mensuelles et permettent de financer nos actions.



PLANISPHERE

À travers le monde



Afrique

- Afrique du Sud
- Angola
- Bénin
- Burkina Faso
- Burundi
- Cameroun
- Comores
- Côte-d'Ivoire
- Éthiopie
- Gabon
- Ghana
- Guinée-Conakry
- Kenya
- Madagascar
- Mali
- Maroc
- Mauritanie
- Niger
- République Centrafricaine
- République du Congo
- République Démocratique du Congo
- Rwanda
- Sénégal
- Tanzanie
- Tchad
- Togo
- Tunisie

Asie et Océanie

- Australie
- Azerbaïdjan
- Bangladesh
- Géorgie
- Inde
- Népal
- Sri Lanka

Amériques

- Brésil
- Colombie
- États-Unis (+ Porto Rico)
- Haïti
- Nicaragua
- Pérou

Europe

- Allemagne
- Belgique
- France (+Guyane, Mayotte)
- Grèce
- Italie

Moyen-Orient

- Irak
- Jordanie
- Liban
- Turquie

● Pays d'intervention 📁 Mission Collecte

SIÈGE INTERNATIONAL

- France

NOS ANTENNES

- BSF États-Unis
- BSF Belgique
- BSF Suisse
- BSF Canada

🔍 *BSF à l'international*

NOS BUREAUX

- Amman en Jordanie (Moyen-Orient)
- Bujumbura au Burundi (Afrique des Grands Lacs)
- Cox's Bazar au Bangladesh (Asie)

ÉVÉNEMENTS

2019-20 les temps forts



Le Lab : l'innovation au service de nos terrains

Pré St Gervais – Sept2019 ©Vincent Colin

Le Lab, c'est quoi ?

Depuis treize ans, Bibliothèques Sans Frontières travaille sans relâche à renforcer la capacité d'agir des populations les plus vulnérables. Notre ambition : donner à chacune et à chacun les moyens de faire des choix éclairés, de comprendre le monde pour mieux l'éclairer en retour.

En 2014, nous avons créé l'Ideas Box, une médiathèque en kit désignée par Philippe Starck, suivie en 2015 par l'Ideas Cube, un serveur autonome qui apporte Internet dans les zones déconnectées. Afin de donner à toutes et à tous les moyens de l'accès à l'information, nous avons développé l'Internet offline : une technologie permettant un accès local à des contenus numériques et leur mise à jour régulière. Nous explorons aussi les opportunités de l'intelligence artificielle au service d'un accès à l'information sécurisé et qui promeut la diversité culturelle.

"Les enjeux du développement humain sont aujourd'hui multiples : de la maîtrise du numérique à la lutte contre les inégalités de genre, de l'accès au droit des

demandeurs d'asile aux enjeux de santé publique. Autour de ces thématiques clefs, nous sélectionnons et créons des contenus spécifiques de sensibilisation pour les populations qui en ont le plus besoin. Nous proposons également des parcours de formation à nos partenaires sur le terrain, afin de les accompagner dans la prise en main de nos outils, dans les contextes humanitaires, les pays en développement ou les quartiers populaires en France."

Muy-Cheng Peich, Directrice Education, Formation et Contenus



"La recherche et le développement d'outils innovants et de technologies a toujours été au cœur de notre démarche : le Lab en est l'incarnation."

Une bibliothèque de
35000
ressources

en
25
langues

comment
procède-t-on ?

Notre équipe sélectionne
chaque jour des contenus



en fonction des objectifs des
programmes et des besoins
des populations.



Ils sont systématiquement
discutés et approuvés par nos
partenaires avant leur diffusion



Un catalogue est aujourd'hui
disponible et s'enrichit sans
cesse grâce à de nouveaux
créateurs et distributeurs



Selon les besoins, des contenus
peuvent être également
spécifiquement créés



PROJET | Ideas Box 4 Women

Après avoir constaté une fréquentation plus faible et des usages inégaux des Ideas Box par les filles et les femmes, Bibliothèques Sans Frontières s'est associée à la fondation Chanel pour contrer cette tendance en créant le programme Ideas Box 4 Women, qui permet de renforcer la capacité d'agir des filles et des femmes afin qu'elles puissent s'émanciper.

Des kits à destination des animateurs de nos projets ont été créés autour de plusieurs thématiques, avec l'aide de nombreux partenaires locaux : santé maternelle et infantile, autonomie financière et entrepreneuriat des femmes, leadership et stratégie d'influence et enfin lutte contre les violences basées sur le genre. Ils comprennent des contenus spécifiques,

de formation en présentiel et en ligne et des activités pour les accompagner au mieux à l'accueil des filles et des femmes au sein de l'Ideas Box.

Début 2020, des formations ont été organisées auprès de nos partenaires sur le terrain, chargés de projets et médiateurs, au Burundi et en Jordanie. Celles-ci ont été l'occasion de sensibiliser également les garçons et les hommes aux inégalités de genre et aux enjeux de la lutte contre celles-ci.

Avec l'aide de nombreux partenaires qui nous accompagnent sur la création de ces différentes ressources, notre objectif est d'atteindre 20 000 femmes et filles, pour qu'elles représentent enfin 50% des utilisateurs de l'Ideas Box, partout dans le monde.

Internet offline : des ressources numériques pour les populations déconnectées

TROIS QUESTIONS À | Grégoire, directeur numérique de BSF

En quoi l'Internet offline est-il un enjeu majeur au sein de BSF pour lutter contre les inégalités ?

Depuis sept ans, BSF travaille sur les technologies qui permettent d'apporter des contenus numériques aux populations déconnectées d'Internet. Elles offrent des moyens sans précédent pour transmettre, stocker et utiliser l'information. Bien que de plus en plus d'individus et de communautés bénéficient des opportunités offertes par l'accès aux nouvelles technologies, nombreux sont ceux qui habitent des régions où l'accès à Internet est rare, insuffisant ou inexistant. Cela engendre une fracture numérique qui freine le développement culturel, économique, social et d'accès à l'éducation.

Écoles, centres de formation, bibliothèques, dispensaires médicaux : dans de nombreux contextes, ces structures souffrent d'un manque de ressources pédagogiques adaptées et faciles d'accès qui pénalise leurs activités. Le numérique représente une formidable opportunité en la matière mais l'absence d'équipement, de connexion internet ou la défaillance des systèmes de communication sont

autant de barrières à son utilisation. Enfin, certaines populations vivant dans des zones reculées ou difficiles d'accès ne peuvent pas toujours bénéficier des services proposés par les organismes d'aide.

Pourquoi avoir participé à la création du consortium de l'Internet offline en 2018 ?

De plus en plus d'organisations et d'individus s'efforcent de construire des ponts vers l'information numérique là où la connexion internet fait défaut. Alors que chacun travaille avec le même objectif, ces acteurs sont souvent isolés. Il est aujourd'hui rare qu'ils puissent échanger sur leurs expériences et avancées techniques.



Burundi - ©Astrid Bellon

les chiffres

49%
de la population mondiale
n'ont pas accès à Internet

dont
75%
en Afrique



C'est pourquoi nous avons participé en 2018 à la création du consortium de l'Internet offline qui réunit plus de vingt organisations, travaillant ensemble pour trouver des solutions adaptées et développer des contenus partagés. En février 2020, toutes étaient réunies lors du deuxième sommet international de l'Internet offline, au sein de la bibliothèque universitaire de Tempe, en Arizona aux Etats-Unis.

La plateforme OLIP, c'est quoi ?

Initiée par BSF et pilotée par le consortium de l'Internet offline, la plateforme OLIP permet aux utilisateurs de nos projets - Ideas Box ou Ideas Cube - d'accéder à des milliers d'applications et de ressources éducatives et culturelles hors connexion, via le navigateur de leur smartphone, tablette ou ordinateur : cours en ligne, applications, textes, vidéos.

“La recherche et le développement d'outils innovants et de technologies a toujours été au coeur de notre démarche : le Lab en est l'incarnation.”

Un objectif ? Développer davantage cette plateforme et réunir toujours plus d'organisations partenaires autour de ce projet collectif. Celle-ci doit dépasser BSF, il faut que d'autres organisations - confrontées aux mêmes enjeux que les nôtres - s'en emparent : elle doit être partagée par le plus grand nombre. C'est aussi, à terme, un projet éminemment politique, un outil de protection de la vie privée et de lutte contre la censure : là où les contenus pourront être bloqués dans certains pays dictatoriaux, par exemple, les populations pourront continuer de s'informer.

Covid-19, nos actions sur le terrain

Partout dans le monde, l'épidémie de Covid-19 n'a cessé de souligner toujours plus les inégalités sociales. C'est pourquoi, face à cette crise sanitaire majeure, il est plus que jamais nécessaire de favoriser l'accès à l'information, à l'éducation et à la culture des populations les plus vulnérables. Nos équipes ont alors dû s'adapter et se sont mobilisées, chez elles et sur le terrain. Quelles ont été nos actions, en France et à l'international, pendant le confinement ?



Sarcelles - ©Aldo Sperber

« En période de crise, les populations vulnérables sont celles qui sont le plus privées de l'accès à l'information et à la culture. C'est une double pénalité pour elles. C'est pourquoi nous devons faire en sorte que l'accès à l'information ne soit pas relayé au second plan : il doit être un droit fondamental pour tous et une priorité de la réponse humanitaire.

Benjamin Gausset, coordinateur régional en Afrique des Grands Lacs

FRANCE

Des livres dans les centres d'hébergement et les prisons

Pendant la période de confinement, à Épône, l'équipe de notre centre de collecte de livres a travaillé chaque jour - dans le respect des règles d'hygiène - en alimentant et en mettant en ligne un catalogue de 20 000 livres à disposition de nos partenaires.

L'association Aurore nous a par exemple sollicités pour créer une bibliothèque et proposer une offre culturelle à ses hébergés dans trois de ses centres parisiens. L'association Lire pour en sortir, qui intervient dans les prisons et favorise la réinsertion des détenus par la lecture, a aussi bénéficié de notre catalogue de livres pour créer des boîtes à lire dans les cours de promenade de la Prison de la Santé à Paris. La Croix-Rouge française, Coallia et Emmaüs Solidarité ont également bénéficié de ces dons de livres. Au total, ce sont plus de 4 000 ouvrages qui ont été sélectionnés et envoyés, notamment de la littérature, de la bande dessinée et des documentaires. Cette opération d'urgence a été rendue possible grâce au soutien du Ministère de la Culture, de la Fondation de France et de la Fondation Vinci.



FRANCE

Du tutorat pour les enfants des familles les plus vulnérables

Cette crise sanitaire et le confinement qu'elle a engendré a eu des conséquences profondes sur l'accompagnement et la prise en charge des personnes vivant dans les structures d'accueil et d'hébergement en France : rupture dans l'accompagnement juridique et social, confinement à plusieurs dans des espaces réduits, etc.

La suspension de l'école a eu des effets dramatiques pour les enfants qui, pour certains, étaient en pleine phase d'apprentissage du français et de rattrapage académique. Ajoutons à cela une inégalité d'accès aux ressources numériques, pédagogiques et culturelles, diffusées par de nombreuses institutions, du fait d'un manque d'équipements ou d'une connexion Internet limitée. Bien souvent, en raison d'un manque d'informations et de compétences, dans la maîtrise du français notamment, certains parents n'ont pas été en mesure d'accompagner leurs enfants comme ils le souhaitaient.

Nous appuyant sur notre expertise en médiation pédagogique et culturelle et en gestion de projet, nous avons imaginé le contenu et l'organisation d'un dispositif de tutorat, afin qu'une centaine de tuteurs volontaires puissent accompagner 400 enfants, de la primaire au collège, par téléphone. L'objectif étant d'assurer une continuité pédagogique nécessaire, sans pour autant suppléer l'Education Nationale.

De début mai à la fin du mois de juin, chaque enfant a bénéficié de 3h30 d'accompagnement par semaine. Chaque semaine, des ressources pédagogiques, des clés de méthodologie sur le suivi à distance et des nouvelles idées d'activités ont été mises à disposition des 100 tuteurs, accompagnés individuellement par nos équipes. Enfin, des ateliers de poésie vont être organisés dans plusieurs centres d'accueil auprès des enfants hébergés : un recueil de poèmes sera réalisé prochainement. Ces actions ont été rendues possibles grâce au soutien d'INCO, de Google.org et de la Fondation du Crédit Mutuel.

FRANCE

Une bibliothèque 100% numérique et gratuite

Pendant la période de confinement, Bibliothèques Sans Frontières s'est transformée en bibliothèque 100% numérique et gratuite ! En cette situation inédite, nos équipes en France et en Belgique se sont mobilisées pour accompagner élèves, parents et professeurs au quotidien et proposer des activités gratuites, culturelles et pédagogiques pour continuer d'apprendre à la maison, lutter contre les fake news, se divertir et se cultiver, seul ou en famille.

Comment rythmer sa journée ? Apprendre par le jeu ? Rester en forme ? Pendant deux mois, nous avons sélectionné et créé des contenus pour aider chacun à mieux vivre le confinement. Chaque jour sur notre page Facebook, Muy-Cheng Peich, Directrice de l'Éducation de Bibliothèques Sans Frontières a reçu en direct un invité - professeur, chercheur ou ami de l'association - pour proposer des activités culturelles et pédagogiques pour les parents, étudiants et enseignants, autour d'un sujet d'actualité. En deux mois, ces lives ont été vus 500 000 fois.



L'école à la maison avec Khan Academy

La fermeture des écoles et les mesures de confinement dues à l'épidémie de Covid-19 ont fait bondir les audiences de Khan Academy, partout dans le monde : le trafic de la plateforme a augmenté de 250% durant le mois de mars 2020 par rapport à 2019. En Belgique francophone, par exemple, le nombre d'élèves inscrits a augmenté de 130%, pour atteindre les 55 000 inscrits. Le nombre de parents inscrits a doublé en un mois. Partout dans le monde, le nombre d'utilisateurs - élèves et professeurs - de Khan Academy ne cesse d'augmenter également : 580 000 utilisateurs francophones et 46 000 enseignants réguliers.

Pour permettre la continuité pédagogique, en Belgique, les formations présentielles habituellement dispensées aux équipes éducatives ont été organisées à distance. Sur nos réseaux sociaux, des webinars et lives dédiés à Khan Academy ont été suivis et partagés par plusieurs milliers de personnes.

BELGIQUE

L'éducation au numérique en période de crise

Afin d'éviter que l'épidémie de Covid-19 n'expose davantage les enfants, hyperconnectés pendant le confinement aux dangers d'Internet et de ses usages, nous avons transposé le kit pédagogique "Cyber Héros" - initialement à destination des enseignants pour aborder de façon simple et ludique les sujets de citoyenneté numérique en classe - en un kit d'activités « les Cyber Héros en famille ».

Sécurité en ligne, cyberharcèlement et bons comportements à adopter sur Internet... ce kit prolonge ainsi l'éducation au numérique dans la sphère familiale, plus cruciale que jamais en période de crise, pour que chacun puisse naviguer sur Internet de manière sûre, pour en explorer les richesses en toute confiance.

BANGLADESH

Des activités et contenus numériques dans nos Ideas Box

Au Bangladesh, nous avons travaillé avec l'Organisation Internationale pour les Migrations (IOM) sur la prévention du Covid-19 dans les camps de réfugiés rohingyas. Des actions de sensibilisation au respect des gestes barrières ont été organisées et de nombreux contenus de prévention contre le virus ont été mis à disposition de toutes nos équipes sur le terrain. Nous avons mis à jour nos différents serveurs, utilisés au sein de nos Ideas Box et par les équipes mobiles de nos partenaires.



BURUNDI

Des ateliers de sensibilisation et de prévention sur le Covid-19

Au Burundi, l'un des rares pays dans le monde où les habitants ne sont pas confinés, des mesures d'hygiène et de protection ont été mises en place au sein de nos projets. Avec l'association Giriyuja, nous avons organisé des séances de prévention et de sensibilisation sur le Covid-19 auprès des enfants des rues. Des ateliers de théâtre, de slam et de dessins ont été mis en place au sein de l'Ideas Box de Buterere, dans le quartier périphérique de Bujumbura, pour encourager les jeunes de la communauté à s'exprimer librement sur leur ressenti vis-à-vis de la situation.



Notre expertise & accompagnement

Parce que les inégalités d'accès à l'information, à l'éducation et à la culture sont au cœur des plus grandes injustices aujourd'hui, nous travaillons dans 50 pays pour donner à chacune et à chacun la capacité d'être autonome et de s'épanouir à travers un accès ouvert au monde de l'esprit.

Des jeunes réfugiés rohingyas aux adolescents des quartiers Nord de Marseille, des enfants des rues burundais aux usagers des laveries automatiques aux États-Unis, Bibliothèques Sans Frontières a contribué à changer la vie de plus de six millions de personnes.

THÉMATIQUE 1

Éducation

De l'éducation non-formelle à la formation professionnelle, nous travaillons sans relâche à renforcer la qualité de l'éducation pour toutes et tous - élèves en Belgique, enfants des rues au Burundi - et accompagnons sur-mesure des professionnels de l'enseignement, animateurs et éducateurs grâce à des technologies et des méthodes pédagogiques innovantes.



EN FRANCE...



SAINT-MARTIN : la "culture pour tous" dans les écoles de l'île

Le projet "Culture pour tous" consiste à favoriser un accès de qualité à l'éducation et à l'information aux habitants de Saint-Martin, fortement affectés par le passage de l'ouragan Irma il y a deux ans. Pour cela, 15 000 livres en français, en anglais et en espagnol ont été sélectionnés et donnés

pour compléter les ressources des centres de documentation des quatorze écoles maternelles et élémentaires de l'île. Des Ideas Cube sont aussi installés dans chacun des 19 établissements scolaires de Saint Martin, afin que les équipes éducatives puissent animer des ateliers avec leurs classes. Deux Ideas Box sont par ailleurs déployées avec des associations de l'île, au sein desquelles enfants et adultes peuvent venir puiser pour s'informer, jouer et échanger.

À L'INTERNATIONAL...

GHANA : améliorer l'enseignement et l'apprentissage dans les régions nord

Depuis l'été 2018 et grâce au soutien financier d'Oxfam IBIS, Bibliothèques Sans Frontières a collaboré avec Oxfam Ghana dans le cadre d'un projet d'amélioration de l'éducation des enfants, et notamment des filles, dans les provinces de Kpandai et de Sawla, situées au nord du pays.

En septembre 2019, deux Ideas Box ont été installées dans deux écoles d'excellence, soutenues par Oxfam et accueillant uniquement des filles. Quatre kits Ideas Cube ont également été installés dans des écoles mixtes. Une formation initiale puis une formation complémentaire, à destination des équipes d'Oxfam et des enseignants de chacune des écoles, ont été réalisées par deux expertes de BSF, afin que toutes et tous puissent utiliser les outils, les ressources - de la géographie à l'accès aux droits - et intégrer leurs contenus dans leurs activités quotidiennes.

JORDANIE : accompagner les enfants en décrochage scolaire

En 2018, BSF et l'ONG Jordanian Hashemite Fund for Human Development (JOHUD) se sont associées pour installer une Ideas Box dans le centre de Marka dans l'Est d'Amman. Ce centre d'éducation non-formelle, agréé par le Ministère de l'Éducation, accueille plus de 300 enfants et adolescents déscolarisés - dont une majorité de réfugiés urbains.



Chaque jour, ces élèves s'y retrouvent pour participer à des ateliers imaginés par notre équipe et des professeurs, qui permettent de renforcer les cours et les activités du centre. Depuis l'arrivée de la médiathèque mobile, notre équipe a formé plusieurs animateurs du centre et collaboré avec les enseignants, ainsi amenés à réfléchir à de nouvelles méthodes d'apprentissage. Utilisée non seulement par ces derniers qui en intègrent les outils et les ressources au sein de leurs cours, l'Ideas Box a également permis de mettre en place des "clubs" dont l'objet a été validé avec les jeunes - notamment un club scientifique et un autre consacré à l'écriture de bandes dessinées et aux films d'animation.



BURUNDI : favoriser l'émergence de jeunes leaders communautaires

En 2019, l'UNICEF a fait appel à Bibliothèques Sans Frontières pour lancer et développer son programme UpShift au Burundi, dans le village de Mayengo, où vivent 50 000 habitants, déplacés climatiques, dans la région de Rumonge. Ce programme d'innovation sociale et d'entrepreneuriat social pour les jeunes est conçu pour développer les compétences et les opportunités des jeunes défavorisés en raison, par exemple, de la pauvreté, du sexe, du handicap ou de l'appartenance ethnique.

Pour cela, nous avons accompagné 50 jeunes de 18 à 25 ans dans l'identification des défis rencontrés par leur communauté et la cocréation

de solutions innovantes, qui visaient par exemple à améliorer l'environnement social, économique et écologique. Ces solutions portées par les jeunes visent également à contribuer au développement de la paix et de la cohésion sociale entre tous.

L'UNICEF a dispensé une formation sur la méthodologie UpShift à plusieurs représentants de BSF, qui sont désormais considérés comme des mentors du programme. En parallèle, BSF a pu s'appuyer sur son expertise développée grâce au programme BSF Campus. Ce programme consistait à renforcer les bibliothèques d'Afrique francophone, et d'accompagner 33 jeunes leaders camerounais, sénégalais et ivoiriens dans la création de leur projet innovant en bibliothèque. A l'issue de ce programme, de nombreuses initiatives ont vu le jour : grainothèque,

bibliothèque sonore pour les non et malvoyants, bibliothèque numérique dans les salons de coiffure, etc.

Même si l'accompagnement des jeunes leaders de Mayengo s'est terminé en décembre 2019, ils peuvent continuer de développer leurs solutions innovantes en s'appuyant sur les contenus spécifiquement sélectionnés par nos équipes et intégrés au serveur Ideas Cube. En effet, BSF a réalisé une stratégie documentaire en collaboration avec l'UNICEF afin que les jeunes puissent enrichir leurs connaissances sur des thématiques spécifiques comme l'écologie, le maraîchage, le numérique ou le développement personnel, tout en renforçant leurs compétences de bases : mathématiques, français, etc.

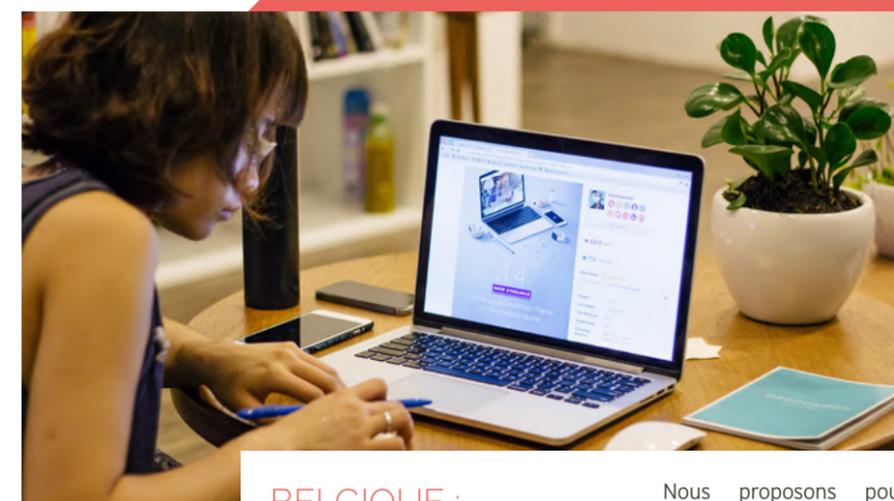
BURUNDI & RÉPUBLIQUE DÉMOCRATIQUE DU CONGO : soutenir la professionnalisation de l'apprentissage des métiers

Depuis 2019, avec l'aide d'ENABEL, l'Agence de développement du gouvernement fédéral belge, Bibliothèques Sans Frontières soutient la professionnalisation de l'apprentissage des métiers à travers les nouvelles technologies, cherchant ainsi à renforcer l'autonomisation des jeunes adultes au Burundi.

Le pays compte plus de 200 centres d'enseignement des métiers (CEM) qui dispensent des formations techniques et professionnelles auprès des jeunes du pays. Les filières couvertes sont très variées : hôtellerie, couture, tourisme, mécanique automobile, agriculture, électricité, etc. Toutefois, si



les CEM disposaient de manuels d'apprentissage pour chaque filière, le manque de ressources complémentaires - vidéos, tutoriels, contenus informels - apparaissait comme une limite dans l'enseignement dispensé. ➔



BELGIQUE : un enseignement gratuit et de qualité avec Khan Academy

En Belgique, l'inégalité en matière d'éducation est un immense défi. L'école peine à réduire les écarts de performance entre les élèves issus de milieux socio-économiques défavorisés et leurs camarades plus favorisés. C'est pourquoi BSF Belgique apporte des réponses concrètes aux professeurs via des outils pédagogiques adaptés aux différents contextes d'apprentissage et aux niveaux des élèves.

culturelle -, désormais capable de planifier de manière autonome des séances d'animation et de formation auprès des jeunes.

Trois cents formateurs ont été accompagnés par BSF. En moins de six mois, plus de 150 séances d'utilisation ont été organisées dans les CEM, touchant plus de 1 000 personnes. Au regard des premiers impacts observés au Burundi, ENABEL a renouvelé son soutien à BSF pour répliquer le projet dans quatre provinces de République démocratique du Congo en 2020 : Kisangani, Kasai, Sud Ubangui, Katanga, au sein de quinze centres d'enseignement technique.

Afin d'assurer la durabilité du projet et la redynamisation des CEM, nous avons formé le personnel de ces centres à l'appropriation de l'outil - de son fonctionnement à la médiation

Nous proposons pour cela la plateforme Khan Academy aux écoles francophones, écoles de devoirs, associations et bibliothèques. Au-delà de la mise à disposition des ressources en mathématiques et en sciences, de son adaptation au programme pédagogique belge et de la diffusion de la plateforme auprès des écoles, nous proposons aussi un accompagnement personnalisé et gratuit aux différents utilisateurs.

En 2019, nous avons formé plus de 450 personnes au programme : parents, enseignants, éducateurs et formateurs.

De plus, 303 000 utilisateurs se sont connectés au moins une fois au cours de l'année. La plateforme recense ainsi 42 000 utilisateurs uniques inscrits, à savoir une augmentation de 60%, dont 36 000 élèves et de 6 000 professeurs et coachs.

L'objectif pour 2020 est de former toujours plus de personnes, mais aussi d'augmenter la notoriété de Khan Academy auprès du grand public afin que l'utilisation de la plateforme se généralise et que les audiences continuent d'augmenter.

THÉMATIQUE 2

Santé

De Sarcelles à Bujumbura, nous accompagnons les professionnels de santé, les animateurs et professeurs dans la mise en oeuvre d'actions de sensibilisation et de prévention auprès des publics les plus fragiles ou éloignés, grâce à des contenus sur-mesure et des méthodes pédagogiques innovantes.

Dans certains pays, le manque de ressources sur les sujets liés à la santé est criant et dangereux : virus Ebola, santé reproductive et sexuelle, etc. Et les structures de proximité - quand elles existent - ne sont pas suffisamment armées pour répondre de manière efficace aux besoins des populations.

En France, les obstacles à l'éducation à la santé sont encore nombreux : inégalités d'accès aux soins, frilosité à se confier, sentiment de jugement. En renforçant l'accès et la qualité de l'information sur la santé, nous tentons ainsi de lutter contre les inégalités sociales, conséquences de l'éloignement de certaines catégories de la population des points d'éducation et de prévention. Alors que le rôle du ludique sur la psychologie du développement a été établi par plusieurs travaux de recherches, nos outils placent cette dimension au coeur de l'apprentissage avec des enfants et adolescents ayant peu souvent l'occasion d'évoquer librement les sujets qui les questionnent.

Notre objectif n'est pas de concurrencer mais de soutenir les structures et de renforcer les dispositifs existants en apportant de nouvelles clés de compréhension aux jeunes, afin de les rendre acteurs de leur santé et en capacité d'adopter un comportement responsable et préventif.



Sarcelles - ©Aldo Sperber

EN FRANCE...

Réduire les inégalités sociales liées à la santé

En 2019, dans le cadre d'un appel à candidatures, la ville de Sarcelles a accueilli notre deuxième Ideas Box Prévention Santé. Développée en 2017 grâce au soutien de la Fondation CNP Assurances et premièrement installée dans la communauté d'agglomération du Boulonnais, cette Ideas Box thématique favorise la mise en place d'activités de prévention santé auprès des enfants, adolescents et jeunes adultes. En proposant des contenus adaptés, elle leur permet d'améliorer leurs connaissances en matière de santé, pendant cette période importante et formatrice de leur vie. Des ateliers les mettent également en situation de créateurs de contenus (vidéos, pièces de théâtre), diffusés ensuite auprès de leurs camarades.

Six thématiques d'intervention ont été sélectionnées par nos équipes : relations affectives et sexuelles, bien-être et mal-être, prévention des consommations de drogues, alimentation, activité physique et sommeil, accès aux droits et aux soins et handicap.

En 2020, un troisième appel d'offre a été lancé auprès des collectivités territoriales et des associations : une troisième

Ideas Box Prévention Santé sera installée sur le territoire à la rentrée, auprès des jeunes publics des Quartiers Politiques de la Ville.

Un kit "prévention santé" sera également créé en 2020 et mis à destination des animateurs, professeurs, infirmiers scolaires, bibliothécaires et structures partenaires de nos projets, partout en France, favorisant un premier contact aux enjeux de santé. Ces derniers pourront y trouver des contenus par thématique, des fiches d'activités et des outils de formation. Dans les Ideas Box et les Ideas Cube, ce kit permettra de mettre facilement en oeuvre une partie des activités créées dans le cadre du projet Ideas Box Prévention Santé. De nombreux contenus de prévention et de sensibilisation sur le Covid-19 et des idées d'activités seront également disponibles dans ce kit.

Enfin, nous ferons cette année appel à un comité scientifique qui aura pour missions principales de définir les grandes orientations stratégiques et techniques du projet, ainsi que de valider les ressources pédagogiques de l'Ideas Box Prévention Santé et du kit. Celui-ci est composé d'experts dans les thématiques abordées qui sont impliqués dans les enjeux d'inégalités sociales de santé.

À L'INTERNATIONAL...

RÉPUBLIQUE CENTRAFRICAINE : contribuer à l'amélioration de la prise en charge des personnes vivant avec le VIH

Depuis 2013, la République Centrafricaine fait face à une crise chronique et complexe à la fois sécuritaire, sociopolitique et humanitaire entraînant de graves conséquences sur les conditions de vie des populations, notamment sur leur accès aux services de base, dont la santé. Dans ce pays qui connaît une épidémie VIH de type généralisé, l'accès aux soins et le suivi des personnes vivant avec le VIH/SIDA sont dès lors très difficiles.

En 2019, l'expertise de BSF a été sollicitée par la Croix-Rouge française dans le cadre d'un projet d'appui nutritionnel et psychologique auprès des personnes vivant avec le VIH du Centre de traitement ambulatoire (CTA) et de l'Unité nutritionnelle et d'information sur le VIH (UNIV) de Bangui, afin de soutenir et d'améliorer la prise en charge globale de ces dernières.



Formation des Personnels du CTA sur l'utilisation de l'Ideas Cube

Des contenus numériques spécifiques ont ainsi été sélectionnés par BSF, en complément des ressources développées par la Croix Rouge, et ont été intégrés au sein d'un Kit Ideas Cube. Déployé au sein de l'UNIV depuis novembre 2019, ce kit permet désormais au personnel soignant et aux volontaires de la structure - tous formés à son utilisation par BSF - d'accéder à des documents pertinents et ainsi d'améliorer leurs pratiques professionnelles auprès des personnes vivant avec le VIH.

BURUNDI : mieux s'informer sur la santé sexuelle et reproductive

Au Burundi, l'accès à des services adaptés et spécifiques aux besoins des jeunes et des adolescents en matière de santé sexuelle et reproductive est limité, tout comme l'accès à des informations fiables et de qualité. Ceci a de lourdes conséquences sur la vie des plus jeunes. Des abandons scolaires suite aux grossesses non désirées et des mariages précoces sont observés, empêchant très souvent toutes perspectives d'éducation, d'opportunités d'emploi et d'autonomisation économique.

Pour contribuer à lutter contre cette situation, Bibliothèques Sans Frontières va prochainement installer

25 kits Ideas Cube dans plusieurs écoles, centres communautaires pour jeunes et centres de santé du pays, pour renforcer l'accès et la qualité de l'information sur la santé sexuelle et reproductive chez les jeunes burundais, notamment les adolescentes.

En étroite collaboration avec le Ministère de la Santé et nos partenaires locaux, notre équipe a sélectionné de nombreux contenus - en français et en kirundi - sur la santé sexuelle et reproductive mais également sur d'autres thématiques, adaptées au contexte local : art et culture, nutrition,

informatique, hygiène, lutte contre le paludisme, histoire et géographie.

Nous allons prochainement former plusieurs partenaires locaux à la mise en place d'ateliers de médiation et de sensibilisation basés sur les contenus de l'Ideas Cube. Grâce aux caméras et appareils photos, les usagers pourront également créer leurs propres contenus et les partager auprès de leurs camarades.



Burundi_Centre de Santé Amis des jeunes de Rutegama

THÉMATIQUE 3

Renforcement des bibliothèques

Plus qu'une collection de livres, la bibliothèque a aujourd'hui un impact fort sur notre société, de la lutte contre les inégalités sociales au renforcement des compétences des populations les plus vulnérables. Elle est à la fois un lieu de développement personnel, un espace de création et d'émancipation. C'est pourquoi nous travaillons sans relâche pour amplifier l'impact des bibliothèques, partout dans le monde, en étendant et en renforçant leurs actions éducatives et culturelles auprès des publics fragiles.

En France ou aux États-Unis, en République Centrafricaine ou en Jordanie, nous travaillons toujours en lien étroit avec les acteurs des territoires pour la mise en oeuvre de programmes de renforcement de leurs activités. En créant des méthodologies et des outils innovants, nous participons ainsi à réinventer les bibliothèques, aussi bien dans leur forme et leurs missions que dans la manière dont elles sont perçues et appropriées par les populations les plus vulnérables. Partout dans le monde, les projets mis en place avec les bibliothèques, les associations et les écoles, montrent le formidable levier que peuvent constituer des outils comme l'Ideas Box et l'Ideas Cube pour rendre accessibles les bibliothèques et les projeter hors de leurs murs.



LOIR-ET-CHER : Valoriser les fonds de la Direction de la Lecture Publique du Conseil départemental

En juin 2018, dans le cadre d'un contrat territoire lecture (CTL) sur le territoire Blaisois - Pays de Chambord, le département du Loir-et-Cher a fait l'acquisition d'une Ideas Box. D'abord utilisée par les bibliothèques du périmètre du CTL qui souhaitent développer ou consolider des activités et partenariats diversifiés avec les publics et les acteurs du territoire, l'Ideas Box permet également de valoriser auprès du réseau les ressources de la DLP, notamment le fonds facile à lire et les outils numériques.

Désormais disponible pour l'ensemble du département, les bibliothèques - portées notamment par des bénévoles - l'empruntent pour mettre en place des animations et ateliers hors les murs à destination des publics éloignés du livre et de la lecture.

Ce projet valide toute la pertinence des collaborations entre les conseils départementaux et notre association. Notre participation aux journées d'étude annuelles des bibliothèques départementales "Pour des réseaux de lecture publique durables et équitables", organisées en septembre 2020, permettra d'intensifier ces liens.



GRAND PARIS SUD : deux Ideas Box pour assurer la continuité du service public

L'été dernier, deux Ideas Box ont été déployées à Grand Paris Sud, à Évry-Courcouronnes et Combs-la-Ville. En 2020, elles permettront d'assurer une continuité du service public pendant les travaux de la médiathèque de La Coupole, à Combs-la-Ville, qui commenceront au printemps. Même logique et mêmes avantages pour la médiathèque de l'Agora d'Évry-Courcouronnes, qui est susceptible de fermer prochainement

en raison de la rénovation des Arènes. D'autres acteurs du territoire, comme des établissements scolaires, des maisons de retraite, des mairies ou des maisons de quartier se sont montrés intéressés et pourraient bénéficier à l'avenir de celles-ci.

Ce projet s'inscrit au sein d'un ensemble de mesures et de dispositifs visant à favoriser l'accès à la culture au plus grand nombre. Il répond à la volonté forte des acteurs locaux de faire de Grand Paris Sud un territoire apprenant et inclusif.

SOPHIA ANTIPOLIS : une Ideas Box pour renforcer les services de lecture publique

Dans le cadre d'un marché public de dix-huit mois, le réseau des médiathèques de la Communauté d'Agglomération de Sophia Antipolis a fait l'acquisition d'une Ideas Box fin 2019 pour renforcer et étendre les services de lecture publique sur l'ensemble du territoire, notamment dans les zones moins bien pourvues en équipement.

Formé au printemps 2020 à l'utilisation de l'Ideas Box et accompagné dans la mise en oeuvre d'activités par notre équipe, le personnel volontaire du réseau animera la médiathèque en kit dans les communes de l'agglomération du Moyen et Haut Pays ne disposant pas d'équipement de lecture publique, ainsi que dans le quartier Coeur de Ville - Hauts de Vallauris, quartier prioritaire de la commune de Vallauris.

Quatre axes stratégiques ont été définis pour ce projet : renforcer l'attractivité des médiathèques, développer et valoriser les collections sur tous les supports, accompagner la population dans la maîtrise des outils numériques et favoriser l'accès à la connaissance des jeunes publics.

CAEN LA MER : deux Ideas Box pour mettre en place des actions hors les murs

Dans le cadre d'un marché public de plusieurs années, les trois bibliothèques communautaires du réseau des bibliothèques de la Communauté Urbaine Caen la Mer - Caen, Hérouville-Saint-Clair et Ifs - ont fait l'acquisition d'une Ideas Box en 2019. Celle-ci permet au personnel des bibliothèques, formé par nos équipes à l'utilisation de l'outil, de mettre en place des animations et ateliers hors les murs à destination des publics

éloignés du livre et de la lecture. L'occasion également de favoriser l'appropriation des bonnes pratiques professionnelles de chaque structure par les autres et de mettre en lumière les nombreuses ressources et les nouveaux services de médiation du territoire.

Fin 2020, une seconde Ideas Box sera accueillie pour développer et consolider des activités et partenariats diversifiés avec les publics et les acteurs de la région.

BURKINA FASO : accompagner la création d'une bibliothèque à Saaba

En 2019, Bibliothèques Sans Frontières a été sollicitée par Suzanne Tasse, une bénévole très active de l'association burkinabè Bangr Nooma, pour renforcer la bibliothèque qu'elle a financée au sein de leur centre de formation des métiers, à Saaba, une banlieue de Ouagadougou. Bangr Nooma propose déjà régulièrement des formations et des actions de sensibilisation dans les villages alentour, autour de la santé des femmes - principalement de l'excision - et des plus jeunes.

Du diagnostic des besoins et attentes des lecteurs à la sélection du fonds documentaire, de l'acheminement du matériel à la formation des futurs bibliothécaires, nos équipes ont accompagné pendant plusieurs mois l'association pour faire de cet espace un centre de ressources de qualité et de rencontres, qui puisse répondre au mieux aux besoins de ses usagers.



AUSTRALIE : une Ideas Box pour renforcer une communauté isolée

En juin 2019, notre expertise a été sollicitée par la bibliothèque d'état de la Nouvelle-Galles du Sud pour installer une Ideas Box à Wilcannia, une petite communauté isolée près de Broken Hill, à l'ouest de Sydney. Dans ce village isolé de 600 habitants, de nombreux problèmes de fond structurent la vie quotidienne : pauvreté, déscolarisation, addictions et chômage.

Prochainement installée au coeur du village, cette Ideas Box permettra - en collaboration étroite avec plusieurs acteurs locaux - d'aider à endiguer ces problèmes en faisant office, en l'absence de bibliothèque, de point d'accès à l'information, à la culture et à l'éducation. Notre objectif ? Renforcer les compétences professionnelles et éducationnelles de la population, ainsi que son bien-être, et réduire les grandes disparités en terme d'équipement de bibliothèques sur tout le territoire, particulièrement entre l'Est et l'Ouest.

EN FRANCE...

À L'INTERNATIONAL...

THÉMATIQUE 4

Alphabétisation & lutte contre l'illettrisme

Dans le monde, 750 millions de personnes ne savent ni lire ni écrire, principalement en Afrique subsaharienne et en Asie du sud et de l'ouest. L'Europe n'est pas épargnée par les problèmes d'illettrisme et d'analphabétisme. En France, l'illettrisme concerne 2,5 millions de personnes, soit 7% de la population âgée de 18 à 65 ans ayant été scolarisée. Décrétée Grande Cause nationale en 2013, la lutte contre cette situation mobilise toujours plus les pouvoirs publics, les entreprises et les associations.

C'est pourquoi il est plus qu'essentiel de donner à chacune et à chacun les moyens d'apprendre pour être libre, s'émanciper et faire des choix éclairés. Pour cela, nous formons nos partenaires - professeurs, bibliothécaires ou animateurs - à la prise en main de nos outils pour qu'ils puissent accompagner au mieux ces publics vers l'autonomie, leur permettant alors de mieux comprendre le monde et l'éclairer en retour.



EN FRANCE...

HAUTS-DE-FRANCE : lutter contre l'illettrisme dans les territoires ruraux

Dans les Hauts-de-France, l'illettrisme concerne plus d'une personne sur dix. Pour lutter contre cette situation, l'association Mots et Merveilles accueille une Ideas Box depuis 2018 afin d'aller au contact des publics dans les territoires ruraux, principalement touchés par l'illettrisme. Leurs actions : faire de

la détection, de la prévention dès le plus jeune âge ainsi que de la sensibilisation auprès d'acteurs relais, comme les référents Pôle Emploi, les professeurs ou encore les médecins. Grâce à la mise en place d'ateliers artistiques, éducatifs et numériques, elle permet ainsi d'accompagner individuellement adultes et enfants vers toujours plus d'autonomie.



ITALIE : pour l'intégration des jeunes migrants à Palerme

En 2018, Bibliothèques Sans Frontières a installé une Ideas Box en Sicile - en partenariat avec le ministère de la Culture et la mairie de Palerme - afin de travailler avec différents acteurs locaux pour favoriser l'intégration des jeunes exilés. Les outils numériques, jeux de société et livres sélectionnés de l'Ideas Box permettent notamment l'apprentissage de l'italien ou bien la recherche d'emploi.

Chaque jour, elle rassemble une trentaine de jeunes migrants, principalement Guinéens, Gambiens et Burkinabés. Et les projets se multiplient : atelier sur les représentations des migrants dans la presse européenne, production d'un court métrage et réalisation d'une carte touristique de Palerme.

Animée par une équipe de l'association Booq, formée par Bibliothèques Sans Frontières, l'Ideas Box est située au cœur de la friche industrielle réhabilitée Cantieri Culturali della Ziza, où sont entre autres présents l'Institut Français, le Goethe Institute, l'Académie des Beaux-Arts et l'unique cinéma public de la ville.



BURUNDI : des Ideas Box pour les enfants des rues

Avec l'association Giriyuja, nous avons installé deux Ideas Box dans les quartiers de Buterere et de Kabondo, à Bujumbura, permettant à plus de 300 jeunes d'avoir accès chaque jour à des outils et des contenus d'apprentissage de qualité - sélectionnés par notre équipe, discutés en profondeur avec nos partenaires et bénéficiaires locaux - dans un lieu sécurisé.

En plus de permettre aux assistants psychosociaux d'identifier plus facilement les enfants les plus vulnérables pour mieux les accompagner vers une réinsertion scolaire et un traitement psychologique adapté, les Ideas Box sont également d'excellents outils de cohésion sociale. À la sortie des écoles alentour, en milieu d'après-midi, les élèves rejoignent les enfants des rues pour jouer sur les tablettes, regarder la télévision ou construire ensemble la plus grande tour de Kapla. D'un côté la réintégration au sein de la communauté, de l'autre la déconstruction des représentations et des méfiances.

Grâce à des médiateurs, dont certains sont d'anciens enfants des rues, des activités sont organisées chaque jour pour apprendre les mathématiques sur les tablettes, pour lire ou bien écrire. En 2019, grâce à l'Ideas Box de Buterere, 600 enfants et adolescents sont retournés à l'école.

À L'INTERNATIONAL...

THÉMATIQUE 5

Littératie numérique

Dans un monde toujours plus connecté où la place du numérique dans la vie sociale et professionnelle et la digitalisation de la relation entre usagers et administrations ne cessent d'augmenter, l'illectronisme creuse sans cesse les inégalités sociales. Internet est devenu non seulement un espace de diffusion de l'information mais également un lieu de communication et de débat public. Aujourd'hui, ne pas en maîtriser les usages élémentaires et les mécanismes sous-jacents ne fait qu'isoler les personnes les plus vulnérables, notamment dans les territoires ruraux où 19% des foyers n'ont pas de connexion internet. Trouver alors la bonne formation, le bon travail ou la bonne information peut être une vraie difficulté, voire impossible si l'on n'est pas bien entouré.

En France, l'exclusion numérique touche 13 millions de personnes. Bien que de nombreux acteurs œuvrent pour la démocratisation des usages du numérique pour accompagner les publics les plus vulnérables vers l'inclusion, les études montrent qu'à ce jour 40% des Français ne sont pas complètement autonomes dans leurs usages numériques. De plus, le manque de ressources sur les sujets liés au numérique est criant et très souvent souligné : les structures de proximité ne sont pas suffisamment armées pour répondre de manière efficace aux besoins des citoyens.

C'est pourquoi nous avons créé en 2014 le programme Les Voyageurs du Numérique, qui s'efforce d'initier le plus grand nombre au numérique, depuis la maîtrise des outils de base à la formation et à la programmation informatique. Pour cela, nous formons et accompagnons les bibliothécaires, éducateurs, professeurs, salariés d'entreprise, les animateurs ainsi que des bénévoles à la médiation numérique, afin qu'ils donnent aux publics les plus éloignés les moyens d'être des citoyens actifs et avertis, capables de faire entendre leur voix et de participer pleinement à la démocratie.

EN FRANCE

Renforcer les compétences numériques avec Les Voyageurs du Numérique

Comment utiliser son ordinateur ? Créer une adresse mail, sécuriser ses données personnelles et détecter les fake news ? Depuis 2014, les Voyageurs du Numérique aident le grand public à acquérir les compétences informatiques de base et à maîtriser les outils numériques du quotidien. Pour ce faire, ils ont constitué une grande bibliothèque de ressources en ligne - autour de trois piliers : le numérique pour tous / la citoyenneté numérique / la programmation, bidouille et nouveautés technologiques - pour accompagner les aidants numériques à la médiation auprès de leurs publics.

Depuis juillet 2018, grâce au soutien de la Fondation d'entreprise FDJ, les Voyageurs du Numérique ont ouvert les portes de leur grande bibliothèque lors de leur Tour de France, des fêtes de

quartier aux places du village, des cafés aux médiathèques municipales. Ils ont ainsi proposé aux bibliothécaires et aux animateurs des ateliers pédagogiques adaptés aux besoins et aux questions de leur public. Après plus d'un an sur les routes, 57 étapes et 30 000 personnes formées, les Voyageurs du Numérique ont bouclé leur Tour de France en septembre 2019 au Pré Saint-Gervais.

En 2019, les Voyageurs du Numérique ont aussi fait partie des douze lauréats du Fonds pour le Civisme en Ligne, lancé par Facebook, qui soutient des projets contre le harcèlement, les discours de haine et pour l'esprit critique. Grâce à celui-ci, quatre hackathons ont été organisés en France pour créer des outils et lutter contre le cyberharcèlement. Des parcours e-learning et des contenus sur l'identité numérique, le cyberharcèlement, les fake news et l'éducation aux médias ont également été créés. Grâce au financement du ministère de la Culture, en 2020, nous allons également co-créer de nouveaux contenus autour de l'inclusion et de la créativité numérique.

Partout en France, des formations sont aussi régulièrement dispensées par notre équipe auprès des collectivités mais également dans des lieux atypiques - les cafés, les Franprix ou les centres commerciaux - ou auprès de publics spécifiques, comme les jeunes volontaires d'Unis Cité. Avec l'association Familles Rurales, qui a remporté en 2019 le 3ème Prix du Jury du Google Impact Challenge, les Voyageurs du Numérique vont également former des aidants numériques et appuyer au développement de cent points de médiation numérique pour reconnecter 200 000 habitants des territoires ruraux, partout en France, les accompagner dans leurs démarches en ligne pour qu'ils deviennent autonomes dans leurs usages du numérique.

Enfin, les Voyageurs du Numérique parcourent également la France avec une Ideas Box dédiée au numérique pour développer des ateliers pédagogiques auprès des structures et des acteurs, afin d'adapter leurs réponses aux nouveaux usages et aux questions du grand public.



Bordeaux - ©Wlad Simitch

EUROPE : Les Voyageurs du numérique deviennent européens !

En 2020, BSF s'associe à cinq autres associations - Bibliothèques Sans Frontières Belgique, Fundacja Rozwoju Społeczeństwa Informacyjnego, KB nationale bibliotheek, Public Libraries 2030 et Suomen kirjastoseura -, pour enrichir et essaimer les contenus des Voyageurs du Numérique dans plusieurs réseaux nationaux de bibliothèques en Europe.

Prochainement disponibles sur une plateforme en ligne, ces ressources pourront bénéficier à près de 50.000 personnes exclues du numérique dans plusieurs pays de l'Union Européenne, dont la France, la Belgique, la Finlande, les Pays-Bas et la Pologne.



➔ Retrouvez bientôt le site Digital Travellers en ligne

ÉTATS-UNIS : transformer les laveries automatiques en bibliothèques

En 2016, BSF USA a créé le programme Wash & Learn et transformé plusieurs laveries automatiques du pays en bibliothèques. Cette initiative permet notamment aux habitants des quartiers défavorisés, aux revenus peu élevés, d'accéder à un certain nombre de livres, d'ordinateurs portables, de tablettes et de ressources numériques - cours en ligne, ebooks, vidéos -, en attendant leur linge. Quatre ans plus tard, le programme ne cesse de se développer et plusieurs villes ont accueilli l'initiative: Detroit, Baltimore, Oakland ou bien San Antonio.

À Baltimore, le programme met notamment l'accent sur l'éducation au numérique, de l'accès aux outils en ligne aux compétences nécessaires pour les utiliser, afin de permettre aux habitants de bien s'informer, de s'engager et d'accompagner la transformation numérique pour mieux comprendre le monde qui les entoure. À San Antonio, des casques de réalité virtuelle donnent aux habitants la possibilité de combattre les zombies, d'explorer des maisons hantées ou de faire le tour du monde. À Oakland, des cours d'anglais sont organisés au sein de la laverie auprès des personnes réfugiées. En partenariat avec la bibliothèque publique d'Oakland, des histoires "Wash & Read" sont aussi régulièrement racontées aux enfants. Des ressources juridiques et sur la prévention santé seront bientôt disponibles.



IRAK : renforcer les compétences et l'engagement des jeunes

Alors que plus d'un million et demi de personnes se trouvent toujours en situation de déplacement en Irak, les perspectives pour les jeunes de moins de 30 ans - qui représentent deux tiers de la population - demeurent très limitées. En partenariat avec Acted et Recoded, Bibliothèques Sans Frontières initie début 2020 un projet visant à renforcer les compétences et l'engagement des jeunes afin de favoriser leur employabilité, dans le gouvernorat de Dohuk.

Installée prochainement dans un Centre pour Jeunes, une Ideas Box permettra de donner accès à une grande variété de supports et contenus pour travailler la créativité, la confiance en soi ou encore la communication. Elle donnera également aux jeunes la possibilité de construire des propositions de projets qu'ils souhaiteraient porter. Des formations seront proposées à l'ensemble des jeunes : un accent particulier sera mis sur l'acquisition de compétences numériques, désormais indispensables dans la plupart des carrières. Des ateliers d'initiation à la programmation informatique ou encore à la conception graphique seront également organisés ; les participants qui souhaiteraient aller plus loin seront alors invités à postuler à des formations de plus longue durée.

BELGIQUE

1. l'éducation aux médias avec Cyber Héros

Pour répondre au manque de formations des enseignants concernant les enjeux liés à la sécurité en ligne, au cyber harcèlement et aux bons comportements à adopter sur Internet, nous avons développé le kit pédagogique "les Cyber Héros" en 2018. Élaboré en partenariat avec

2. accompagner la transition numérique

Dans les écoles belges, notre équipe organise des ateliers thématiques auprès du corps enseignant et des élèves, en s'appuyant sur le programme Les Voyageurs du Numérique. Nous avons sélectionné trois parcours d'activités à faire en classe, d'une moyenne de dix heures, destinés à éveiller l'intérêt aux technologies et à développer la créativité, la pensée critique et la citoyenneté numérique des élèves. Nous formons ainsi les enseignants à la mise en pratique des ateliers avec leurs élèves avant de leur prêter le matériel nécessaire. Pendant deux semaines, les

3. des ateliers numériques pour les femmes de plus de 55 ans

En 2019, BSF Belgique a lancé le programme Les Voyageuses du Numérique : des ateliers à destination de femmes de plus de 55 ans et victimes d'exclusion numérique. Le but est de renforcer leurs compétences numériques et de rompre l'isolement



cybersimple.be, nous proposons aux professeurs un kit d'activités clés en main afin d'aborder de façon simple et ludique les sujets de citoyenneté numérique en classe. Par ce biais, nous voulons équiper les enfants de 8 à 14 ans des compétences nécessaires pour naviguer sur Internet de manière sûre, pour en explorer les richesses en toute confiance.

Entre janvier 2019 et février 2020, nous avons formé 403 professeurs dans 82 écoles belges. Au total, plus

de 20 000 élèves ont été sensibilisés aux pratiques des Cyber Héros.

En 2020, nous aspirons à augmenter notre impact auprès des jeunes et à étendre nos actions en Flandres, en Wallonie et à Bruxelles, en français et en néerlandais. Nous offrirons également un accompagnement plus approfondi et personnalisé aux enseignants, tout en incluant davantage les parents dans la démarche.

enseignants testent le numérique en classe tandis que nous restons à leur disposition pour un accompagnement plus personnalisé. Ce format d'atelier offre une entrée en matière simplifiée pour les enseignants et permet de casser les barrières liées au numérique à l'école.

Entre janvier 2019 et mars 2020, 50 enseignants et 386 élèves, répartis dans 10 écoles et 2 maisons de jeunes, ont bénéficié du programme. Cela correspond à 105 heures d'animations d'ateliers. Force est de constater que la plupart des enseignants, une fois rassurés par l'accompagnement, choisissent le parcours le plus long et le plus complexe à mettre en place.



L'objectif pour 2020 est de continuer sur cette lancée et de toucher 90 professeurs et 2 250 élèves directement ainsi que 250 professeurs et 6 250 élèves supplémentaires via notre plateforme de formation en ligne.

qui en découle, mais aussi de leur donner davantage confiance en elles. Ces formations se font au détour de "petits déjeuners numériques" réservés aux femmes, afin de créer une atmosphère de confiance et de partage.

Depuis le lancement du projet, cinq Espaces Publics Numériques (EPN) et bibliothèques ont accueilli ces petits déjeuners, auxquels

36 «voyageuses» ont déjà participé. Chacune d'entre elle prend part à une suite de dix ateliers ; l'occasion de progresser et de développer de nouvelles compétences digitales chaque semaine tout en créant du lien.

En 2020, nous souhaitons continuer à agir pour l'inclusion numérique de toutes en répétant ces petits déjeuners numériques dans dix bibliothèques francophones.

THÉMATIQUE 6

Renforcement de la cohésion sociale

Pour favoriser le dialogue entre les communautés et les générations, nous créons des espaces de rencontres et d'échanges collectifs pour permettre à chacune et à chacun de s'exprimer librement. Des camps de réfugiés en Tanzanie ou au Bangladesh, les bibliothèques apaisent par exemple les tensions entre réfugiés et avec les populations hôtes. Pour cela, nous formons et accompagnons nos partenaires à l'utilisation de nos outils afin qu'ils puissent mettre en place des activités pour libérer la parole et restaurer la confiance.



EN FRANCE

PARIS : favoriser l'autonomie, l'insertion et l'intégration des personnes en grande précarité

En 2016, la ville de Paris a fait l'acquisition de deux Ideas Box dans le cadre du Pacte contre la Grande Exclusion. Depuis, des bibliothécaires de la capitale proposent régulièrement des activités hors les murs dans des centres d'hébergement gérés par le Centre d'action sociale de la ville de Paris (CASVP) ou par des associations partenaires, comme Emmaüs Solidarité ou l'association Aurore. Ce projet vise à renforcer les interactions entre les personnes en grande précarité et les bibliothécaires afin de les sensibiliser à l'offre des services du réseau de lecture publique.

Chaque hiver pendant le Plan d'Urgence Hivernal, la ville de Paris réquisitionne également des gymnases pour mettre à l'abri les personnes sans domicile. Ces derniers ont alors accès à des lits de camp, un repas chaud et une douche. Sur l'invitation du CASVP, depuis quatre ans, nous proposons aussi des animations culturelles et ludiques au sein de l'Ideas Box : chaque soir, une trentaine de personnes hébergées, des bénévoles et les volontaires de la ville jouent ainsi aux jeux de société, lisent, regardent des films et utilisent les ordinateurs de la médiathèque en kit. Une parenthèse culturelle pour oublier leur quotidien.

MARSEILLE : une série documentaire pour favoriser le dialogue intergénérationnel

Réalisé en partenariat avec l'association ACELEM et soutenu par le Comité Interministériel de Prévention de la Délinquance et de la Radicalisation, "Entre Générations" est un projet documentaire qui souhaite favoriser le dialogue intergénérationnel, croiser les regards et déconstruire les stéréotypes et préjugés entourant les quartiers sensibles de Marseille. Afin de revaloriser leur ville, leurs cultures et religions, une cinquantaine de jeunes marseillais ont interrogé et filmé les aînés de leurs quartiers pour imaginer la France de demain.



Produites sous la direction artistique du photographe Jean-Pierre Vallorani, ces vidéos interrogent le sentiment d'appartenance à notre histoire commune, l'identité, notre place dans la société ainsi que le rapport à l'autre. En 2020, de nouvelles vidéos "Entre générations" verront le jour.

GUYANE : renforcer l'accès à l'éducation dans les Quartiers de la Politique de la Ville

Partenaire de Bibliothèques Sans Frontières depuis 2018, le Réseau Canopé a fait l'acquisition d'une Ideas Box pour ses ateliers en Guyane. Editeur de contenus pédagogiques à destination des enseignants, Canopé valorise ses livres, jeux et applications numériques au sein de l'Ideas Box lors de ses résidences hors les murs. La médiathèque en kit permet également de renforcer les actions éducatives de Canopé à travers la formation des enseignants et des élèves sur les fondamentaux et l'apprentissage du français - une large partie de la population n'est pas francophone. L'équipe de médiateurs se déplace donc dans les villages les plus isolés, comme à Maripasoula ou à Camopi, pour animer des ateliers autour du livre et de la lecture ou du numérique avec les élèves des établissements scolaires.

En Guyane, plus de 53% de la population diplômée est en situation d'illettrisme. Le problème est particulièrement criant dans les Quartiers Politiques de la Ville où le chômage est d'environ 34%. Pour répondre à l'urgence de la situation, le ministère des Outre-mer, la préfecture de Guyane et les collectivités locales souhaitent mettre en oeuvre avec Bibliothèques Sans Frontières une intervention ambitieuse en collaborant avec de nouveaux acteurs de terrain en 2020. Pour cela, deux Ideas Box seront installées dans les Quartiers Politiques de la Ville de Cayenne et Rémire Montjoly, pour renforcer le soutien scolaire et les actions éducatives des associations AMAPO et Cultimathèque.

THÉMATIQUE 7

Accueil & intégration des personnes en situation de migration

Un réfugié passe en moyenne dix-huit ans de sa vie dans un camp. Dix-huit ans sans pouvoir s'informer, lire ou bien apprendre. C'est pourquoi nous travaillons sans relâche pour que ces femmes, ces hommes et ces enfants - des Rohingyas au Bangladesh aux Burundais dans les camps en Tanzanie - puissent se reconnecter au monde, résister à l'ennui, trouver les ressources pour nourrir leur résilience et penser leur avenir. Grâce à nos outils et à un accès facilité à une information de qualité, ils pourront alors construire les solutions aux problèmes auxquels ils sont confrontés.

En France, plusieurs de nos actions sont à destination des publics en situation de migration, notamment dans les centres d'hébergement d'urgence ou encore dans les bibliothèques. Ces dernières accueillent aujourd'hui de plus en plus de personnes migrantes et réfugiées. Différents enjeux se posent alors : l'accueil des publics, l'accès à des contenus de qualité dans leur langue maternelle, l'apprentissage du français. Face aux nombreuses interrogations des bibliothécaires, nous leur proposons un ensemble de services, les formons et accompagnons dans l'amélioration de l'accueil de ces publics. L'objectif étant de donner à chacune et à chacun d'entre eux les moyens d'être des citoyens actifs, intégrés et de participer pleinement à la démocratie.

RWANDA : pour une meilleure inclusion des réfugiés congolais

Dans le camp de Nyabiheke, Bibliothèques Sans Frontières, Handicap International (Humanité et Inclusion) et la Direction Générale du Développement se sont associés pour renforcer l'inclusion et l'accès aux services pour les personnes réfugiées congolaises et les communautés hôtes, souffrant pour certains de troubles psychologiques et mentaux.



Grâce à l'Ideas Box, des activités de sensibilisation sur le handicap et la santé mentale ont été régulièrement mises en place. L'objectif principal : l'acquisition de compétences fondamentales pour l'autonomisation des usagers, qui auront ainsi une meilleure chance de poursuivre leur formation académique et professionnelle.

ÉTATS-UNIS : après l'ouragan Maria, la résilience des habitants de Porto Rico

En 2017, l'ouragan Maria frappa violemment l'île de Porto Rico, tuant près de 3 000 personnes et détruisant des milliers de maisons, d'hôpitaux et de bâtiments publics. BSF USA s'est alors rendue sur l'île des Caraïbes pour une mission exploratoire, visant à évaluer la situation et les dommages sur le terrain. Suite à celle-ci et avec l'aide des habitants de l'île, de petites entreprises et des associations locales, nous avons installé une Ideas Box dans deux communautés, à Loiza et La Perla.

En équipant notamment les habitants de ressources et d'outils nécessaires pour se reconstruire après la tempête, celle-ci est très vite devenue un espace où les résidents pouvaient emprunter des outils électriques pour réparer leurs meubles brisés ou bien être accompagnés dans leurs démarches administratives. Des ateliers leur sont également proposés régulièrement, autour de plusieurs thématiques : réalité virtuelle, entrepreneuriat social, environnement et impression 3D. En leur fournissant un accès à l'information et aux services essentiels, l'Ideas Box renforce à la fois les liens sociaux entre les communautés mais également leur résilience.

JORDANIE : le premier tournoi eSport dans un camp de réfugiés

Début 2020, nous avons organisé avec la Fondation UEFA pour l'enfance le premier tournoi eSport dans le camp de réfugiés syriens de Zaatari, en Jordanie : la Refugees Esport Cup ! À vingt kilomètres de la frontière syrienne, ce camp compte aujourd'hui 70 000 réfugiés, dont près de 40 000 enfants et adolescents. Ce tournoi a réuni 146 joueurs et joueuses de 10 à 18 ans et permis aux participants de s'évader de leur quotidien mais aussi de tisser des liens, de nourrir des valeurs liées au sport et de développer des compétences interpersonnelles. Retransmis en direct sur grand écran, les matchs finaux ont rassemblé une centaine de jeunes et de parents dans le cinéma du camp.



Fin 2020, un deuxième tournoi est prévu dans le camp de réfugiés rohingyas de Kutupalong, au Bangladesh.





Mieux accueillir les publics migrants dans les bibliothèques

En France, les bibliothèques accueillent aujourd'hui de plus en plus de personnes en situation de migration. Différents enjeux se posent alors : l'accueil des publics, l'accès à des contenus de qualité dans leur langue maternelle, l'apprentissage du français. Face aux nombreuses interrogations des bibliothécaires, BSF propose de les accompagner grâce à un parcours de formation dédié, "Accueillir les personnes en migration dans les

bibliothèques". Réalisé grâce au soutien de la fondation Valentin Ribet et du ministère de la Culture, ce parcours inédit - composé de dix vidéos, d'une dizaine d'exercices et de nombreuses ressources complémentaires - est le fruit d'une collaboration avec des bibliothécaires, des associations et des chercheurs.

Au service des 16 000 bibliothèques en France, celui-ci s'inscrit au sein de la plateforme BSF Campus, qui propose aujourd'hui huit parcours de formation gratuits et certifiants à destination des acteurs des bibliothèques francophones.

Le soutien renouvelé de ces partenaires

financiers nous a permis de prolonger ce parcours d'un kit d'accueil pratique, destiné aux professionnels et bénévoles des bibliothèques. Il est composé de nombreuses ressources de médiation : contenus numériques, fiches d'activités et nouveaux modules de formation en ligne et en présentiel. Le kit est expérimenté dans plusieurs médiathèques sur le territoire et des formations spécifiques ont été dispensées sur cette thématique auprès des acteurs de la lecture publique.

"Mon Sac de Livres", des livres pour accueillir les enfants migrants

Projet pilote imaginé par Bibliothèques Sans Frontières, avec le soutien de l'École Alsacienne et en partenariat avec le Samu Social de Paris et Emmaüs Solidarité, Mon Sac de Livres offre aux enfants migrants des sacs à dos contenant une sélection de livres personnalisée pour leur souhaiter la bienvenue en France et leur donner goût à la lecture.



À l'occasion de la 3ème Nuit de la Lecture organisée par le ministère de la Culture en janvier 2019, 130 sacs ont été distribués aux enfants hébergés par le Samusocial de Paris et Emmaüs Solidarité à la médiathèque Françoise Sagan, à Paris. Ceux-ci contenaient des livres donnés par des enfants scolarisés à l'École Alsacienne, des livres neufs ainsi que des jeux de voyage. Ce kit d'accueil participe à (re)constituer des repères, accompagner l'apprentissage de la langue et la découverte du pays d'accueil, tout en valorisant les expériences et les cultures propres à chacun.

Pour l'instant à l'état de pilote, ce projet a vocation à être étendu plus largement sur la région parisienne et le territoire français, en collaboration avec des partenaires publics et les structures de lecture publique.

EN FRANCE

ÎLE-DE-FRANCE : une Ideas Box pour favoriser l'insertion des publics migrants

En Île-de-France, Bibliothèques Sans Frontières collabore depuis quatre ans avec plusieurs associations - Aurore, Emmaüs Solidarité, Samusocial de Paris, etc. - pour faciliter l'intégration et l'insertion des demandeurs d'asile et réfugiés. Dans les Centres d'Hébergement d'Urgence à Ivry-sur-Seine et à Nanterre, par exemple, deux Ideas Box ont été installées pendant deux ans et animées par nos équipes. Chaque jour, ces dernières proposaient aux résidents des ateliers pédagogiques et créatifs pour leur permettre de mieux appréhender les codes culturels de leur pays d'accueil et faciliter leur apprentissage de la langue. Depuis

2016, grâce au soutien de la Fondation d'Entreprise La Poste, Bibliothèques Sans Frontières et le Samusocial de Paris ont aussi créé des espaces bibliothèques dans les hôtels sociaux à Paris et dans plusieurs communes d'Île-de-France : les Bibli'Hôtels.

Dans la continuité de ces actions, grâce au soutien de la FNAC et d'Un rien c'est tout, une Ideas Box fera le tour de l'Île-de-France en 2020, dans des structures d'accueil de publics migrants - centres d'hébergement d'urgence, foyers, hôtels sociaux, etc. Des événements et des activités autour du livre et de la lecture seront notamment organisés pour renforcer leurs connaissances en termes d'accès aux droits, au logement ou à la santé.



COLOMBIE : une Ideas Box auprès des enfants et adolescents réfugiés vénézuéliens

Dans le département d'Arauca, à Arauquita, Bibliothèques Sans Frontières et Save the Children viennent en aide à plus de 700 enfants et adolescents vénézuéliens en leur apportant un soutien et un accès à des contenus éducatifs de qualité dès leur arrivée en Colombie. L'objectif : travailler la cohabitation entre les réfugiés de la région d'Arauca, ses habitants et les personnes colombiennes déplacées suite à la guerre civile. Afin que les enfants soient dans des espaces sécurisés, nous avons créé les « espacios amigables », endroits où ils peuvent jouer et lire au sein de l'Ideas Box, dont les contenus ont été sélectionnés selon les spécificités de chaque population.

Chacun peut évidemment accéder à ces lieux sans restriction pour y partager et échanger informations et expériences de vie.

À L'INTERNATIONAL

GRÈCE : un espace multilingue pour les réfugiés et les citoyens grecs

En juin 2018, Bibliothèques Sans Frontières et Jesuit Refugee Service (JRS) ont imaginé un programme d'aide aux demandeurs d'asile et aux migrants du centre de jour JRS du quartier de Victoria à Athènes. D'une durée d'un an, ce projet avait pour ambition de supprimer les barrières liées au langage, à la culture et à l'environnement local, de combattre la solitude et l'inactivité des jeunes exilés. L'objectif était de les encourager à prendre part à la reconstruction de leur nouvelle

vie et de favoriser leur inclusion dans le pays d'accueil.

Grâce à l'Ideas Box, ce sont environ trente personnes, adultes et enfants, qui, chaque jour, ont bénéficié gratuitement de livres et d'ordinateurs, notamment pour apprendre les matières de base - langues, sciences et informatique - et ont pris part à des ateliers de sensibilisation ou de rédaction de CV.

THÉMATIQUE 8

Soutien psychosocial & protection

De Mossoul à Cox's Bazar, Bibliothèques Sans Frontières intervient très souvent dans des situations d'urgence et de conflits extrêmement difficiles. Traumatisées, persécutées parfois, les populations avec lesquelles nous et nos partenaires travaillons de concert sont extrêmement fragilisées. C'est pourquoi il est essentiel de créer des espaces sécurisés et attractifs pour promouvoir le bien-être psychosocial de ces publics, où chacune et chacun peut être libre de s'exprimer individuellement et collectivement. Grâce aux activités proposées, ces lieux peuvent ainsi permettre aux médiateurs que nous avons formés et aux assistants psychosociaux partenaires d'identifier plus facilement les personnes les plus vulnérables pour ainsi mieux les accompagner vers un traitement psychologique adapté et préparer leur reconstruction.



Irak - ©Abbie Trayler-Smith

EN FRANCE...

MAYOTTE : lutter contre l'exclusion sociale des jeunes

En 2020, la Croix Rouge française et Bibliothèques Sans Frontières vont installer une Ideas Box à Mayotte pour lutter contre l'exclusion sociale et le désœuvrement des publics jeunes, notamment les plus isolés, de 13 à 21 ans. En créant un espace d'échanges et de confiance au sein de l'Ideas Box, ces derniers pourront ensuite être orientés vers des structures sociales et

socioculturelles pouvant les accompagner. Afin d'encourager l'expression de soi et la création, des activités seront régulièrement organisées par les équipes de la prévention spécialisée de la Croix Rouge française sur des thématiques diverses comme la prévention des pratiques à risque ou l'initiation au numérique.



À L'INTERNATIONAL...

IRAK : renforcer le soutien psychosocial auprès des jeunes enfants

Dans le gouvernorat de Dohuk, Bibliothèques Sans Frontières et la Croix-Rouge française travaillent de concert pour améliorer l'accès à l'éducation des jeunes enfants, de 6 à 14 ans. Ensemble, grâce à l'installation d'un Ideas Cube, elles renforcent le bien-être des élèves dans dix écoles, soutenant des activités de sensibilisation autour de l'estime de soi, du vivre ensemble et de l'expression des émotions.

En juillet 2019 et en janvier 2020, nous avons formé les équipes de la Croix-Rouge française à l'utilisation de notre bibliothèque numérique, à planifier et à animer des ateliers pour répondre au mieux aux besoins psychosociaux des plus jeunes.



Irak - ©Abbie Trayler-Smith

THÉMATIQUE 9

Information aux populations

Dans les situations d'urgence, de crises ou de conflits, les populations les plus vulnérables peuvent être confrontées à de nombreuses rumeurs et à la désinformation. C'est pourquoi Bibliothèques Sans Frontières s'efforce de créer des espaces sécurisés, où chacune et chacun peut venir s'informer, avoir accès à des contenus vérifiés et échanger avec des médiateurs qualifiés.

En facilitant l'accès à une information de qualité, nous leur donnons ainsi les moyens de construire les solutions aux problèmes auxquels elles sont confrontées.



EN FRANCE

Des Ideas Cube pour l'accès à l'information et aux droits des demandeurs d'asile

L'association Coallia, dans le cadre de ses missions d'accompagnement et d'hébergement de demandeurs d'asile ou bénéficiaires d'une protection internationale en France, initie en 2020 un partenariat ambitieux avec Bibliothèques Sans Frontières. Une quarantaine de structures, centres d'hébergement (CADA et HUDA) et Structures de Premier Accueil des Demandeurs d'Asile (SPADA), répartis sur l'ensemble du territoire métropolitain, seront ainsi équipés

d'Ideas Cube. Ceux-ci permettront aux usagers des structures de consulter librement, sans avoir besoin de connexion Internet, des contenus numériques diversifiés et répondant à leurs besoins, notamment en termes de langues et de thématiques, selon deux axes principaux :

- Information sur la situation administrative, juridique et sociale des demandeurs d'asile et bénéficiaires d'une protection internationale en France ;
- Offre culturelle et ludique (liens sociaux, intégration et détente).



BANGLADESH : des médiathèques dans les camps de réfugiés rohingyas

Le district de Cox's Bazar au Bangladesh a vu l'arrivée de près de 700 000 réfugiés rohingyas en 2017, une minorité musulmane discriminée au Myanmar depuis plusieurs décennies. La majorité de ces réfugiés se concentre aujourd'hui dans le camp de Kutupalong, une véritable ville avec ses abris en bois et en bambou, où le taux d'alphabétisation n'atteint pas les 40%.

En 2019, BSF a installé six Ideas Box et des Ideas Cube dans des camps de réfugiés rohingyas et communautés hôtes alentour afin de permettre l'accès à l'information et l'éducation. Plusieurs ateliers sont ainsi mis en place pour des enfants et adolescents rohingyas, comme la réalisation d'une

carte interactive des différents services dans le camp ou le recueil d'histoires et de contes traditionnels rohingyas. Ces bibliothèques, physiques et numériques, donnent l'occasion aux réfugiés et aux populations locales de venir s'informer chaque jour, de se retrouver, de jouer, d'apprendre de nouvelles compétences et de pouvoir s'exprimer individuellement et collectivement.

SÉNÉGAL : "des graines de savoir" Kajou dans des centres de santé

En 2019, Bibliothèques Sans Frontières a créé l'entreprise sociale Kajou, pour diffuser des contenus numériques de qualité - en offline - auprès des populations déconnectées d'Internet en Afrique subsaharienne. Au Sénégal, des serveurs Kajou ont été installés dans deux centres de santé clients de Air Liquide. Cette expérimentation est l'occasion de tester une offre santé tout-en-un, dans laquelle les ressources pédagogiques sélectionnées par notre équipe viennent compléter le matériel

médical et les traitements par oxygénothérapie proposés par Air Liquide dans plusieurs de leurs centres de santé périurbains et ruraux. Ces serveurs contiennent notamment des ressources pour la formation professionnelle à destination du personnel médical et des intrapreneurs de Air Liquide, mais seront aussi à disposition des patients.

L'objectif, à terme ? Permettre aux populations d'être mieux préparées face aux dangers sanitaires créés par l'absence d'information, par rapport aux habitudes à adopter en matière de santé, et renforcer les compétences du personnel de santé.

À L'INTERNATIONAL



ÉTATS-UNIS :
**Alphabétisation juridique
et accompagnement des
populations dans leurs
démarches juridiques**

En 2017, BSF USA a lancé l'initiative "Legal Literacy", un programme permettant d'accompagner les personnes dans leurs démarches juridiques, dans les écoles, les centres communautaires ou encore

les églises. En partenariat avec des bibliothèques et des associations, nous avons rassemblé, simplifié et mis à disposition des ressources juridiques en fonction des besoins et des préoccupations des différentes communautés. Ce programme a été testé à Washington DC, Providence et d'autres villes des États-Unis.





Les moyens de l'action

En 13 ans, nous sommes fiers d'avoir contribué à changer la vie de plus de 6 millions de personnes dans 50 pays. Avec 100 salariés, nos partenaires et l'aide de nombreux bénévoles partout dans le monde, nous sommes capables d'apporter les ressources qui correspondent aux besoins, aux bonnes personnes, au bon moment.

BSF n'est pas une organisation comme les autres : nous travaillons à mi-chemin entre l'ONG humanitaire, intervenant dans les situations les plus difficiles, et l'entreprise sociale qui accompagne les États et les institutions locales dans la diffusion de la connaissance sur les territoires.

Cette diversité d'actions fait notre force et nous pousse chaque jour à innover pour donner à chacun la capacité d'être libre et autonome.

BSF à l'international

Depuis 2007, l'organisation a considérablement structuré son réseau international :

Les associations internationales du réseau

L'association américaine compte aujourd'hui sept salariés, un conseil d'administration très actif et de nombreux bénévoles qui appuient leurs actions.

Créée en 2017, l'association belge compte aussi onze salariés : elle se concentre aujourd'hui sur le développement des programmes Khan Academy, Cyber Héros et Les Voyageurs du Numérique mais également sur la représentation de l'organisation auprès de l'Union européenne.

En 2020, l'association canadienne de BSF est créée à Montréal.

Les bureaux régionaux

BSF s'est considérablement rapprochée de ses terrains d'intervention en créant des bureaux régionaux ces dernières années :

- Bureau d'Amman en Jordanie pour la région Moyen-Orient.
- Bureau de Bujumbura au Burundi pour la région Afrique des Grands Lacs / Afrique de l'Est.
- Bureau de Cox's Bazar au Bangladesh.

Les bureaux d'Athènes en Grèce, de Palerme en Italie et de Bogotá en Colombie ont été fermés en 2018 et 2019. Formés par nos équipes et désormais autonomes, ce sont désormais nos partenaires locaux - bibliothécaires, professeurs, médiateurs - qui animent quotidiennement nos Ideas Box.



Des équipes engagées et des bénévoles motivés

Bibliothèques Sans Frontières compte aujourd'hui 100 salariés, partout dans le monde. Nous avons également à cœur d'encourager l'engagement citoyen en accueillant et en accompagnant régulièrement des volontaires en service civique, notamment sur la médiation, la création de fiches d'activité et l'animation d'Ideas Box sur le terrain. Enfin, BSF fait aussi appel depuis 2017 au mécénat de compétences, un dispositif permettant à une entreprise de mettre à disposition d'une association certains de ses collaborateurs sur la base du volontariat.

Sur le terrain, nos équipes sont appuyées dans leur travail par des bénévoles intervenant notamment sur les différents projets de l'association, ou bien lors d'événements comme le Dîner annuel ou la Grande bibliothèque du Panthéon. Certains sont formateurs Voyageurs du Numérique, d'autres accompagnent les équipes sur le terrain lors d'animations au sein de l'Ideas Box. Plus de 60 bénévoles aident aussi régulièrement l'équipe logistique d'Épône, dans le cadre des activités de collecte et de tri de livres. Enfin, des bénévoles effectuent également des missions de traduction, de formation, et nous aident à la sélection de contenus des projets.



Augustin Trapenard : un parrain investi, et des écrivains à nos côtés

Journaliste culturel sur France Inter et Canal + (Boomerang, Le Cercle et 21cm), Augustin Trapenard devenait en mars 2018 le premier parrain de Bibliothèques Sans Frontières. Depuis, il est l'un des meilleurs porte-paroles de l'association. Lors de ses nombreux voyages, il a rencontré nos équipes et découvert nos projets au Bangladesh, au Burundi, en Jordanie, en Italie, en Colombie et partout en France.

De nombreux écrivains et artistes ont également rejoint l'association, comme amis et ambassadeurs, lors de nombreux événements. Parmi eux, citons notamment Leïla Slimani, David Foenkinos, Tatiana de Rosnay, Yasmina Khadra, Laurent Gaudé ou encore les chanteuses Brigitte.



Pour moi, la littérature est sans frontières. M'engager auprès de BSF est une grande fierté.

J'ai toujours envisagé mon lien avec les livres dans le partage. Il m'est très important de partager cette joie de lire et l'enrichissement dont j'ai pu profiter. Je me rends compte que je ne me serais jamais ouvert à d'autres profils que le mien si je n'avais pas lu. Le livre a cette vertu de vous ouvrir à d'autres vies, sans cesse. À d'autres vies que la mienne.

Je suis très admiratif des valeurs que l'association transmet, de ses immenses potentialités et de sa formidable créativité. Pour moi, ça a été l'occasion de sortir de mon studio pour me confronter aux potentialités des cultures dans toutes leurs multitudes. Cela a changé ma vie.."

Augustin Trapenard

De nouveaux donateurs

En 2018, BSF organisait pour la première fois une campagne de collecte de dons en face à face, dans les rues de Paris. Cette campagne a permis l'élargissement de notre base de donateurs mensuels et nous a également permis de gagner en visibilité. Suite au succès de cette première campagne, nous avons étendu ce mode de collecte en 2019 : cinq campagnes ont été organisées en Île-de-France et à Lyon, nous permettant de recruter près de 2 000 donateurs mensuels.



Je suis très touchée par l'innovation et la créativité dont BSF fait preuve ainsi que par le caractère durable de leurs actions.

Cela fait maintenant un an que je suis donatrice et je suis très fière de pouvoir contribuer à leur combat, qui me semble primordial. Je suis convaincue que l'accès à l'éducation, à l'information et à la culture permet de lutter contre le déterminisme social et de découvrir d'autres horizons : soi-même et le monde qui nous entoure.

Je trouve les Ideas Box créatives et innovantes, je pense que leur ancrage peut avoir un grand impact dans les quartiers ou dans les villes où elles sont installées."

Zoé Cazals, donatrice mensuelle depuis 2019



De nouveaux moyens pour financer la collecte de livres

Depuis 2007, nous collectons des livres auprès d'institutions, d'éditeurs et de particuliers en France. Triés et référencés par l'équipe et les bénévoles de notre centre de collecte à Epône, ils alimentent nos projets et bibliothèques partout dans le monde. Plus

de 30 000 livres sont référencés sur notre catalogue en ligne, à disposition des bibliothèques et associations partenaires de BSF. D'autres sont revendus lors de braderies solidaires mensuelles ou sur le marché de l'occasion et permettent de financer nos actions.

En 2019, nous avons fait l'acquisition d'un algorithme de mise en ligne sur les marketplaces pour développer notre capacité de vente de livres. Cet investissement montre déjà ses premiers effets avec une hausse substantielle du chiffre d'affaire pour la vente de livres.

Des campagnes de plaidoyer

Les bibliothèques ne peuvent jouer leur rôle de transformation sociale sans un investissement important sur leurs ressources humaines et l'écosystème d'acteurs avec lesquels elles travaillent. Au-delà de la bibliothèque telle qu'on la connaît habituellement, les tiers-lieux d'accès à l'information, à la formation et à l'éducation sont protéiformes : fablab, espaces numériques, associations socio-culturelles et learning centers. Sans oublier l'évolution du métier et des missions des bibliothécaires : formation au numérique et insertion. Pour cela, BSF accompagne les transformations qui animent l'ensemble de la profession en leur donnant des outils pour renforcer leur impact auprès des populations vulnérables.

Pétitions citoyennes, interpellations directes des élus et des candidats politiques, mobilisation des médias, implication de partenaires forts : BSF fait entendre la voix des usagers des bibliothèques, des bibliothécaires mais aussi des publics que celles-ci ne parviennent pas à toucher dans l'objectif d'obtenir des engagements des décideurs politiques.



OUVRONS + LES BIBLIOTHÈQUES

BSF a lancé en 2014 une pétition nationale pour l'ouverture des bibliothèques en soirée, le week-end et pendant les vacances scolaires.

En 2017, avec l'Association des Bibliothécaires de France, nous avons interpellé les candidats à l'élection présidentielle et aux législatives sur la place indispensable des bibliothèques dans les

politiques publiques. François Fillon, Benoît Hamon, Emmanuel Macron et Jean-Luc Mélenchon nous avaient notamment répondu. Plus de 300 candidats aux législatives ont également signé notre charte d'engagement « Les bibliothèques : un enjeu pour la France » et pris l'engagement de défendre et de promouvoir les bibliothèques au cours de leur mandat à l'Assemblée Nationale. 35 d'entre eux sont aujourd'hui députés, de tous bords politiques.



Des bibliothèques ouvertes et accessibles à tous.

Si les avancées sont nombreuses, elles trouvent encore une traduction limitée sur le terrain. Il est aussi indispensable d'y mettre les moyens financiers nécessaires pour que les bibliothécaires puissent agir sur leur territoire. Nous y veillons !

L'URGENCE DE LIRE

En 2012, BSF lançait l'appel international L'Urgence de Lire, soutenu par plus d'une centaine d'intellectuels, dont huit prix Nobel. Cette campagne fut relayée auprès des organisations internationales et des Etats.



Inscrire comme priorité de l'aide d'urgence la dimension intellectuelle de l'être humain en danger.

En 2019, l'Assemblée générale des Nations Unies a adopté le Pacte mondial sur les réfugiés, qui recense un ensemble d'engagements destinés à améliorer la protection et l'accès aux services des réfugiés.

Dans le cadre du premier Forum mondial sur les réfugiés, qui a eu lieu en décembre 2019 à Genève, le HCR a invité

les Etats, les ONG et les entreprises à s'engager pour la mise en oeuvre de ce pacte à travers des contributions concrètes. BSF, en partenariat avec un consortium d'acteurs éducatifs et humanitaires, a porté un plaidoyer pour l'ouverture en open access des ressources destinées à la mise en oeuvre d'activités éducatives pour les populations réfugiées.

Des partenariats 360°

Partout dans le monde, BSF fonde sa stratégie opérationnelle sur le partenariat et la co-création. Nous ne faisons jamais « à la place de » mais en soutien, en accompagnement des acteurs de terrain : ils ont une meilleure connaissance du contexte local et seront là de manière durable.

Notre logique d'intervention est ancrée dans le transfert de compétences, dans un rôle de catalyseur, de facilitateur pour les communautés locales, les associations, les autorités ou encore les institutions étatiques. Approche nécessitant ainsi l'accompagnement des partenaires, leur formation et la construction de relations de confiance. L'impact sur le temps long n'en sera donc que démultiplié et les acteurs du terrain seront ainsi plus forts pour poursuivre, répliquer et étendre l'action.

C'est dans la même logique que BSF travaille avec les partenaires financiers, publics et privés, qui, depuis douze ans, font confiance aux projets ambitieux portés par l'organisation. Nous savons que les entreprises, les fondations ou les bailleurs publics ont leur propre agenda, leurs contraintes et leurs objectifs. Nous savons également que les projets que nous construisons sont

plus forts et plus pérennes lorsqu'ils sont à l'intersection des attentes de nos partenaires et de nos objectifs. C'est pourquoi nous avons à cœur de construire des partenariats 360° sur-mesure et de nouer des relations dans la durée, qui engagent notamment les entreprises auprès de leurs salariés. BSF propose ainsi différentes manières de soutenir ses actions, de l'arrondi en caisse avec l'entreprise sociale Common Cents et le groupe Lagardère Travel Retail à l'arrondi sur salaire avec l'entreprise Thales.

Chaque année, BSF bénéficie également de dons, de biens et de services extérieurs, en faisant appel à du mécénat de compétences (prestations d'avocat, journées d'action solidaire) ou du mécénat en nature (fournitures, matériel informatique ou livres).

Groupe de travail lors des Ateliers Ideas Box Remix avec la Fondation Cultura – Juin 2019 ©BSF



La création de la Fondation pour le Partage de la Connaissance



Pour donner plus d'ampleur à notre association, à l'initiative de Patrick Weil, nous avons créé en 2019 la Fondation pour le Partage de la Connaissance, sous l'égide de la Fondation Caritas France.

Celle-ci soutient des actions en lien avec la création et le renforcement de bibliothèques, travaille à donner une seconde vie aux livres et aide au développement de solutions éducatives innovantes auprès des populations vulnérables.

Depuis 2018, l'Impôt de Solidarité sur la Fortune (ISF) a été remplacé par l'Impôt sur la Fortune Immobilière (IFI), qui peut être converti en don. Il est donc désormais possible de faire un don à la Fondation pour le Partage de la Connaissance et de bénéficier d'une déduction fiscale de 75% sur l'IFI. Il est également possible de léguer une partie ou l'entièreté de son patrimoine ou de sa bibliothèque à la Fondation pour le Partage de la Connaissance pour nous permettre de poursuivre notre action, partout dans le monde, et faire du droit à la culture un droit fondamental de l'être humain.

Des temps forts

LE DÎNER ANNUEL

Le 15 octobre 2019, BSF a organisé son deuxième Dîner annuel de levée de fonds. Dans les Salons de l'Hôtel de Ville de Paris, nous avons réuni partenaires, mécènes privés et une trentaine d'écrivains pour une soirée animée par Augustin Trapenard. Les participants à cette soirée ont été invités à dîner à la table d'un écrivain ou d'un artiste, comme Pénélope Bagieu, David Foenkinos, le groupe Brigitte ou Laurent Gaudé, pour une soirée dédiée aux livres et à la présentation des projets de BSF. Cette soirée a permis de collecter 150 000€ pour l'accès à la connaissance et a ouvert des pistes de partenariat intéressantes.



Merci aux partenaires qui nous ont accompagnés dans l'organisation de ce deuxième dîner : Anne Hidalgo, la ville de Paris, Fleurs de Mets, la Fondation Club Med, Philippe Starck, Baccarat, Cultura, Fugue, Les Saints-Pères, Petit Bateau et Singulart.

LA GRANDE BIBLIOTHÈQUE DU PANTHÉON

Les 18 et 19 mai 2019, BSF a transformé le Panthéon en grande bibliothèque. Pendant deux jours, sous le péristyle, les Parisiens et autres visiteurs étaient invités à donner un ou plusieurs livres en échange d'une entrée gratuite au Panthéon.

Dans le cadre du festival Quartier du livre, une braderie solidaire s'est aussi tenue tout le week-end dans la cour intérieure de la Mairie du 5e arrondissement de

Paris. Le samedi soir, dans la nef du Panthéon, suite à une conférence intitulée « la culture peut-elle sauver le monde ? », nous avons organisé une balade littéraire avec plusieurs écrivains, accompagnés au violon par Karen Brunon, comme Arthur Dreyfus, Colombe Schneck, Éric Reinhardt, Geneviève Brisac ou Karine Tuil. L'occasion de découvrir ou se replonger, de nuit, dans les grands textes de leur choix, de Simone Weil à Jean-Jacques Rousseau.



Rapport financier

7,7 millions

d'euros de budget combiné en 2019

87%

des fonds employés pour les missions sociales
5% à la recherche de fonds et 7% au fonctionnement

4 millions

d'euros de ressources privées

Le mot du trésorier

Julien Sérignac

2019 a été une année décisive pour le réseau Bibliothèques Sans Frontières.
Le budget total du réseau s'élève à 7,701k€ (ressources),
dont 6,322k€ pour la France, 669k€ pour les Etats-Unis et 710k€ pour la Belgique.

Les associations nationales belges et américaines représentent une part grandissante dans le budget combiné et font preuve d'une excellente santé financière. Côté français, le Conseil d'Administration a pris des orientations ambitieuses en 2020 pour construire le futur de l'association et assurer le développement des ses fonds associatifs.

D'abord, l'association a levé 700K€ de dettes auprès de trois acteurs bancaires pour financer le développement de fonds propres à travers les activités de vente de livres d'occasion et le développement d'une communauté de 2 500 donateurs mensuels à travers la collecte de rue. Ces investissements montrent dès 2019 leurs premiers effets mais c'est sur les trois prochaines années qu'il faudra mesurer leur plein succès

Ensuite a été décidée la création de la Fondation pour le Partage de la Connaissance sous égide de la Fondation Caritas, autour du Président fondateur de BSF Patrick Weil. Cette fondation qui a la capacité de recevoir des donations et legs a pour mission de soutenir les actions en faveur de l'accès à l'information, à l'éducation et à la culture en France et dans le monde auprès des plus vulnérables.

Enfin a été actée la création de l'entreprise sociale Kajou, entreprise à impact détenue à 100% par BSF. Une première levée de capital auprès de Business Angels aura lieu en 2020 une fois la technologie développée et un second tour est prévu en 2021. Kajou a un objectif de croissance forte dans les prochaines années et pourrait devenir une source de ressources pour l'association à travers la réversion de dividendes.

Ces décisions stratégiques pour diversifier nos sources de financement (concentrées ces dernières années dans trop peu de grands financeurs privés) sont un formidable pari pour l'avenir.

Dans le même temps, l'arrivée en fin de cycle de grands financements privés et le décalage dans la signature d'importants projets pluriannuels entraînent une diminution importante des ressources pour BSF France (-1,4M€ soit -20%) alors que les associations américaines et belges connaissent une croissance forte, respectivement de +122% et +38%. Pour la France, ce tassement entraîne un déficit de 460k€ pour l'année 2019 qui est néanmoins absorbé par la prise en compte pour la première fois cette année de notre stock de livres dans la comptabilité de l'association. Les réserves associatives quant à elles demeurent stables (autour de 120k€) même si elles restent insuffisantes et doivent être développées.

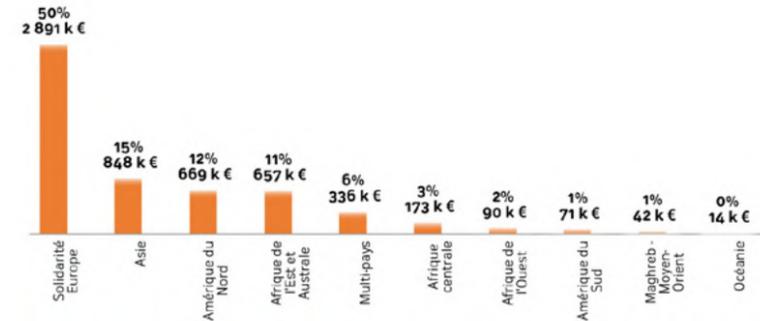
Surtout, l'association française a fait les efforts nécessaires pour se réorganiser ces deux dernières années, après une période intense de croissance. Ainsi les fonctions support ont été largement rationalisées et les technologies nécessaires développées pour assurer une production et un déploiement plus rapide et moins coûteux de nos outils (Ideas Box, Ideas Cube, etc.) afin d'être capable de délivrer à beaucoup plus grande échelle. Ces réorganisations engendrent un progrès notable dans l'efficacité d'emploi des fonds : sur 100 euros dépensés, 87 euros l'ont été pour les missions sociales (contre 84 en 2018), 5 euros pour la recherche de fonds et 7 euros pour le fonctionnement. Un même degré d'efficacité se retrouve dans toutes les associations du réseau.

L'année 2020 sera importante pour le réseau BSF pour valider la réussite des choix stratégiques et investissements consentis cette année. Surtout, il est important pour l'association française de retrouver la voie de la croissance avec un budget en hausse dès 2020 et une ambition à 5 ans de multiplier par 5 notre volume opérationnel.

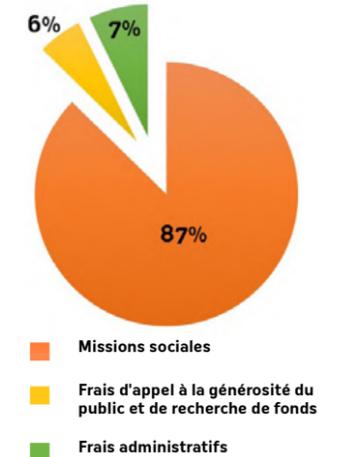
Je vous invite à découvrir les détails du rapport financier de BSF France dans le document qui lui est consacré.

L'essentiel du rapport financier

Répartition géographique des missions de solidarité



Répartition des emplois



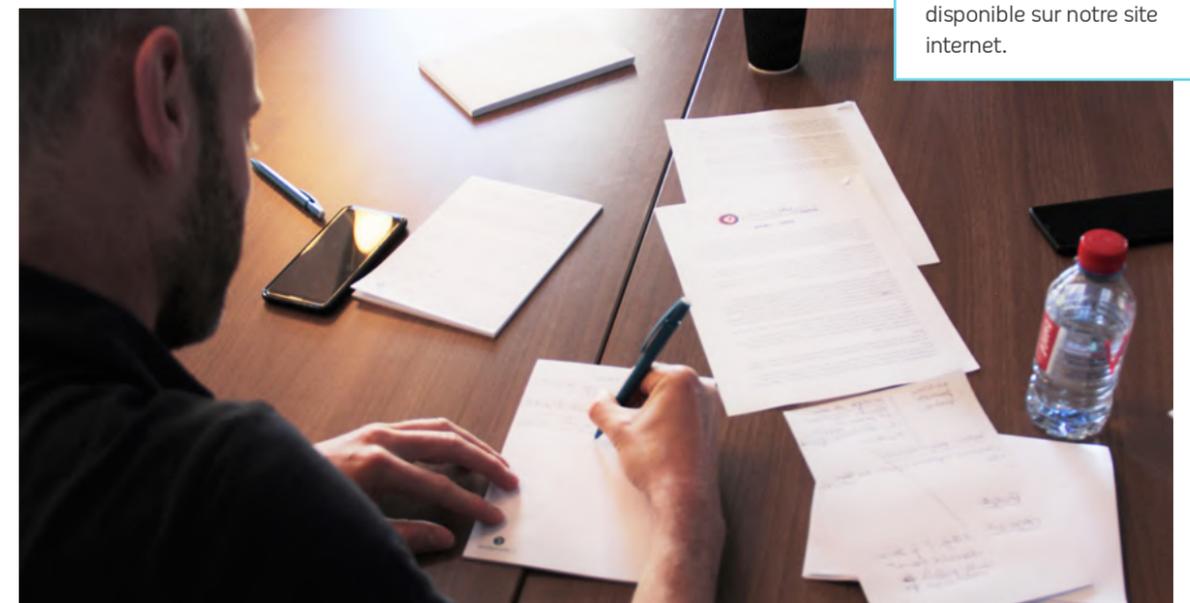
Les missions sociales



Pour plus d'informations sur les comptes de Bibliothèques Sans Frontières

France, nous vous invitons à **lire le rapport financier complet** également disponible sur notre site internet.

Groupe de travail lors du séminaire de BSF, France - Juin 2019 ©BSF



Un grand merci à tous ceux qui nous font confiance !

Partenaires fondateurs Ideas Box



Partenaires globaux Ideas Box



Partenaires Voyageurs du numérique



Partenaires Lab



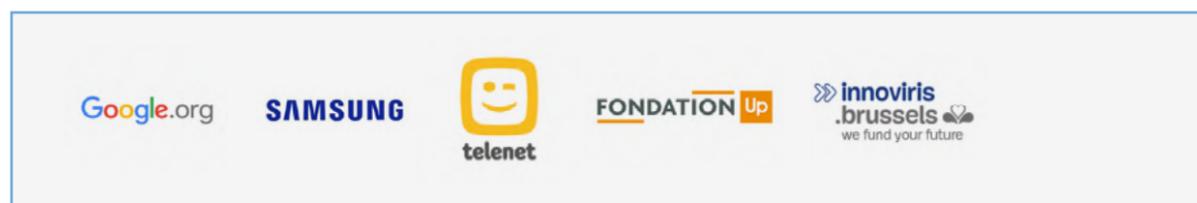
Partenaires privés



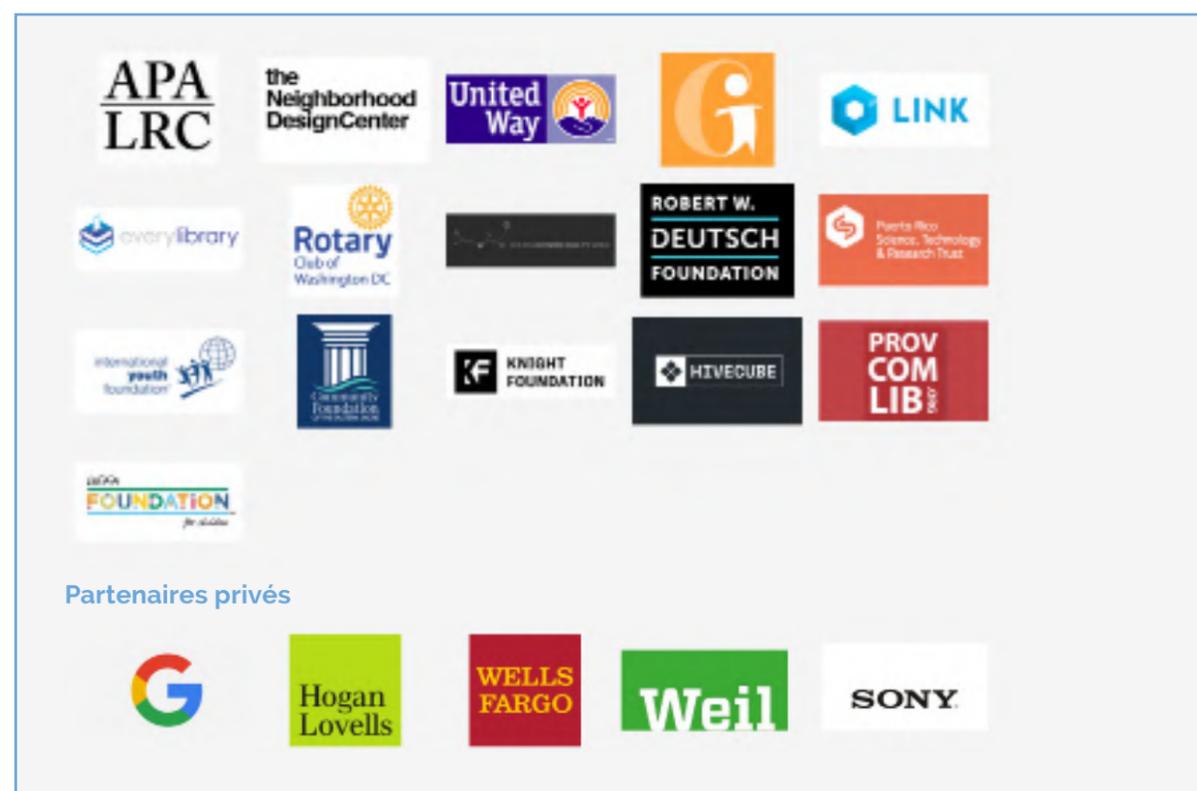
Partenaires institutionnels



Partenaires Belgique



Partenaires USA



Prix & distinctions



...Et merci aussi à tous nos donateurs particuliers

Coordination

Barnabé Louche

Rédaction

Quentin Chevalier

Design

Manuella Bitor

Photo de couverture: Burundi - Louis Villers
Imprimé sur fibres recyclées
© Bibliothèques Sans Frontières 2020 - V2

BIBLIOTHÈQUES SANS FRONTIÈRES

8-10 rue de Valmy 93100 Montreuil
01.84.16.19.03 | info@bibliosansfrontieres.org

WWW.BIBLIOSANSFRONTIERES.ORG

