

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

Pour une *accessibilité renforcée* des publics empêchés : regards croisés entre bibliothécaires et éducateurs spécialisés

Patricia Giboudeau

Sous la direction de Vanessa van Atten

Chargée de mission – Service du livre et de la lecture – Direction générale
des médias et des industries culturelles – Ministère de la culture

« - Qu'est-ce que signifie "apprivoiser" ?

- C'est une chose trop oubliée, dit le renard. Ça signifie "créer des liens..."

- Créer des liens ?

- Bien sûr, dit le renard. Tu n'es encore pour moi qu'un petit garçon tout semblable à cent mille petits garçons. Et je n'ai pas besoin de toi. Et tu n'as pas besoin de moi non plus. Je ne suis pour toi qu'un renard semblable à cent mille renards. Mais, si tu m'apprivoises, nous aurons besoin l'un de l'autre. Tu seras pour moi unique au monde. Je serai pour toi unique au monde... »¹

Antoine de Saint-Exupéry,

Le Petit Prince

1943

¹ Antoine, de Saint-Exupéry, « Le petit prince ». Disponible en ligne : https://www.ebooksgratuits.com/html/st_exupery_le_petit_prince.html. (Consulté le 20/08/2020).

Remerciements

Je remercie tout d'abord Madame van Atten, responsable de la direction ce mémoire, qui m'a encouragée chaleureusement et qui m'a soutenue jusqu'à son lieu de vacances estivales. Je la remercie pour ses conseils, sa bienveillance et ses nombreuses relectures.

Je remercie ensuite les bibliothécaires et éducateurs spécialisés, qui m'ont apporté leur expérience soit à travers les questionnaires soit les entretiens. Sans leurs témoignages, je n'aurais pu construire ce travail de recherche.

Je remercie également toutes mes collègues de promotion de Master Panist et Master PBD de l'Enssib, qui m'ont aidée et ont répondu à mes nombreuses questions, et qui se reconnaîtront.

Enfin, je tiens à remercier avec émotion mes proches qui m'ont soutenue dans ce voyage au bout de moi-même qu'a été cette reconversion professionnelle. Merci à mon fils pour ses conseils avisés d'étudiant fraîchement diplômé d'un Master. Merci à mon compagnon de voyage pour sa patience et son soutien dans la logistique du quotidien.

Résumé :

Les bibliothèques de lecture publique affirment de nos jours un rôle social amplifié, en assurant entre autres des médiations culturelles auprès des publics empêchés. Cependant, des inégalités d'accès subsistent pour les personnes en situation de vulnérabilité qui ne peuvent se rendre dans ces lieux culturels sans un accompagnement spécifique. Pour atteindre ce non-public empêché, très souvent bénéficiaire d'une prise en charge institutionnelle, les bibliothécaires peuvent compter sur les accompagnants que sont les éducateurs spécialisés. En croisant les regards de ces deux professionnels, cette étude tente d'approcher leur mission commune pour une plus large accessibilité en bibliothèque.

Descripteurs :

Bibliothécaires – France

Éducateurs spécialisés —France

Bibliothèques -- Services aux publics

Bibliothèques publiques

Bibliothèques et publics empêchés

Abstract :

Today, public libraries engage in an extended social role and provide underserved patrons with cultural mediations. However, access inequalities remain for the most vulnerable who cannot visit these places of culture without appropriate assistance. In order to reach those who never visit public libraries, often benefiting from institutional care, librarians can count on specialized educators to support them. By adopting an interdisciplinary perspective from these two professions, this study discusses joint challenges to strengthen accessibility to libraries.

Keywords :

Librarians – France

Specialized educators – France

Libraries -- Public services

Public libraries

Libraries and underserved patrons

Droits d'auteurs



Cette création est mise à disposition selon le Contrat :
« **Paternité-Pas d'Utilisation Commerciale-Pas de Modification 4.0 France** »
disponible en ligne <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/deed.fr> ou par
courrier postal à Creative Commons, 171 Second Street, Suite 300, San Francisco,
California 94105, USA.

Sommaire

SIGLES ET ABREVIATIONS.....	7
INTRODUCTION.....	8
I. DE LA DEMOCRATISATION CULTURELLE À L'ACCESSIBILITE CULTURELLE.....	11
A. Vers une intégration culturelle.....	11
1. <i>La culture, une volonté politique.....</i>	<i>12</i>
2. <i>La médiation : un enjeu au service de la culture.....</i>	<i>13</i>
3. <i>L'accueil en souffrance.....</i>	<i>14</i>
B. Vers une définition augmentée de la notion de public empêché.....	16
1. <i>Une certaine idée de la défavorisation.....</i>	<i>17</i>
2. <i>Un champ conceptuel qui s'enrichit.....</i>	<i>18</i>
3. <i>L'éducateur spécialisé, intercesseur pour l'accessibilité.....</i>	<i>19</i>
C. Vers une inclusion sociale par la culture.....	21
1. <i>Les droits culturels.....</i>	<i>22</i>
2. <i>Un accueil pour tous ou un accueil de tous ?.....</i>	<i>23</i>
3. <i>L'accompagnement vers la bibliothèque.....</i>	<i>24</i>
II. DU BENEFICE A CROISER LES REGARDS.....	26
A. La convergence d'intention.....	27
1. <i>L'attrait partagé.....</i>	<i>27</i>
2. <i>La complémentarité dans la médiation.....</i>	<i>30</i>
3. <i>Des liens à tisser.....</i>	<i>32</i>
B. La divergence d'accompagnement.....	34
1. <i>La bibliothèque comme partenaire et non prestataire.....</i>	<i>35</i>
2. <i>La légitimité sociale des bibliothécaires.....</i>	<i>37</i>
3. <i>Dans ou hors les murs de la bibliothèque ?.....</i>	<i>39</i>
C. Le dénominateur commun.....	40
1. <i>L'éducateur spécialisé, mais en quoi ?.....</i>	<i>41</i>
2. <i>L'hybridation des bibliothécaires.....</i>	<i>43</i>
3. <i>Des professions en synergie.....</i>	<i>45</i>
III. POUR UN ACCOMPAGNEMENT RECIPROQUE.....	47
A. Être partenaires.....	47
1. <i>Co-construire l'accueil.....</i>	<i>48</i>
2. <i>Proposer des collections adaptées.....</i>	<i>50</i>
3. <i>S'appuyer sur des conventions.....</i>	<i>52</i>
B. Partager la médiation.....	54

1.	<i>Définir les rôles</i>	56
2.	<i>Changer de regard</i>	58
3.	<i>Personnaliser l'écoute des usagers</i>	60
	C. Augmenter les bénéfices de chacun	62
1.	<i>Apprivoiser un public résistant</i>	62
2.	<i>Eduquer les éducateurs</i>	63
3.	<i>Lever l'empêchement</i>	65
	CONCLUSION	68
	SOURCES	70
	BIBLIOGRAPHIE	74
	ANNEXES	76
	TABLE DES MATIERES	100

Sigles et abréviations

- AMP : Aide-Médico-Psychologique
BCD : bibliothèque centre documentaire
BPI : Bibliothèque publique d'information
CREDOC : Centre de recherche pour l'étude et l'observation des conditions de vie
CHU : Centre hospitalier universitaire
DGMIC : direction générale des médias et des industries culturelles
FLE : Français langue étrangère
FRAC : Fonds régionaux d'art contemporain
IFLA : *International Federation of Library Associations and Institutions*
IRTS : Institut Régional du Travail Social
IME : Institut médico-éducatif
LSF : langue des signes française
MDPH : Maison départementale des personnes handicapées
PCSES : Projet culturel, scientifique, éducatif et social
UNESCO : *United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization*

INTRODUCTION

« Parce que la Culture a un double pouvoir : celui de changer les vies et celui de changer les regards. [...] Mon message est simple : c'est une révolution culturelle que nous devons mener, dans les deux sens, c'est-à-dire une révolution à l'intérieur de notre Culture et en même temps une révolution par la Culture. »².

Ainsi s'exprime Françoise Nyssen, alors ministre de la culture, à l'occasion du colloque « Handicaps & Médias » à Paris le 29 juin 2017. La feuille de route qu'elle énonce ici place la culture en tant que moyen, pour une mise en mouvement vers un changement profond des consciences, mais aussi en tant qu'objectif, pour un droit fondamental d'accès pour tous. Elle appelle à la mobilisation active des lieux culturels pour œuvrer en faveur du changement de la représentation du handicap chez les individus, et dans un même temps agir pour remédier à une accessibilité encore trop lacunaire.

Les bibliothèques de lecture publique, en tant que « premier réseau culturel de France »³ se voient responsables de garantir ce droit citoyen d'accès à la culture aux personnes en situation de handicap. Le service public est assuré par une approche des différents usagers prenant en compte la diversité des besoins, selon une typologie des différents profils d'individus : il peut être désigné tout public, non-public s'il est absent et devenir un public potentiel, public sur place ou à distance selon ses modes d'utilisation, public captif s'il vient sous l'autorité d'une institution, public éloigné pour des raisons socioculturelles, ou encore celui qui va nous intéresser dans cette présente étude, public dit « empêché » par son impossibilité physique à se rendre en bibliothèque du fait d'un handicap, de son hospitalisation, de son incarcération, etc. Pour orienter leurs projets culturels, les bibliothécaires disposent de cette classification des profils afin de définir un public cible, en estimer ses besoins et ses attentes, et ainsi apporter les services qui leur semblent les plus adéquates. Les publics sont donc considérés de façon circonstancielle, car le même individu peut avoir différents statuts en fonction de ses usages.

Notre projet de recherche va s'intéresser aux difficultés de fréquentation des publics empêchés en bibliothèque de lecture publique, qui est un sujet qui m'interpelle personnellement depuis de nombreuses années. En effet, avant ma reconversion professionnelle en tant que bibliothécaire, j'ai exercé de nombreuses

² « Discours de Françoise Nyssen à l'occasion du colloque « Handicaps & Médias » organisé par le CNCPH au siège de France Télévisions ». Disponible en ligne : <https://www.culture.gouv.fr/Presse/Archives-Presse/Archives-Discours-2012-2018/Annee-2017/Discours-de-Francoise-Nyssen-a-l-occasion-du-colloque-Handicaps-Medias-organise-par-le-CNCPH-au-siege-de-France-Televisions>. (Consulté le 17/08/2020).

³ Ministère de la Culture et de la Communication, Direction Générale des Médias et des industries culturelles. Lecture publique et publics empêchés : Synthèse de l'étude réalisée par le Crédoc : « Lecture publique et publics empêchés », 1 janvier 2017. Disponible en ligne : <https://www.credoc.fr/publications/lecture-publique-et-publics-empêchés>. (Consulté le 12/10/2019).

années comme éducatrice spécialisée dans un institut accueillant des enfants souffrant de handicaps psychiques causant des troubles graves du comportement. Ce premier métier, qui sera détaillé plus amplement par la suite, avait pour mission d'élaborer des projets éducatifs ou de soutien aux personnes, en vue de restaurer ou de maintenir leurs capacités de socialisation, d'intégration et d'insertion dans le tissu social. J'ai été confrontée alors à un certain nombre de freins professionnels lors des activités culturelles projetées pour les enfants, qui ont compliqué considérablement l'accès à la culture, voire l'ont rendu impossible à envisager étant donné les limites des lieux culturels à accueillir le profil des enfants que j'accompagnais. Devant cet état de fait, mon employeur a souhaité inscrire dans le projet d'établissement la création d'une bibliothèque centre documentaire (BCD), ouverte à l'ensemble des jeunes et professionnels de l'institut. J'ai eu l'opportunité d'en avoir la charge, et cette expérience m'a donné une bonne compréhension des objectifs et des contraintes des deux professions. J'ai dû interroger et perfectionner ma technique d'accompagnement en direction des enfants, mais également des professionnels qu'étaient les bibliothécaires, pour lesquels j'avais déjà un lien particulier, car je poursuivais mes visites dans les bibliothèques de ma ville avec les enfants les plus en capacité à s'y rendre. Cette démarche concourait à rendre la bibliothèque de lecture publique accessible, mais seulement pour les enfants dont j'avais directement la charge. Cette inégalité d'accès m'interpelle encore, et cette étude constitue un moyen de la combattre, d'autant que le sujet ne semble pas avoir été exploré sous cet angle jusqu'à ce jour.

En tant que future bibliothécaire, le sujet tel qu'il est présenté apporte un éclairage assez nouveau sur les publics empêchés, thème par ailleurs bien présent dans la littérature et les préoccupations du milieu des bibliothèques. Pour des raisons politiques et sociétales, qui feront l'objet de toute une partie de ce mémoire, ces publics sont au cœur d'interrogations et d'inquiétudes professionnelles : stratégiquement ou humainement parlant, accueillir ce public est une évidence, et pourtant les indicateurs des enquêtes nationales laissent transparaître des freins matériels, économiques mais aussi professionnels.

Partant des observations citées ci-dessus, notre hypothèse est que, en explorant les objectifs et contraintes qui contraignent l'action de chaque profession quant à l'accompagnement des publics empêchés en bibliothèque, les bibliothécaires pourraient gagner en compréhension des besoins de ces publics pour lesquels ils ont une méconnaissance toute naturelle. Il nous importe de comprendre ici quels sont les mécanismes d'empêchement qui font obstacle à l'accessibilité en bibliothèque. Pour ce faire, nous avons opté de faire état du point de vue des accompagnants de ces publics en la qualité des éducateurs spécialisés. Nous présumons que l'analyse conjointe de ces deux regards nous permettra de déterminer les mécanismes favorisant la réussite de la mission des bibliothécaires consistant à proposer des médiations culturelles adaptées à ces publics spécifiques.

Cette question abordée avec la perspective du partenariat nous amène au cœur d'un enjeu plus large qui est d'offrir une égalité d'accès à tous, dans un contexte politique et social qui veut « prendre en compte » et non plus « prendre en charge ».

Ainsi, comment les bibliothécaires et les éducateurs spécialisés entrent-ils en dialogue à travers les propositions d'accueil des publics empêchés en bibliothèques de lecture publique et les expériences de médiations spécifiques, dont ils sont les acteurs ? De même plus précisément, en quoi leurs regards croisent-ils leurs pratiques et la mission du service à l'utilisateur dans le but de renforcer l'accès à la culture ? En effet, le but ultime est bien que, quelle que soit sa situation de handicap et parce qu'elle peut toucher chacun d'entre nous, toute personne ait la même opportunité de se rendre en bibliothèque en toute liberté.

Afin de tester notre hypothèse, nous avons souhaité recueillir des informations par voie de questionnaires⁴, afin de déterminer les axes de travail pertinents pour notre étude, et pour repérer des professionnels au profil intéressant, que nous avons contactés dans un deuxième temps. Les échanges avec ces professionnels ont pris la forme d'entretiens semi-directifs⁵, ciblant des bibliothécaires comme des éducateurs spécialisés, tout en explorant les apports théoriques précédents, que nous exposerons en première partie. Nous avons donc délibérément évité de nous focaliser sur les publics empêchés eux-mêmes, car notre questionnement porte sur l'accessibilité même. Nous chercherons donc à savoir en quoi cette dernière est rendue possible pour des publics particulièrement empêchés sans accompagnement spécialisé. Nous avons conscience que l'expérience personnelle peut ici être précieuse pour orienter les recherches, mais qu'elle peut également être source d'un manque d'objectivité et remettre en cause l'analyse des résultats. Nous avons donc choisi de nous placer en tant que future bibliothécaire chargée d'accueil des publics empêchés. C'est pourquoi les situations professionnelles personnellement vécues antérieurement n'alimentent pas notre propos. Notre analyse ne s'appuiera donc que sur les données récoltées lors de notre enquête.

Enfin, le contexte de l'épidémie de la Covid-19 a été lui aussi un frein d'accès à des ressources non disponibles en ligne ou bien auprès d'organismes comme les Instituts Régionaux du Travail Social (IRTS) par exemple. Un travail d'adaptation a donc été nécessaire pour nous adapter et circonscrire notre recherche à la France, afin d'éviter la multiplication des difficultés.

Dans une première partie, nous ferons donc un point d'étape sur le contexte politique, social et législatif de l'accessibilité de la culture depuis ces cinquante dernières années, pour ensuite dans une deuxième partie confronter les regards des bibliothécaires avec ceux des éducateurs spécialisés afin de mettre en évidence les conditions requises pour un tel partenariat. Enfin, nous tenterons de questionner les bénéfices à retirer pour les publics empêchés. Enfin, nous tenterons de tracer dans une troisième partie les conditions à travers les bonnes pratiques repérées dans notre enquête.

⁴ Annexe n° 1 pour les bibliothécaires p et annexe n°2 pour les éducateurs spécialisés p 76

⁵ Annexe n°3 pour les bibliothécaires p et annexe n°4 pour les éducateurs spécialisés p 86

I. DE LA DEMOCRATISATION CULTURELLE À L'ACCESSIBILITE CULTURELLE

Depuis quelques années déjà, une expression qui fait appel à notre citoyenneté est très présente dans les discours politiques : celle du « vivre-ensemble »⁶. Ce terme fédérateur définit la capacité des membres d'une société à cohabiter dans la diversité, la liberté et l'harmonie. Selon le manuel de normes du Conseil de l'Europe traitant de la contribution des médias à la cohésion sociale, le vivre-ensemble présume que soient garantis :

« La liberté d'expression et le pluralisme des opinions ; le respect de la dignité humaine, de la diversité culturelle et des « droits des autres », afin de garantir la tolérance et la compréhension ; la participation de tous les citoyens aux affaires publiques, en leur donnant accès à l'information et aux médias »⁷.

Véhiculant les valeurs de partage, de respect, d'ouverture à l'autre, ce précepte s'est progressivement appliqué à de nombreux champs de notre vie quotidienne, et entre autres à celui de la culture et à sa mise œuvre dans les bibliothèques.

Parallèlement, un autre concept est venu aussi bousculer les pratiques des métiers du livre, et particulièrement avec le mémoire de Mathilde Servet en 2009 intitulé « les bibliothèques troisième lieu ». En effet, il a porté à leur connaissance cette nouvelle approche qui place l'usage du document au second plan pour recentrer l'usager au cœur des missions du bibliothécaire. Désormais, l'offre documentaire importe moins que la qualité de l'accueil, car l'effet recherché est de partager les savoirs et mettre ainsi en évidence la compétence de chaque usager à participer à la construction de ces mêmes savoirs. En conséquence, ce travail de recherche a sensibilisé les professionnels des bibliothèques sur leur rôle à jouer comme médiateurs d'activités participatives et associées à une population la plus diversifiée possible. La bibliothèque tenant la place d'espace neutre, elle stimule la liberté de parole, la pluralité d'opinions et le plaisir d'être ensemble. Ainsi, elle fait une place plus grande à l'altérité et à la différence.

A. VERS UNE INTEGRATION CULTURELLE

L'idée de favoriser la relation humaine, c'est à dire l'échange et la rencontre, a fait son chemin. L'impact a été considérable et a amené de nombreux bibliothécaires à reconsidérer la notion d'accueil du public, et plus précisément d'accueil de l'entièreté des publics. Dans cette partie, nous allons passer en revue l'évolution des pratiques de l'accueil des publics empêchés en bibliothèque publique, d'une part en faisant un retour historique sur les décisions politiques et

⁶ Discours de Richard Ferrand, Forum sur le vivre-ensemble, avril 2019. Disponible en ligne : https://presidence.assemblee-nationale.fr/pdf/show/228/discoursPDF/Discours_Colloque_Europe1.pdf. (Consulté le 12/07/20).

⁷ Vivre ensemble (2009) dirigé par Yasha Lange, p56. Disponible sur : http://cfhe.org/conseil_de_l_europe.html. (Consulté le 12/07/20).

législatives depuis ces cinquante dernières années, et d'autre part en analysant les intentions et les effets d'une telle stratégie, afin d'en souligner les limites.

1. La culture, une volonté politique

Les débats sociétaux qui agitent la place publique en matière d'action culturelle de nos jours sont le fruit d'une pensée qui a évolué avec son temps. Pour en comprendre le contexte, il nous faut remonter aux années 1970, qui ont vu la multiplication des constructions des établissements culturels : les bibliothèques de lecture publique, les écoles de musique et de danse, les centres socioculturels entre autres. Produire et gérer des équipements culturels a été dans un premier temps l'essentiel de la politique de l'offre culturelle.

Puis, les années 1980 avec Jack Lang, alors Ministre de la Culture, ont été propices à une politique favorable à la culture⁸, mise au rang de priorité de l'action de l'État avec un budget doublé en quelques années. Une place plus grande a été faite aux événements festifs et populaires, à la découverte du patrimoine français, à l'essor économique des industries culturelles, au commerce du livre, au développement des projets artistiques et culturels dans les milieux de l'enseignement, etc. En mai 1982, une des missions du ministère est de « permettre à tous les Français de cultiver leur capacité d'inventer et de créer, d'exprimer librement leurs talents et de recevoir la formation artistique de leur choix »⁹.

Cette détermination politique a également cherché à tenir compte de l'empêchement « physique » de l'accès à la culture pour les personnes handicapées ainsi qualifiées à l'époque, les personnes âgées, emprisonnées ou encore hospitalisées¹⁰. Ainsi parallèlement avec la Loi n° 75-534 du 30 juin 1975 d'orientation en faveur des personnes handicapées¹¹, ces dernières ont eu droit à un accès « aux institutions ouvertes à l'ensemble de la population »¹², et à une facilitation de leur intégration dans les dispositifs des institutions culturelles. Elles étaient alors reconnues inadaptées à l'époque, et n'avaient pas d'autres alternatives que de s'assimiler à l'environnement sociétal existant.

Ces actions facilitant l'accès à la culture pour tous ont façonné la perception des droits de chacun en termes d'accès à la connaissance. Les bibliothèques, comme tout autre lieu culturel, ont appliqué les directives en adaptant les locaux et les matériels de lecture pour permettre une relative autonomie dans un environnement

⁸ « Le discours de Jack Lang - Persée », Disponible en ligne : https://www.persee.fr/doc/raipr_0033-9075_1982_num_64_1_2265. (Consulté le 12/07/2020).

⁹ 10 mai 1982 : le décret relatif à l'organisation du ministère de la Culture, Laurent Martin. Disponible en ligne : <https://chmcc.hypotheses.org/8947>. (Consulté le 12/07/2020).

¹⁰ Marie Calmet. « Médiathèque, publics empêchés, publics éloignés : les enjeux d'un projet de service spécifique » [en ligne]. Mémoire d'étude, diplôme de conservateur de bibliothèque. Villeurbanne : ENSSIB, 2004, 86 p. Disponible en ligne : <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/document-845>. (Consulté le 12/10/2019).

¹¹ « Loi n° 75-534 du 30 juin 1975 d'orientation en faveur des personnes handicapées » (s. d.), consulté le 21 août 2020.

¹² « Chronologie : évolution du regard sur les personnes handicapées | Vie publique.fr ». Disponible en ligne : <https://www.vie-publique.fr/eclairage/19409-chronologie-evolution-du-regard-sur-les-personnes-handicapees>. (Consulté le 12/07/2020).

adapté, faisant ainsi évoluer le statut de la personne handicapée à celui de la personne en situation de handicap. Malgré les tentatives de corriger les effets discriminatoires du handicap par un aménagement des matériels, ces initiatives n'ont pas permis un plein accès à la citoyenneté, voire ont engendré un aspect ségrégatif¹³, du fait du lien encore très fort avec l'idée d'assistance dû à ce public visé. En effet, une mise à disposition des outils adaptés sans aide logistique ne suffisait pas à elle seule.

Aujourd'hui un accueil spécifique doit être envisagé pour certains. L'heure alors n'est plus au public de s'adapter mais à l'adaptation des établissements. Une nouvelle approche quasi pédagogique a émergé pour faire sens à cette profonde mutation des métiers de la culture : la médiation.

2. La médiation : un enjeu au service de la culture

L'accès à la culture pour tous impulsé dans les années 1980 a contribué à l'émergence d'une nouvelle nécessité à faciliter la diffusion culturelle¹⁴. L'idée était de donner à tous le même droit à l'accès à l'information, et si la situation de l'utilisateur ne lui permettait pas de se déplacer, le partenariat entre structures (hospitalières, pénitentiaires, de soins...) était préconisé¹⁵. Les recommandations de l'International Federation of Library Associations and Institutions (IFLA) en 2005 encourageaient d'ailleurs l'accessibilité des bâtiments¹⁶ afin de pallier à l'empêchement de certains usagers ; c'est donc bien de la seule condition physique dont il était question à l'époque.

Jean-Pierre Saez nous rappelle que le mot « médiation » est prononcé pour la première fois en 2001 par Catherine Tasca, alors ministre de la culture et de la communication, dans son discours sur l'éducation artistique et culturelle (à noter que près de vingt ans plus tard ces deux thématiques sont toujours d'actualité). La définition de la médiation n'est plus alors seulement l'action de participer à la résolution d'un conflit, mais bien cet entre-deux qui révèle une création à un individu¹⁷. En 2004, les professionnels du musée des Beaux-Arts de Montréal

¹³ Vincent Assante, « Évolution législative de 1975 à 2004 », *Gerontologie et société* 27 / n° 110, n° 3 (2004): 75-93. Disponible à l'adresse <https://www.cairn.info/revue-gerontologie-et-societe1-2004-3-page-75.htm?contenu=article> (Consulté le 12/07/2020).

¹⁴ Jean-Pierre Saez, « Les paradoxes de la médiation culturelle », *L'Observatoire* N° 51, no 1 (13 février 2018) : 1-2. Disponible en ligne : <https://www.cairn.info/revue-l-observatoire-2018-1-page-1.htm>. (Consulté le 12/10/2019).

¹⁵ Élisabeth Bailly, Marie-Pascale Bonnal, Caudie Guerin, et al. « Les publics empêchés ». *Bulletin d'information de l'ABF*, 2001, n°151, p. 92-94. Disponible en ligne : <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/notices/47941-les-publics-empeches>. (Consulté le 12/10/2019).

¹⁶ Brigitta Irvall, Gyda Skat Nielsen, et Elke Dittmer, *Access to libraries for persons with disabilities – Checklist*, IFLA Professional Reports / International Federation of Library Associations and Institutions 94 (The Hague: IFLA, 2005). Disponible en ligne : <https://archive.ifla.org/VII/s9/nd1/iflapr-89e.pdf>. (Consulté le 12/10/2019).

¹⁷ Marie Calmet, op. cit. p 12

envisagent une approche plus pédagogique de leur travail vis-à-vis du public¹⁸, et réfléchissent à une nouvelle forme de médiation pour les visites avec le public empêché. Cette initiative devient « le musée en partage » et replace le visiteur, plutôt que l'œuvre, au centre de ses objectifs. C'est bien la prise en considération de la particularité individuelle qui a permis l'évolution du concept, ainsi que sans doute les changements de représentations de tout un chacun. La médiation s'applique à de nombreux domaines, et a même donné lieu à un nouveau métier. Aujourd'hui le médiateur culturel a un rôle essentiel de facilitateur, d'aide à la compréhension, et amène « à découvrir par soi-même, s'étonner et s'émouvoir »¹⁹.

Il est indéniable que les enjeux de la médiation sont multiples, et ses effets le sont tout autant que le nombre d'individus touchés. Pour cela, une proximité au sens propre comme au figuré est requise. La médiation, parce qu'elle est faite de relation humaine, est un accompagnement à la découverte, à la sensibilité. La motivation du professionnel doit être sincère, car elle ne peut être feinte. Alors que dans les années 1980 les difficultés d'accès à la culture envisagées n'étaient que d'ordre purement matériel, la conception de l'exclusion s'est affinée. De nouvelles stratégies d'approche du public empêché ont vu le jour avec des actions dites « hors les murs ». Marie Calmet²⁰ nous rappelle que les bibliothèques se sont tout d'abord intéressées aux tout-petits, personnes empêchées par essence même du fait de leur fragilité et de leur dépendance. Puis le mouvement s'est étendu aux groupes scolaires et aux associations d'alphabétisation. C'est donc le handicap dit « social » qui a alors alerté, c'est-à-dire la difficulté d'accès au livre non pas en tant qu'objet matériel, mais en tant que contenu, en tant que texte porteur de sens. La théorie de l'accessibilité ne portait donc plus seulement sur les handicaps visibles, mais s'est étendue aussi à ceux plus difficilement décelables, et qui concerne le public en besoin d'accueil spécifique.

3. L'accueil en souffrance

La notion de service public, très forte chez les bibliothécaires, se traduit en premier lieu sur la capacité à accueillir. Pourtant, elle n'est pas aisée, car elle demande à sortir de sa zone de confort. En cela, elle engage chaque professionnel à s'interroger sur sa relation à l'autre et sa disposition à donner de soi²¹. L'accueil est une posture d'écoute qui « se fonde sur une aptitude à tisser un lien » nous explique Vincent Chekib²², et qui peut aller jusqu'à une forme de séduction, rajoute Bertrand

¹⁸ Anik Meunier, Jason Luckerhoff, et Estelle Poirier, « Considérer les besoins des plus démunis : le nouveau socle de la médiation ? », Culture & Musées. Muséologie et recherches sur la culture, no 26 (1 décembre 2015) : 141-55. Disponible en ligne : <https://doi.org/10.4000/culturemusees.371>. (Consulté le 07/01/2019).

¹⁹ Ibid.

²⁰ Marie Calmet, op. cit. p 12

²¹ Héloïse Courty, (dir.). « Développer l'accueil en bibliothèque : un projet d'équipe ». Villeurbanne : Presses de l'Enssib, 2017, 192 p. (La Boîte à outils). (Consulté le 07/01/2019).

²² Vincent Chekib, « L'accueil des publics en bibliothèque : une pratique politique d'ouverture sans ne se perdre ni s'exclure ». Villeurbanne : Presses de l'Enssib, 2008, 84 p. Disponible sur : <https://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/1985-1-accueil-des-publics-%20en-bibliotheque.pdf>. (Consulté le 12/10/2019).

Calenge²³. En 2005, Martine Poulain définissait la politique d'accueil comme suit : « il s'agit de s'adapter aux usages et aux besoins des publics dans le cadre des missions de la bibliothèque et de ses moyens »²⁴. Mais aujourd'hui il s'agit bien d'adapter les moyens (humains entre autres) pour remplir cette mission. L'accueil pour tous sous-entend la prise en compte des besoins divers et variés de chacun. Pour Vincent Chékib²⁵, il faut « penser le juste accueil », c'est-à-dire tenir compte de la singularité de chaque individu, respecter son libre-choix et répondre à ses attentes sans penser à sa place. Les bibliothécaires en tant que médiateurs de la connaissance ont une place essentielle de révéléateurs d'œuvres²⁶, ce qui incite Bertrand Calenge à conseiller « [...] d'accompagner plutôt que prescrire [...] ». En d'autres termes, proposer une offre culturelle en adéquation avec la requête formulée, être à l'écoute sans présumer de ce qui est bon pour la personne, c'est donner du sens à l'accueil. Pour autant, cette posture n'est en rien un gage de mesure d'accessibilité.

Plus de trente ans après la démocratisation de la culture, les débats autour de l'accessibilité de la bibliothèque sont aujourd'hui encore très présents et donnent lieu à beaucoup de littérature. Jean-Arthur Creff²⁷ évoque la nécessité d'accueillir tous les publics, et cite en exemple le projet de la Bibliothèque publique d'information (BPI) qui transforme en 2020 ses espaces afin « de faciliter la mixité du public en situation de handicap et du public valide ». Il est étonnant que cette mise en conformité soit encore d'actualité. Bien que l'accessibilité ne soit pas qu'une affaire d'infirmité du corps, les bibliothèques ou associations qui œuvrent au profit des personnes déficientes visuelles, auditives, hospitalisées sont les plus mises en avant, comme l'atteste le programme de la journée d'étude²⁸ des Ateliers du livre de la Bibliothèque nationale de France du 22 novembre 2018 intitulée « D'hier à demain, bibliothèques et publics empêchés : Quel accès au livre et à la lecture pour les publics en situation de handicap ou hospitalisés ? ». Ici encore, il s'agit d'impossibilités liées au corps, et les empêchements d'un autre ordre semblent oubliés. Pourtant quelquefois, l'actualité met en lumière un public jusque-là ignoré, et qui par effet de ricochets, mobilise des professionnels. Les récents débats autour des migrants ont incité certaines bibliothèques à proposer des réponses spécifiques à cette population. Leur situation particulière est aujourd'hui reconnue comme un facteur freinant leur accès au savoir et à la connaissance.

²³ Bertrand, Calenge. « Les bibliothèques et la médiation des connaissances ». Paris : Édition du Cercle de la librairie, 2015, 147p.

²⁴ Vincent Chékib, op. cit. p 14

²⁵ Idem

²⁶ Bertrand, Calenge. op. cit. p15

²⁷ CREFF, Jean-Arthur. Accueillir tous les publics. Bulletins des bibliothèques de France (BBF) [en ligne]. 2017, n°11, p. 36-41. Disponible sur : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2017-11-0036-004>. (Consulté le 12/10/2019).

²⁸ Olivier Jacquot, « Atelier du livre : D'hier à demain, bibliothèques & publics empêchés : quels accès au livre et à la lecture pour les publics en situation de handicap ou hospitalisés ? », Billet, *Carnet de la recherche à la Bibliothèque nationale de France* (blog), consulté le 20 août 2020, <https://bnf.hypotheses.org/6209>. <https://bnf.hypotheses.org/6209> (Consulté le 21/08/2020).

La distinction des publics pose cependant problème et a beaucoup interpellé la profession, comme le rappelle Marie Calmet²⁹, car il est « délicat de cibler objectivement une catégorie de public » dans un souci républicain et démocratique. Ce dernier aspect est particulièrement garanti depuis l'adoption de la Loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés³⁰, qui spécifie :

« [qu'] il est interdit de collecter ou de traiter des données à caractère personnel qui font apparaître, directement ou indirectement, les origines raciales ou ethniques, les opinions politiques, philosophiques ou religieuses ou l'appartenance syndicale des personnes, ou qui sont relatives à la santé ou à la vie sexuelle de celles-ci. ».

Répertorier les publics par type de handicaps s'avère donc complexe, voire illégitime. Marie Calmet donne d'ailleurs en exemple les grilles d'analyse des publics et de leurs motifs d'éloignement proposée par Maryse Oudjaoudi³¹, qui mettent en évidence qu'il existe une grande méconnaissance des besoins et des attentes, du fait des préjugés portés sur les publics.

Autant l'accessibilité des personnes empêchées « physiquement » est relativement simple à envisager, autant il existe de nombreux troubles difficilement décelables pour les professionnels des bibliothèques, notamment lorsque la personne utilise les lieux en toute autonomie. Comme l'indique le document « Le service public : guide de l'accueil des personnes en situation de handicap »³², 80% des handicaps sont invisibles. De plus, dans un contexte socio-culturel particulièrement défavorisant, ce public « ne la [bibliothèque] considère pas comme un équipement qui leur est destiné »³³.

B. VERS UNE DEFINITION AUGMENTEE DE LA NOTION DE PUBLIC EMPECHE

La littérature professionnelle est abondante concernant les publics empêchés, et a intéressé de nombreux sujets, et le présent mémoire s'inscrit dans le prolongement de nombreux travaux étudiants. Nous ne reviendrons pas sur les concepts d'ordre général, à savoir la diversité des profils de ces publics, leurs différents besoins en termes d'accessibilité aux lieux et aux documents, ainsi qu'au développement des services adaptés proposés en bibliothèque. Nous nous

²⁹ Marie Calmet. Op. cit. p 12

³⁰ « Loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés ». Disponible en ligne : <https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000000886460>. (Consulté le 21/07/2020).

³¹ Marie Calmet, op. cit. p 12

³² Ministère des Solidarités et de la Santé et Ministère des Solidarités et de la Santé, « Guide de l'accueil des personnes en situation de handicap », Ministère des Solidarités et de la Santé, 20 août 2020. Disponible en ligne : <https://solidarites-sante.gouv.fr/ministere/documentation-et-publications-officielles/guides/article/guide-de-l-accueil-des-personnes-en-situation-de-handicap>. (Consulté le 12/10/2019).

³³ Marie Calmet, op. cit. p 12

attacherons essentiellement à ce qui fait blocage à la visite en bibliothèque alors même qu'elle est gratuite, accueillante et semble-t-il accessible.

Ainsi, nous nous demanderons quels processus si particuliers entravent le franchissement du seuil d'une bibliothèque chez certaines populations.

1. Une certaine idée de la défavorisation

Alors que le Manifeste de l'UNESCO sur les bibliothèques publiques³⁴ adopté en novembre 1994 promeut le droit fondamental de l'accès au savoir, et par extension le droit d'accès aux bibliothèques, force est de constater qu'il existe des inégalités de traitement quant aux réponses apportées aux différents empêchements. Mais il nous faut d'abord présenter ce que recouvre cette notion.

L'empêchement a d'abord été perçu comme un effet collatéral de la situation de handicap. En 2005, la Loi n° 2005-102 du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées³⁵ en a apporté une définition éclairante, à savoir :

Art.L.114 : « Constitue un handicap, au sens de la présente loi, toute limitation d'activité ou restriction de participation à la vie en société subie dans son environnement par une personne en raison d'une altération substantielle, durable ou définitive d'une ou plusieurs fonctions physiques, sensorielles, mentales, cognitives ou psychiques, d'un polyhandicap ou d'un trouble de santé invalidant. »

Autrement dit, être privé de la possibilité d'être associé à la vie sociale, et donc de l'usage des infrastructures de tous secteurs confondus, conduit à un état de défavorisation admis par la législation. Ce public est alors dit empêché³⁶ :

« Par convention, on appelle "publics empêchés", les personnes ne pouvant se déplacer à la bibliothèque : malades, personnes à mobilité très réduite, personnes très âgées, hospitalisés, détenus... ».

En cela, le constat d'inégalité nécessitant une compensation est suffisamment explicite quand il s'agit de répondre aux besoins des personnes en situation de handicap physique, intellectuel ou social.

Cependant la défavorisation peut elle-même être d'origine culturelle ou éducative. Ce processus d'empêchement si particulier m'a été révélé avec la lecture

³⁴ « Manifeste de l'UNESCO sur la bibliothèque publique, 1994 - UNESCO Bibliothèque Numérique ». Disponible en ligne : https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000112122_fre. (Consulté le 12/10/2019).

³⁵ « Loi n° 2005-102 du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées » (s. d.). Disponible en ligne : <https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000000809647>. (Consulté le 11/08/2020).

³⁶ « Publics empêchés | Enssib ». Disponible en ligne : <http://www.enssib.fr/le-dictionnaire/publics-empeches>. (Consulté le 11/08/2020).

des textes de Serge Boimare³⁷, alors que j'exerçais en tant qu'éducatrice spécialisée dans une unité d'enseignement auprès d'enfants souffrant de troubles du comportement perturbant gravement leur socialisation et leur accès à la scolarité et à l'apprentissage³⁸. Ces jeunes aux facultés intellectuelles et cognitives pourtant intactes se repèrent par leur peur et leur refus d'apprendre et d'accéder au savoir. Suite à des défaillances précoces, ils se retrouvent « empêchés de penser » car leur organisation psychique ne leur permet pas d'entrer dans un processus de réflexion. Pour soigner cet empêchement, l'auteur prône une alimentation journalière en classe à partir de lectures à voix haute puisées dans le patrimoine littéraire, et ainsi réveiller le désir d'apprendre. Le manque d'approvisionnement culturel est envisagé ici comme cause de leur pauvreté réflexive, et donc comme une entrave à leur possibilité d'épanouissement personnelle et de fréquentation des lieux culturels comme toute autre personne.

2. Un champ conceptuel qui s'enrichit

Ce type même de défavorisation engendrée par un déficit d'apports culturels et éducatifs a été corroboré depuis peu par Sophie Marinopoulos. Cette psychanalyste s'est intéressée à certaines défaillances parentales et sociétales, qui ne permettent pas la construction d'un lien parent-enfant de qualité, et donc à terme d'un lien social satisfaisant. Elle définit ce processus comme une forme de malnutrition culturelle³⁹, et en décrit les risques en 2019 dans son rapport « Une stratégie nationale pour la Santé Culturelle »⁴⁰ à savoir entre autres des dysfonctionnements relationnels, des difficultés langagières, des gestions perturbées des émotions, d'insécurité interne, ou encore des empêchements de penser. Associés à la terminologie de la subsistance, les termes choisis de l'oxymore « malnutrition culturelle » élèvent ce besoin à une fonction vitale de l'être humain. Par conséquent, il est de la responsabilité des parents, ou des substituts éducatifs, d'alimenter l'autre, en l'occurrence les jeunes enfants, en matière de sensorialité, d'imaginaire, de symbolique, autrement dit de culture. Ainsi, le tout-petit devient un « être de culture », pour qui Sophie Marinopoulos préconise d'inscrire le droit à l'éveil dans la Déclaration des droits de l'enfant.

³⁷ Serge Boimare, *Ces enfants empêchés de penser* (Dunod, 2009). Disponible en ligne : <https://doi.org/10.3917/dunod.boima.2009.01> . (Consulté le 12/10/2019)

³⁸ « ITEP - Institut Thérapeutique Educatif & Pédagogique ». Disponible en ligne : <https://www.aire-asso.fr/itep.php>. (Consulté le 31/07/2020)

³⁹ « Renforcer le lien parent-enfant avec l'éveil culturel et artistique ». Disponible en ligne : <https://www.culture.gouv.fr/Actualites/Renforcer-le-lien-parent-enfant-avec-l-eveil-culturel-et-artistique>. (Consulté le 31/07/2020).

⁴⁰ « Mission Culture petite enfance et parentalité ». Disponible en ligne : <https://www.culture.gouv.fr/Sites-thematiques/Education-artistique-et-culturelle/Eveil-artistique-et-culturel-des-jeunes-enfants/Mission-Culture-petite-enfance-et-parentalite>. (Consulté le 31/07/2020).

D'autre part, le questionnement de l'accueil des usagers en bibliothèque s'est amplifié, notamment grâce au design de l'expérience utilisateur⁴¹, qui recouvre la démarche de prendre connaissance du point de vue de l'utilisateur des améliorations à apporter tant sur l'usage des ressources que des services. Se mettre à la place des usagers a conduit à une « mise en empathie » différente des professionnels des bibliothèques. La priorité de nos jours est à présent de s'attacher aux besoins des publics, d'être à leur écoute et pour cela d'apporter une attention toute particulière à leur venue dans les établissements. D'ailleurs pour certains auteurs, la démarche doit être encore plus ambitieuse et s'inspirer de modèles déjà existants même s'ils paraissent éloignés, tel que le milieu hospitalier par exemple. Développer un accueil spécifique en bibliothèque et particulièrement pour les personnes les plus fragiles, c'est ce préconise Barbara Bay dans son article « Fabriquer l'hospitalité, récits de projets collectifs aux hôpitaux universitaires de Strasbourg pour concevoir l'hôpital de demain avec ses usagers »⁴². La construction de la qualité de l'accueil, ou encore l'hospitalité, demande aux professionnels d'être dans une posture volontaire à recevoir l'autre, de le prendre en charge voire d'en prendre soin. Cette tâche peut être vécue comme difficile et constituer une lourde responsabilité, mais elle correspond cependant aux besoins des publics empêchés. À l'instar des milieux professionnels du soin, Barbara Bay recommande aux accueillants de se reposer sur les accompagnants, car ils « constituent également une ressource clef », une tierce personne qui a la connaissance des besoins spécifiques de la personne en situation d'empêchement. Ils sont un intermédiaire facilitateur à la rencontre et à la relation entre les usagers et le service. L'accompagnant, qui peut être une personne de la famille, un proche ou un professionnel, devient alors un levier essentiel à exploiter, car il est une aide importante à la réponse personnalisée.

3. L'éducateur spécialisé, intercesseur pour l'accessibilité

Qu'il soit dû à une défaillance corporelle, intellectuelle, sociale ou psychique, le handicap se détecte le plus souvent soit par le milieu médical soit par le biais du milieu scolaire. L'état de défavorisation qui en résulte entraîne des obstacles dans la vie sociale des personnes, et à ce titre ouvre droit à une compensation comme le prévoit la Loi n° 2005-102 du 11 février 2005 pour l'égalité des chances⁴³ citée plus haut :

⁴¹ Aaron Schmidt, Amanda Etches, et Nathalie Clot, *Utile, utilisable, désirable: redessiner les bibliothèques pour leurs utilisateurs = Useful, usable, desirable : applying user experience design to your library*, 2016. Disponible en ligne : <https://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/68252-utile-utilisable-desirable.pdf> . (Consulté le 31/07/2020).

⁴² Barbara Bay, « Fabriquer l'hospitalité, récits de projets collectifs aux hôpitaux universitaires de Strasbourg pour concevoir l'hôpital de demain avec ses usagers », in *Développer l'accueil en bibliothèque : Un projet d'équipe*, éd. par Héloïse Courty, La Boîte à outils (Villeurbanne: Presses de l'enssib, 2019), 33-45. Disponible en ligne : <https://books.openedition.org/pressesenssib/8028>. (Consulté le 31/07/2020).

⁴³ Loi n° 2005-102 du 11 février 2005, op.cit. p 17

« La personne handicapée a droit à la compensation des conséquences de son handicap quels que soient l'origine et la nature de sa déficience, son âge ou son mode de vie. [...] Les besoins de compensation sont inscrits dans un plan élaboré en considération des besoins et des aspirations de la personne handicapée tels qu'ils sont exprimés dans son projet de vie, formulé par la personne elle-même ou, à défaut, avec ou pour elle par son représentant légal lorsqu'elle ne peut exprimer son avis. »

Pour simplifier les demandes de recours, la Maison départementale des personnes handicapées (MDPH) a été créée et « exerce une mission d'accueil, d'information, d'accompagnement et de conseil pour les personnes handicapées et leurs familles »⁴⁴. Suite à une évaluation de la situation, elle propose des aides personnalisées, qui peuvent être d'ordre technique (matériel adapté), d'ordre logistique (aménagement des conditions de vie) ou encore d'ordre humaine avec l'assistance d'un travailleur social. Le travail social concerne un ensemble de professions assez complexe, qui œuvrent toutes pour l'insertion sociale des personnes en difficulté. Cependant, en fonction des recommandations, un profil spécifique de professionnel sera privilégié pour des missions ciblées, qui lui sont propres : les professions d'aide et d'assistance (Assistant de Service Social, Conseiller en Economie Sociale et Familiale, Auxiliaire de Vie Sociale etc.), les professions de l'animation (Animateur Socio-Culturel, Animateur technicien de l'Education Populaire etc.), et les professions éducatives (Educateur Spécialisé, Moniteur Educateur, Educateur Technique Spécialisé, Educateur de jeunes enfants, Aide médico-psychologique, etc.).

Pour le présent mémoire, nous allons nous attacher à restreindre le champ des accompagnants sociaux à celui des éducateurs spécialisés pour deux raisons : la première étant que j'ai une expérience personnelle conséquente de cette profession ; la seconde que les éducateurs spécialisés sont les travailleurs sociaux qui conduisent le plus fréquemment les usagers dans les lieux culturels. Il est un des acteurs majeurs de l'aide à l'insertion sociale, dans le développement de l'autonomie de vie, ainsi que dans la lutte des exclusions. De ce fait, il accompagne ses usagers aussi bien physiquement que symboliquement dans leur autonomisation et leur accès à leurs droits et prestations. En cela, il est d'une certaine manière un maillon de la mise en application de la compensation et de l'accessibilité au plus près de la personne en difficulté dans son quotidien.

Il nous faudra revenir sur ce point plus loin et détailler en quoi consiste exactement l'exercice de ce métier. En effet, « éducateur » est un mot générique utilisé par beaucoup pour désigner le représentant d'une institution accompagnant une personne en manque d'autonomie, et qui nécessite donc une prise en charge particulière. Cependant, il est identifié par tous comme un facilitateur et une ressource humaine de l'inclusion sociale, avec pour objectif de renforcer les

⁴⁴ « Aspects essentiels de la loi du 11 février 2005, dite loi pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées », Reliance, 2006/4 (no 22), p. 81-85. Disponible en ligne : <https://www.cairn.info/revue-reliance-2006-4-page-81.htm> (Consulté le 14/07/2020).

potentialités psychologiques, physiques, affectives, cognitives, sociales et culturelles des personnes prises en charge.

C. VERS UNE INCLUSION SOCIALE PAR LA CULTURE

La recherche d'inclusion, autre thème sociétal très fort, est au cœur des préoccupations, et a sensiblement modifié la mission des professionnels ces dernières décennies. En ce sens que le concept du « vivre-ensemble » décrit plus haut n'est pas entendu comme le désir de vivre les uns à côté des autres, de faire une place aux « exclus », mais réellement comme une volonté d'égalité d'accès pour tous à la vie publique sans aucune distinction. Depuis 2005, la Loi n° 2005-102 du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées⁴⁵ déjà évoquée plus haut, se donne pour objectif de lutter contre ces iniquités. Elle s'adresse à tous les dispositifs institutionnels pour qu'ils œuvrent activement en faveur de la mixité sociale, et qu'ils construisent des pratiques participatives pour donner à voir et à comprendre les diversités de points de vue. Ainsi, selon la définition de la Laidlaw Foundation (Toronto, Canada) :

« L'inclusion sociale consiste à faire en sorte que tous les enfants et adultes aient les moyens de participer en tant que membres valorisés, respectés et contribuant à leur communauté et à la société... Cinq pierres angulaires ont été identifiées : la reconnaissance valorisée, les opportunités de développement humain, l'implication et l'engagement, la proximité, le bien-être matériel »⁴⁶.

Autrement dit, la Loi n° 2005-102 du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances inscrit dans les missions propres de chacune des institutions le devoir de trouver des solutions compensatoires aux situations de handicap pour l'accès de leurs services. Elle favorise la contribution active de chacun et accorde à tous la reconnaissance d'une valeur équitable. Cette valeur hautement portée par les politiques publiques a permis de faire évoluer l'idée originelle d'intégration à celle des principes d'inclusion⁴⁷, qui ont aujourd'hui une répercussion dans tous les champs de la vie sociale : l'éducation, l'emploi, le logement, le sport, les loisirs etc.

Dans la perspective culturelle, il faut à présent s'interroger sur les droits ouverts aux personnes empêchées, leurs effets sur la fréquentation en bibliothèque, et étudier s'il est possible d'en notifier l'impact sur les différents empêchements.

⁴⁵ Loi n° 2005-102 du 11 février 2005, op. cit. p 17

⁴⁶ « Définitions de l'inclusion - Fondation de Vernand ». Disponible en ligne : https://www.fondation-de-vernand.ch/web/site.nsf/page/baseline_definitions_inclusion. (Consulté le 31/07/2020).

⁴⁷ Le Capitaine, Jean-Yves. « L'inclusion n'est pas un plus d'intégration : l'exemple des jeunes sourds », *Empan*, vol. 89, no. 1, 2013, pp. 125-131. Disponible en ligne : <https://www.cairn.info/revue-empan-2013-1-page-125.htm>. (Consulté le 31/07/2020).

1. Les droits culturels

Alors que la Loi n° 2005-102 du 11 février 2005 n'inscrit pas précisément le droit à la culture dans son texte, la convention des Nations unies relative au droit des personnes handicapées de 2006⁴⁸ leur accorde « le droit de participer à la vie culturelle, sur la base de l'égalité avec les autres, et demande aux États parties de leur donner la possibilité de développer et de réaliser leur potentiel créatif, artistique et intellectuel »⁴⁹. La note de synthèse de la Commission de la culture, de l'éducation et de la communication, dont est extraite cette déclaration, faisait en 2015 la constatation suivante : bien que le droit d'accès à la culture soit légalement acquis, et malgré un effort manifeste des structures culturelles quant à l'adaptation des lieux et de leurs contenus, la pratique culturelle pour les personnes empêchées peine pour autant à émerger.

Cependant comme le souligne Hubert Faes⁵⁰, il faut distinguer le droit à la culture, qui concerne la connaissance universelle, des droits culturels c'est à dire le droit de chaque homme à disposer de son libre arbitre quant à ses activités culturelles. Cette idée du respect de la liberté de choix a été précisée avec la Déclaration de Fribourg sur les droits culturels en 2007⁵¹, et annonce un changement du regard porté sur chaque personne qui, de par sa pratique culturelle, « exprime son humanité et les significations qu'il donne à son existence et à son développement »⁵², et construit de la sorte son identité culturelle. Elle restitue également à tous une forme d'autonomie décisionnelle en termes de personnalisation de son parcours culturel, de sa légitimité à participer activement à l'instauration d'une société inclusive, en y inscrivant également les personnes en besoin d'accessibilité jusqu'ici relativement exclues.

En 2015, la prégnance des droits culturels devient indubitable avec l'article 103 de la LOI n° 2015-991 du 7 août 2015 portant Nouvelle Organisation Territoriale de la République (appelée Loi NOTRe)⁵³, et relèvent de la compétence partagée entre les collectivités territoriales et l'État. Dès lors, l'offre des bibliothèques de lecture publique vise à proposer des actions culturelles selon des modalités participatives, à promouvoir le pluralisme culturel, la solidarité et le

⁴⁸ Le 13 décembre 2006, l'Assemblée générale des Nations unies adopte la Convention relative aux droits des personnes handicapées . Disponible en ligne : <https://www.ohchr.org/FR/ProfessionalInterest/Pages/ConventionRightsPersonsWithDisabilities.aspx>. (Consulté le 31/07/2020).

⁴⁹ Note de synthèse Commission de la culture, de l'éducation et de la communication CULTURE ET HANDICAP : UNE EXIGENCE DÉMOCRATIQUE Rapport n°648 (2016-2017). Disponible en ligne : https://www.senat.fr/fileadmin/Fichiers/Images/redaction_multimedia/2017/2017-Documents_pdf/20170725-culture_et_handicap_note_de_synthese.pdf. (Consulté le 31/07/2020).

⁵⁰ Faes, Hubert. « Droits de l'homme et droits culturels », Transversalités, vol. 108, no. 4, 2008, pp. 85-99. Disponible en ligne <https://www.cairn.info/revue-transversalites-2008-4-page-85.htm#re1no1> (Consulté le 22/07/2020).

⁵¹ Déclaration de Fribourg sur les droits culturels, 1993, adoptée à Fribourg le 7 mai 2007. Disponible en ligne <https://droitsculturels.org/observatoire/la-declaration-de-fribourg/> (Consulté le 22.07.2020)

⁵² Ibid, article 2

⁵³ LOI n° 2015-991 du 7 août 2015 portant nouvelle organisation territoriale de la République. Disponible en ligne : <https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000030985460&categorieLien=id> (Consulté le 22/07/2020)

partage. Il n'est plus question de « vivre-ensemble » mais bien de faire « humanité ensemble » autour de valeurs communes, à l'instar de S. Bachir Diagne qui s'attache à « rappeler que l'humanité est devenir et dépassement que nous effectuons les uns avec les autres, les uns par les autres »⁵⁴.

Enfin, si la culture est un outil pour une société plus inclusive, et que le constat est que les personnes empêchées ne se saisissent finalement que peu des possibilités qu'offre la législation, force est de constater cependant que les bibliothèques de lecture publique consentent des efforts : toujours selon le rapport d'étude du CREDOC⁵⁵ près de 90% des bibliothèques ont mis en place au moins une action en faveur du public empêché ; les 10% restantes, et cela concerne les bibliothèques les moins bien dotées du point de vue budgétaire, déclarent avoir manqué de moyens financiers et humains, mais avancent aussi la problématique du repérage des besoins.

Même si l'adaptation des actions culturelles est perfectible et que les bibliothécaires s'appliquent à répondre au mieux aux besoins, les bibliothèques de lecture publique ont une responsabilité de service et d'accueil des publics quels qu'ils soient. Il semble nécessaire de s'interroger sur les causes possibles de ce défaut de fréquentation des publics empêchés.

2. Un accueil pour tous ou un accueil de tous ?

Comme nous avons pu le voir, les pouvoirs publics successifs depuis près de quarante ans, ainsi que les législations, ont permis au fil du temps de gommer les difficultés d'accès de certaines personnes aux différents bâtiments, infrastructures ou autres équipements collectifs. Les élus d'aujourd'hui, et les équipes de leurs services culturels travaillent à perfectionner encore leur capacité d'accueil dans un souci de collaboration participative avec leurs administrés. Certains publics, autrefois marginalisés, sont maintenant mieux pris en compte. Des actions municipales invitent de plus en plus à la mixité de la population dans certains domaines, comme par exemple celui de la construction de logements, mais cette démarche se retrouve jusqu'au sein de la bibliothèque par le biais d'animations et de médiations culturelles. La bibliothèque de lecture publique s'est réinventée et a investi de nouveaux territoires, tels que les publics dits empêchés ou éloignés. Pour ce faire, elle imagine et met en place des actions de médiation à destination de tous les publics.

Cependant, en examinant les indicateurs donnés dans l'analyse des principaux résultats du document « Cinquante ans de pratiques culturelles en France »⁵⁶, nous

⁵⁴ Diagne, Souleymane Bachir. « Faire humanité ensemble et ensemble habiter la terre », *Présence Africaine*, vol. 193, no. 1, 2016, pp. 11-19. Disponible en ligne <https://www.cairn.info/revue-presence-africaine-2016-1-page-11.htm#s1n2> (Consulté le 22/07/2020)

⁵⁵ Ministère de la Culture et de la Communication, Direction Générale des Médias et des industries culturelles. *Lecture publique et publics empêchés : Synthèse de l'étude réalisée par le Crédoc*, op. cit. p 8

⁵⁶ « Cinquante ans de pratiques culturelles en France [CE-2020-2] ». Disponible en ligne : <https://www.culture.gouv.fr/Sites-thematiques/Etudes-et-statistiques/Publications/Collections-de-synthese/Culture-etudes-2007-2020/Cinquante-ans-de-pratiques-culturelles-en-France-CE-2020-2>. (Consulté le 31/07/2020).

soulignons une légère baisse de la fréquentation, car, de 31% en 1997 à 28% en 2008, la fréquentation des Français en bibliothèque au moins une fois au cours des douze derniers mois est passée à 27%. Mais Olivier Donnat⁵⁷ relève également en 2008 que 25% des Français n'ont effectué de visite dans aucun lieu culturel cette année-là, et que « la plupart d'entre eux cumulent tous les handicaps en matière d'accès à la culture et manifestent très peu d'intérêt pour la culture en général ». La bibliothèque, concernée au premier chef, ne semblait pas répondre encore suffisamment aux attentes d'une certaine partie de la population. Plus surprenant encore, l'enquête Publics et usages des bibliothèques municipales en 2016⁵⁸ menée par le Ministère de la Culture nous apprend que « la part de la population française ayant fréquenté une bibliothèque au moins une fois lors des 12 derniers mois s'établit à 45% », alors qu'elle n'était que de 23% en 1989. Cette nette progression, bien que considérable, donne à voir tout de même qu'il reste plus de la moitié des Français qui ne trouvent aucun intérêt à venir en bibliothèque.

Ce public absent, encore appelé « non-public » dans la typologie des lieux culturels, interpelle les acteurs de la politique culturelle depuis les années 1960. Nathalie Gerber et Pauline Thévenot rappellent que l'idée générale du non-public concerne « ceux qui n'ont ni les moyens ni l'instruction pour accéder à la culture »⁵⁹. Alors que les bibliothèques proposent une action culturelle ouverte à tous, force est de constater qu'elles ne sont encore pas en mesure de recevoir une part importante de la population. Il reste des personnes qui ne peuvent s'inscrire dans leur offre, car elles échappent encore aux efforts d'accessibilité déployés par les bibliothécaires, ou du moins il y a encore d'autres voies à étudier pour toucher de type très particulier de public.

3. L'accompagnement vers la bibliothèque

Nous avons vu précédemment que les empêchements sont divers, soit de nature corporelle, intellectuelle, cognitive ou sociale, et qu'ils peuvent donner lieu à l'ouverture d'un droit à la compensation et à une accessibilité adaptée. Nous avons également abordé le cas des personnes en situation d'appauvrissement culturel, qui du fait de leur environnement social et de leur éducation n'ont pas fait l'expérience du plaisir des pratiques culturelles, ce qui semble être le cas d'un quart des Français

⁵⁷ « Enquête sur les pratiques culturelles des Français - Les résultats de l'enquête 2008 : la synthèse ». Disponible en ligne : <http://www.pratiquesculturelles.culture.gouv.fr/08synthese.php>. (Consulté le 31/07/2020).

⁵⁸ « Enquête sur les Publics et les usages des bibliothèques municipales en 2016 », consulté le 19 août 2020, <https://www.culture.gouv.fr/Sites-thematiques/Livre-et-lecture/Actualites/Enquete-sur-les-Publics-et-les-usages-des-bibliotheques-municipales-en-2016>. (Consulté le 31/07/2020).

⁵⁹ Gerber Nathalie, Thévenot Pauline, « Repères interdisciplinaires sur les notions de public(s) et non-public(s) en sciences de l'homme et de la société », dans revue *Interrogations* ?, N°24. Public, non-public : questions de méthodologie, juin 2017. Disponible en ligne : <https://www.revue-interrogations.org/Reperes-interdisciplinaires-sur> (Consulté le 13 juillet 2020).

selon la synthèse de la dernière enquête de 2008 sur les Pratiques culturelles des Français à l'ère numérique⁶⁰.

Même si la bibliothèque de lecture publique a engagé ces dernières années une refonte de ses modalités d'accueil et a considérablement développé ses propositions de médiations adaptées, pour autant venir dans ces lieux reste pour certains un acte difficile à concevoir seul. La famille est le premier relai qui permet à l'utilisateur en manque d'autonomie de se déplacer jusqu'à la bibliothèque et ainsi accéder à ses services : cela est vrai pour les jeunes enfants, les personnes malades, les personnes en situation de fragilité ou de handicap etc. Les enseignants sont également des professionnels réguliers de l'accompagnement vers la bibliothèque, et ils sont par ailleurs un public actuellement très bien pris en considération par les bibliothécaires.

Il existe également une autre catégorie d'accompagnants professionnels que sont les travailleurs sociaux, et qui se situent à la croisée de la démarche éducative, pédagogique, thérapeutique et sociale. Ils interviennent quand la compensation au manque d'autonomie ne peut être prise en charge par la famille, le système scolaire ou médical. Cette aide humaine est apportée pour assister la personne dans tous les actes de sa vie quotidienne, pour une meilleure intégration dans le tissu social, mais aussi pour veiller à ses intérêts et son épanouissement personnel. Les accompagnants sociaux, et plus précisément les éducateurs spécialisés pour les recherches de ce mémoire, sont particulièrement sensibles aux solutions alternatives et innovantes de soin. En effet, il n'est pas rare qu'il rencontre une certaine résistance de la part du bénéficiaire, voire une défiance à ses suggestions de prescriptions de soutien. De ce fait, les activités sportives, artistiques et culturelles sont particulièrement recommandées pour les personnes en souffrance, et dans cette optique la bibliothèque peut être une préconisation intéressante à exploiter.

Ceci nous amène à nous demander si certains empêchements à la culture pourraient également trouver leur origine dans l'incapacité même des personnes à s'envisager comme un « être de culture », tel que le décrit Sophie Marinopoulos. Le manque d'appétence culturelle est un empêchement invisible et difficilement perceptible par les acteurs culturels, mais qui reste cependant un obstacle récurrent dans l'exercice des missions des éducateurs spécialisés. Pour corriger cette inaptitude, il faut envisager un accompagnement et une médiation élaborés finement, car elle touche à l'intimité et la liberté de la personne, qui consciemment ou non s'est résolue à la renonciation. L'étude sur les représentations de la culture de 2016 dans le cadre de l'évaluation de la politique publique de démocratisation culturelle révèle que :

« La culture est plutôt perçue comme étant réservée à une élite ou tout du moins à un public d'initiés dont on ne fait pas partie par manque de moyens

⁶⁰ « Enquête sur les pratiques culturelles des Français - Les résultats de l'enquête 2008 : la synthèse », op. cit. p

financiers, mais aussi de connaissance des codes propres à l'univers de la culture classique »⁶¹.

La considération que nous avons de la culture est essentiellement déterminée par la qualité de la transmission de sa valeur. Elle peut tout aussi bien procurer du plaisir que du malaise, et en cela appelle un nécessaire accompagnement, spécialement pour les publics empêchés. Nous tenterons au travers de l'analyse des résultats de nos questionnaires et entretiens de déterminer la réalité du terrain concernant la coopération des bibliothécaires et des éducateurs spécialisés en direction de ces publics.

II. DU BENEFICE A CROISER LES REGARDS

Comme nous avons pu l'évoquer dans le chapitre précédent, recevoir en bibliothèque un groupe d'usagers conduits par un professionnel requiert une médiation spécifique de la part des bibliothécaires. Lorsque ce public se révèle être empêché du fait d'un handicap ou d'une impossibilité à se déplacer en toute autonomie, les éducateurs spécialisés en tant qu'accompagnants sont un des moyens humains existants qui permet de réduire ou de faire disparaître l'empêchement. Ces deux professionnels sont alors amenés à faire équipe le temps de la mise en œuvre de la médiation pour faire concorder leurs attentes et leurs besoins.

Pour rappel, l'objet du présent mémoire porte sur ce dialogue qui interroge leurs objectifs respectifs, leur mode de fonctionnement, ainsi que leur propre déontologie professionnelle. Pour ce faire, il sera intéressant de se demander comment chacun envisage son positionnement et sa posture au travers de son implication dans le projet d'action culturelle. Leurs points de vue exposés dans les questionnaires et les entretiens individuels que nous avons menés dans le cadre de nos recherches, bien que différents, vont nous permettre de repérer les fondamentaux et les bonnes pratiques d'un accueil réussi de ces publics afin d'en établir les contours en toute fin de notre propos. À cet effet, nous avons réalisé deux questionnaires distincts pour les bibliothécaires et pour les éducateurs spécialisés, pour lesquels nous avons obtenu 109 résultats pour les premiers et 58 pour les seconds. Quant aux entretiens semi-directifs, nous avons pu en réaliser neuf, dont cinq bibliothécaires et quatre éducateurs, dont deux couples professionnels bibliothécaire-éducateur. Ces enquêtes et questionnaires n'avaient pas pour but de réaliser une étude exhaustive, ni une étude nationale, mais de nous permettre de recueillir des éléments de comparaison ainsi que des éléments qualitatifs, avec des

⁶¹ Étude sur les représentations de la culture - Rapport d'analyse qualitative - mars 2016. Disponible en ligne : <https://www.modernisation.gouv.fr/en/node/148789>. (Consulté le 31/07/2020).

contraintes fortes liées à la période de confinement suite à l'épidémie de la Covid 19.

Nous tenterons dans cette partie de démontrer en quoi leur collégialité professionnelle est fructueuse, en passant en revue dans un premier temps les analogies de ces deux professions, puis ce qui les singularise de façon intrinsèque, pour enfin en déterminer l'originalité de leurs points de confluence.

A. LA CONVERGENCE D'INTENTION

Dans ce chapitre, nous allons aborder la question des principes qui font lien dans la collaboration entre bibliothécaires et éducateurs spécialisés, et plus précisément ce qui déclenche leur envie de se rejoindre sur un projet culturel. Nous allons nous intéresser à cette thématique à travers les résultats analysés de l'enquête⁶² que nous avons menée, et particulièrement par le prisme de l'expérience de deux « couples » professionnels, qui mènent ensemble une médiation adaptée depuis plusieurs années, et pour lesquels un entretien semi-directif individuel a été réalisé. Nous allons également étayer notre discours avec des éléments tirés des résultats des questionnaires en direction des deux professions.

Bien évidemment, les commentaires qui seront rapportés ici ne sauraient valoir généralité, car ils reflètent pour chacun une expérience singulière, avec les mêmes professionnels et reconduite dans le temps. De ce fait, en ce qui concerne particulièrement les témoignages⁶³ qui vont suivre, sous un prénom modifié afin de garantir leur anonymat, il s'agit de médiations qui ont prouvé leur efficacité, avec une collaboration opérante et satisfaisante pour les parties, ce qui révèle des conditions sensiblement favorables que nous allons analyser.

1. L'attrait partagé

Les retours d'expérience collectés par voie de questionnaires et d'entretiens nous ont permis de mettre en évidence que les projets de médiation adaptés sont toujours le fruit d'une rencontre. L'entrevue entre bibliothécaires et éducateurs spécialisés peut être fortuite lors d'un événement culturel hors-les-murs par exemple, et donner l'occasion d'une découverte de leurs aspirations mutuelles en termes d'action culturelle pour leurs usagers. Elle peut également être déclenchée par la volonté de l'une des deux parties, qui fait la démarche de proposer le projet d'une action commune. Rencontres du hasard ou rencontres provoquées, cette mise

⁶² Vous trouverez, décrites en annexes n° 1 et 2 p 76 et 83, la méthodologie de l'enquête, le corpus des entretiens avec une présentation des professionnels interrogés, ainsi que les résultats des questionnaires

⁶³ En annexe n°5 p 94, vous trouverez par ordre d'apparition tous les prénoms fictifs des répondants cités ci-après, avec des renseignements sur leur poste et lieu de travail, et des renseignements sur le recueil des données

en mouvement vers l'autre constitue l'ébauche d'une relation humaine : se parler et échanger pour convenir dans le cas précis d'une action possible, ou du moins envisageable. Pour chacun, l'autre caractérise en l'occurrence un professionnel, qui dans son approche du public empêché fonctionne avec des moyens différents, et dont le champ de compétence n'est connu peut-être que de façon très partielle. Nous verrons plus loin les spécificités professionnelles de chacun, ainsi que les éléments qui conditionnent une relation favorable, ou tout du moins suffisante, pour que la deuxième rencontre, celle avec le public empêché cette fois-ci, puisse avoir lieu.

Nous l'avons vu, l'accès à la culture pour les éducateurs spécialisés est généralement un moyen d'inclusion sociale de la personne prise en charge, alors que pour les bibliothécaires elle est un but en soi. C'est ce qui m'a été rapporté du projet de l'« atelier de découverte de la littérature » mené pour les patients adultes du service d'addictologie d'un CHU⁶⁴, lors de l'entretien avec l'éducatrice spécialisée à l'hôpital de jour. À l'initiative de la rencontre, cette dernière, que nous appellerons Louise, a fait la démarche en 2016 de solliciter la bibliothèque du quartier de son lieu de travail, afin que puissent être envisagés des rendez-vous réguliers pour les patients de son service. De son point de vue, la reprise de contact avec la bibliothèque peut leur permettre :

« Une fois que l'hôpital de jour est terminé, [de] continuer à avoir des activités comme celle-là qui les éloigne du produit, les éloigne de l'envie de consommer, qui occupe leur esprit, qui enrichit leur culture et qui leur permet d'avancer »⁶⁵.

Elle a adressé cette même requête à un certain nombre d'acteurs culturels du secteur, afin de multiplier ainsi les usages en matière d'offre culturelle accessible à ses usagers. Elle a ainsi constitué un réseau de partenaires, tels que les musées, l'association Radio campus, les théâtres, le Fonds régional d'art contemporain (FRAC), la bibliothèque patrimoniale et d'étude, la bibliothèque municipale entre autres. Son intérêt premier est de redonner envie aux patients de revenir au plaisir partagé autour d'activités culturelles, alors qu'ils s'en étaient complètement éloignés pendant le temps de leur consommation addictive.

Cette éducatrice a alors trouvé un écho à sa demande auprès d'une bibliothécaire, ici nommée Véronique, qui voit dans cette action une occasion privilégiée de toucher un public, qui individuellement peut sans doute venir à la bibliothèque, mais qui reste non identifié par rapport à une pathologie : nous l'avons déjà abordé dans notre état de l'art, l'empêchement ne concerne pas seulement les barrières physiques. De plus pour Véronique, proposer un temps culturel autour d'un livre, d'une lecture, d'un thème peut avoir un effet prolongeable après la sortie du dispositif de soin, et donc fidéliser ces personnes. Mais au-delà de l'objectif d'atteindre un public invisible, la condition première à un tel partenariat est que les bibliothécaires soient réceptifs et aient suffisamment confiance en eux pour mener ce type d'action, qui du premier abord peut paraître périlleuse. Il est indéniable

⁶⁵ Verbatim de l'entretien réalisé par téléphone le 09/06/2020

qu'une telle relation professionnelle ne peut se concevoir que si les bibliothécaires éprouvent un sincère intérêt pour les personnes fragilisées. Nous voyons avec cet exemple que l'empathie ici est une condition incontournable pour l'acte de « séduire », d'« attirer » les personnes accueillies. L'aptitude à pouvoir percevoir le ressenti de l'autre est nécessaire pour non seulement réajuster l'action au plus près des besoins, mais surtout pour permettre d'apprivoiser un public en souffrance. En ce qui la concerne, Véronique dit avoir acquis cette faculté grâce à son parcours de bibliothécaire jeunesse, qui l'a enrichie d'expériences profitables et grâce à des formations appropriées à ces problématiques qui par ailleurs ne sont pas proposées aux bibliothécaires de secteur adulte.

Ce que nous pouvons alors en dire, c'est que cet accord passé ne se décrète pas sur commande, et que si les professionnels expriment clairement leur approbation, cela n'est pas aussi évident pour les usagers. À la question posée à Louise concernant les éventuels freins de ses patients, elle répond que de fait les activités proposées font partie intégrante du processus de soin, et que donc elles se retrouvent tacitement obligatoires. Il en est de même pour les visites des groupes accompagnés des éducateurs, décidées par lui-même en vertu de leur projet individuel pédagogique, éducatif ou thérapeutique, mais il n'en demeure pas moins que c'est à lui que revient la responsabilité du choix du lieu, du programme et de la participation quelquefois plus ou moins contrainte des usagers. À lui par contre de trouver les arguments pour amener leur adhésion ou la bonne disposition des personnes accompagnées, ce qui sera d'autant plus facile si le contenu de la médiation en bibliothèque s'approche au plus près de leurs attentes et du plaisir qu'elle peut apporter.

D'ailleurs, les résultats des questionnaires nous éclairent sur les usages des éducateurs en bibliothèque. À la question 7 :

- « Accueillez-vous (ou avez-vous accueilli) des publics empêchés ? »⁶⁶ pour les bibliothécaires,

- « Accompagnez-vous (ou avez-vous accompagné) les personnes dont vous avez la charge en bibliothèque ? »⁶⁷ pour les éducateurs,

L'analyse révèle que 90% des premiers et 88% des seconds se retrouvent en bibliothèque, ce qui représente somme toute des chiffres concordants et importants. À noter tout de même que peu de personnes en situation de handicap viennent seules en autonomie, au regard de ce qu'en perçoivent les bibliothécaires répondants, car il est à rappeler que de nombreux handicaps sont invisibles. En effet, 86%⁶⁸ d'entre eux déclarent recevoir les publics empêchés accompagnés des éducateurs (ou professionnel assimilé). En tout cas, ce taux est suffisamment significatif pour avancer l'hypothèse que les éducateurs sont des acteurs incontournables pour toucher les publics empêchés.

⁶⁶ Annexe n° 1 p 76 : Question n° 7 du questionnaire pour les bibliothécaires

⁶⁷ Annexe n° 2 p 83 : Question n° 7 du questionnaire pour les éducateurs

⁶⁸ Annexe n° 1 p 76 : Question n° 10 du questionnaire pour les bibliothécaires

2. La complémentarité dans la médiation

Avant de nous intéresser à la place occupée par les bibliothécaires et les éducateurs dans une médiation en direction des publics empêchés, il nous semble important de préciser de quoi sont faites ces médiations. Si nous nous reportons à l'analyse des résultats des questionnaires à la question posée conjointement aux bibliothécaires⁶⁹ et aux éducateurs⁷⁰ sur la forme que prend la visite en bibliothèque, nous pouvons voir qu'elle se fait essentiellement sous la forme de :

- Visites libres en autonomie (pour consultations sur place et emprunts) pour 55% des bibliothécaires et 55% des éducateurs,
- Accueils de groupe (pour des animations ciblées) pour 71% des bibliothécaires contre 41% des éducateurs, soit dans les locaux de la bibliothèque pour 53% des bibliothécaires contre 36% pour les éducateurs, soit en hors-les-murs dans les institutions spécialisées pour 23% des bibliothécaires contre 7% des éducateurs.

Si leurs avis donnent des chiffres similaires sur les visites libres, une interprétation est à faire pour les accueils de groupe : nous pouvons supposer que les bibliothécaires entendent par « éducateurs » l'ensemble des accompagnants professionnels concernant l'enfance et les personnes en situation de handicap. Cela a d'ailleurs été confirmé lors des entretiens, car il est difficile pour eux de faire la part entre les différentes catégories professionnelles. Cependant, du point de vue des bibliothécaires, nous pouvons affirmer qu'ils estiment que quasiment la plupart de leurs accueils de publics empêchés se font sous la forme de groupe accompagné par des éducateurs. À l'inverse, le chiffre de 7% annoncé pour les visites des bibliothécaires en hors-les-murs paraît extrêmement faible, mais il semble réaliste car il corrobore les discours des éducateurs interrogés en entretien : le travail de soutien à l'inclusion sociale amène les éducateurs à multiplier les actions en dehors de leurs institutions, mais nous le développerons plus en détail en fin de notre prochain chapitre. En cela, il est à présent intéressant de se pencher sur ce que viennent chercher ces mêmes éducateurs lorsqu'ils accompagnent leur groupe en bibliothèque.

Nous avons abordé précédemment les conditions particulières de la préconisation, voire de la prescription éducative de la découverte de lieux culturels pour le public empêché. Rien de bien étonnant en cela, car cela concerne également de nombreux autres groupes, notamment les mineurs dans le cadre de leur scolarité par exemple, et que l'on appelle communément en bibliothèque le « public captif », c'est-à-dire ces personnes qui viennent dans un cadre institutionnel et non pas de

⁶⁹ Annexe n°1 p 76 : Question n° 12 du questionnaire pour les bibliothécaires

⁷⁰ Annexe n°2 p 83 : Question n° 8 du questionnaire pour les éducateurs

leur libre choix. Une des missions principales des accompagnants que sont les éducateurs spécialisés est de rechercher les conditions permettant le soin à la personne fragilisée en stimulant son épanouissement personnel, avec le consentement libre et éclairé de la personne autant que possible. En d'autres termes, il recherche l'adhésion des personnes, pour mieux les amener à une amélioration de leur sociabilité, de leur bien-être ou encore de leur inclusion.

Cette sollicitude nous a été expliquée par l'éducatrice spécialisée, que nous nommerons Sylvie, concernant le deuxième tandem de professionnels qui a accepté de nous entretenir de leur pratique conjointe. Sylvie exerce dans un institut pour déficients visuels, et sa principale tâche est de démarcher les établissements en capacité de recevoir ses usagers en fin de parcours de prise en charge, que ce soit pour un hébergement, une activité professionnelle ou un lieu de vie. À cela se rajoute la mission de proposer à ces jeunes des visites basées sur des expérimentations sensorielles, mais aussi développer leurs capacités à se rendre autonome. Dans ce cadre, l'action culturelle est pour elle un des moyens d'aide à la construction de soi, mais aussi un levier pour faire découvrir à ses usagers les lieux qui leur sont accessibles. Pour ce faire, tout comme Louise, elle a développé des partenariats avec les musées, mais également avec la médiathèque de sa ville, qui se trouve être reconnue pour la qualité de son accueil spécifique. En effet, un espace, des matériels adaptés et du personnel sont dédiés à la mission de proposer des réponses en termes d'accessibilité aux ressources pour tous (ou presque) types de handicaps. Ce qu'elle vient y chercher est de l'ordre d'une expertise dans la transmission culturelle. En effet, bien qu'elle pratique à titre d'exemple la lecture à voix haute auprès de son public, voici comment elle décrit les bénéfices d'une même activité par Joël, bibliothécaire :

« Quand on l'a fait par exemple à la bibliothèque, ces temps de lecture, quelqu'un lisait, c'était quelqu'un d'extérieur, il y avait un autre enjeu qui se mettait en place, et il y avait une interaction, il y avait une intonation, des choses comme ça, du coup, effectivement de cette lecture un peu basique, cela devenait presque une pièce de théâtre. [...] Je ne sais pas si de l'histoire, ils en tiraient quelque chose, mais c'est plus de la rencontre, là sur le moment avec la personne qui lisait qu'ils pouvaient en dire quelque chose après »⁷¹.

Sylvie évoque ici la compétence du bibliothécaire à scénariser l'activité, à capter l'attention de son public et à l'enchanter. En cela, le public ici empêché par une déficience visuelle et intellectuelle trouve un accès au plaisir et est conquis par le jeu de la complicité et de l'interaction qui s'opère.

Si l'éducatrice spécialisée élabore son travail avec la ressource qu'est l'individu, le bibliothécaire construit le sien avec les ressources constituées par les collections de la bibliothèque. Joël présente son intervention comme suit :

« Une vraie collaboration va se faire, non seulement entre nous et l'éducateur, [...] qui va nous appeler et nous demander si on peut animer, si

⁷¹ Entretien réalisé par téléphone le 20/05/2020

on peut faire quelque chose pour leur public, donc là on essaye de réfléchir ensemble et on essaie de proposer selon les ressources qu'on a »⁷².

Autrement dit, même s'il cherche à répondre aux demandes en intégrant les contraintes des besoins spécifiques, Joël n'omet pas de faire passer le message culturel, en signalant des œuvres et en faisant découvrir les différents supports accessibles aux publics empêchés qu'il reçoit.

Nous voyons bien ici que la préparation en amont de la médiation, tant au niveau de sa conception que de la collaboration entre le bibliothécaire et l'éducatrice, est primordiale pour sa réussite. L'expertise du bibliothécaire sera renforcée par un travail de l'éducatrice qui saura le guider dans la justesse des propositions. Voici ce que Sylvie nous en dit :

« On part déjà des jeunes qu'on a, on les présente [...], leurs capacités intellectuelles [...], pour pas qu'il y ait un trop grand décalage entre ce qui est proposé et la capacité d'y prendre quelque chose, [...] avec ce qu'ils aiment aussi, et à partir de tout ça, Joël va nous faire plusieurs propositions, [...] on va essayer de l'adapter etc. par rapport à la connaissance qu'on a des jeunes »⁷³.

L'expertise professionnelle de chacun fait sens dans ce cadre-là, car une mauvaise réponse du bibliothécaire à la demande de l'éducatrice aura un effet bien moindre, voire contre-productif. À ce sujet, Louise l'exprime clairement :

« Si on a quelqu'un de très froid, qui emploie une voix monocorde, et qui endort tout le monde, ce sont quand même des personnes qui se concentrent pas facilement, [...] ça ne peut pas se faire si la personne n'y met pas un peu de cœur »⁷⁴.

La rencontre serait donc d'autant plus forte avec le public empêché si « quelque chose se passe », s'il y a une transmission émotionnelle dans la relation.

3. Des liens à tisser

Les clés de la réussite d'une médiation semblent donc se trouver du côté de la co-construction du projet avec la connaissance qu'apportent les éducateurs de ses usagers et celle des bibliothécaires de la transmission culturelle. Leurs regards croisés permettent d'établir les fondations d'un projet commun, en quelque sorte d'un terrain d'entente, mais cela sous-entend également que chacun accepte d'être sous le regard de l'autre professionnel. En effet avec une médiation à deux voix, cela nécessite non seulement une bonne confiance en soi, mais aussi une confiance en l'autre. La construction du projet se fait en parallèle d'une construction des liens.

Joël est celui qui en parle le mieux :

⁷² Entretien réalisé par téléphone le 20/05/2020

⁷³ Entretien réalisé par téléphone le 09/06/2020

⁷⁴ Entretien réalisé par téléphone le 09/06/2020

« Même si les éducateurs [...] savent aujourd’hui que pour le public déficient visuel, c’est quelque chose qu’on sait faire depuis x années, si jamais vous n’entretenez pas de relation, moi si je vais pas tous les ans les voir dans leur réunion de rentrée leur dire cette année nous avons en prévision telle ou telle animation, ça veut dire que ça va être une année sur laquelle on va pas voir ce public-là. [...] Il faut une vraie démarche d’aller les rencontrer tout le temps »⁷⁵.

Ce que veut nous dire Joël, c’est qu’il ne faut pas prendre la relation pour acquise, mais qu’il faut la faire vivre et donc tisser des liens. Cela peut supposer que le bibliothécaire à son tour rende la visite à l’éducatrice, soit en se déplaçant dans son institution, soit en se rappelant à son bon souvenir. Joël explique aussi clairement que le lien rompu avec l’éducatrice a une conséquence directe sur la non-fréquentation de ce public empêché en bibliothèque. En d’autres termes, comme nous l’avons vu, l’intention et la demande doivent être motivées par les deux parties, et c’est sans doute à ce prix que le public empêché visé pourra tirer profit de sa visite en bibliothèque.

En effet, nous avons déjà évoqué l’émotion provoquée par l’effet de la médiation des bibliothécaires comme moteur de l’échange entre lui-même et son public. Béatrice⁷⁶, autre bibliothécaire interrogée pour les besoins de l’enquête nous a confié une anecdote marquante de sa carrière, qui a fait sens ensuite pour toutes ses actions de médiation. À l’occasion d’un salon du livre qu’elle organise chaque année, Béatrice a proposé à une éducatrice spécialisée, déjà utilisatrice de la bibliothèque, le projet de faire intervenir un auteur dans son institution qui est un foyer pour adultes autistes. Bien que sceptique au départ, elle a été conquise par le déroulement des séances, qui ont amené un mode d’expression inhabituel aux résidents, pour lequel ils se sont investis au-delà des attentes des professionnels. Elle raconte :

« Les adultes autistes ont transcrit avec leurs signes un livre que l’auteur avait écrit, et il s’est développé un lien très fort à un point que le jour du salon du livre, un adulte autiste qui était avec ses parents a traversé la foule, les parents étaient déjà ébahis ! [...] Je l’ai emmené vers l’auteur, et aussitôt il lui a tendu la main en lui disant « t’as vu notre livre ! ». Les parents se sont mis à pleurer en disant qu’autour d’un livre, il s’est passé pleins de choses ».

Ce que ce témoignage nous apprend, c’est qu’il ne faut pas sous-estimer l’effet d’une médiation, quelle qu’elle soit, sur un public aussi fragile. Ici, le travail conjoint de la bibliothécaire et l’éducatrice s’est mis au service d’une relation humaine improbable et puissante. L’objectif de la médiation est alors doublement atteint : la bibliothécaire est parvenue à transmettre un message culturel, et l’éducatrice à susciter un bien-être chez les usagers, et c’est l’essence même de leur collaboration.

Cependant au-delà de l’élaboration d’un projet commun, Joël soulève une difficulté majeure, qui est celle de devoir défendre son projet auprès de sa direction. Il poursuit :

« Moi j’ai eu du mal à le faire admettre à ma hiérarchie ; il fallait me libérer l’après-midi parce que je dois aller à tel centre, alors qu’on me

⁷⁵ Entretien réalisé par téléphone le 20/05/2020

⁷⁶ Entretien réalisé par téléphone le 02/07/2020

répondait tel centre on le connaît, ils sont déjà venus l'année dernière, [...], mais si on le fait pas, je sens qu'on va avoir une perte. C'était très compliqué [...], il faut sans cesse revenir à la charge pour le faire déjà admettre en interne et après partir sur l'extérieur⁷⁷ ».

Autrement dit, il lui faut sans cesse prouver l'utilité d'avoir à porter l'information jusqu'aux institutions, et argumenter pour qu'il y ait une continuité de la médiation. Les relations interpersonnelles entre professionnels motivés ne suffisent pas toujours, et il faut les étendre jusqu'au niveau institutionnel, afin de les consolider et les pérenniser, et notamment par le biais des conventions que nous développerons plus loin.

Avec ce chapitre consacré aux points d'association entre bibliothécaires et éducateurs spécialisés, nous avons abordé les avantages de leur complémentarité professionnelle en termes d'objectifs partagés autour d'une médiation. À des niveaux différents, ils contribuent à un épanouissement de la personne empêchée en lui donnant accès à un lieu et des ressources culturelles. Toutefois, leurs différenciations professionnelles apportent une coopération interdisciplinaire singulière, qui constitue un levier profitable pour un accompagnement qualitatif. Du point de vue des bibliothécaires, il convient de préciser dans le chapitre suivant ce qui les distinguent des éducateurs spécialisés en termes d'accueil des publics empêchés, notamment par le biais des services qu'il peut proposer, des bonnes pratiques à retenir tant sur les attitudes personnelles que sur les modalités des animations culturelles.

B. LA DIVERGENCE D'ACCOMPAGNEMENT

Nous avons évoqué avec la démonstration faite ci-dessus qu'une collaboration effective entre éducateurs spécialisés et bibliothécaires est basée sur une aspiration d'un projet commun pour œuvrer en faveur du public empêché, avec un regard sur leurs interventions mutuelles qui reste bienveillant, et une place laissée à l'émotion. L'animation culturelle est considérée ici comme un vecteur distrayant dans l'attente d'une stimulation et d'une mise en mouvement de la personne empêchée. La fonction divertissante cache à peine l'effet soignant recherché par les éducateurs, alors que pour les bibliothécaires la fonction de ce type de médiation spécifique est de donner la possibilité à chacun d'enrichir sa propre vision du monde par la mise à disposition d'une sélection d'offres documentaires. Les personnes empêchées accompagnées en bibliothèque font ainsi l'objet de deux objectifs professionnels complémentaires, qui invitent à la fois à l'introspection et à la découverte de l'autre, mais qui ne font donc pas appel aux mêmes pratiques.

Nous verrons dans ce chapitre en quoi les éducateurs spécialisés et les bibliothécaires se démarquent lors d'une action de médiation, en étudiant ici principalement la perspective des bibliothécaires en charge de mener la médiation. Nous nous appuyerons sur des retours d'expérience puisés dans les résultats de notre enquête pour en dégager les discordances d'interprétation les plus récurrentes

⁷⁷ Entretien réalisé par téléphone le 20/05/2020

perçues par les bibliothécaires, comme celle de l'amalgame sur la nature même du service proposé, puis celle sur la confusion des genres professionnels, et enfin sur l'importance du lieu d'accueil. Deux retours des questionnaires en direction des bibliothécaires ont particulièrement retenu notre attention, car ils reflètent des situations fréquemment rapportées dans les entretiens, et qui par ailleurs pourraient générer des résultats décevants.

1. La bibliothèque comme partenaire et non prestataire

Nous l'avons déjà évoqué, la collaboration entre éducateurs et bibliothécaires pour une médiation qualitative en faveur du public empêché obéit à des critères de respect de la spécificité professionnelle de chacun. Cependant si les bases ne sont pas clairement explicitées, des malentendus peuvent émerger voire des mauvaises appréciations des attendus. Le questionnaire édité en ligne de mars à avril derniers a mis en relief une première remarque, partagée par plusieurs, mais bien explicite dans le cas précis suivant. À la question 13 : « Avez-vous déjà reçu des demandes particulières de la part des éducateurs spécialisés ? »⁷⁸, Justine, une bibliothécaire pratiquant l'accueil adapté d'adultes en situation de handicap psychique et de déficience mentale, répond :

« Une seule demande : préparer les séances ensemble. Partenaire et non prestataire ! Nous proposons une séance en 3 temps : Je lis une histoire. On regarde un court métrage. On écoute des chansons qu'ils me "commandent" d'une semaine sur l'autre... souvent les mêmes ! Les best : Johnny et Sardou ... on chante, on danse. On rit beaucoup »⁷⁹.

Cette réponse faite sur le mode humoristique nous renvoie à plusieurs conjectures :

- Le plaisir partagé : le ton est malicieux et le discours démontre clairement la relation affective et la complicité qui règnent dans ce groupe.
- La répartition des rôles : nous entendons le souci d'égalité de participation, car ici il n'y a ni « producteur » ni « consommateur », mais des partenaires.
- L'attribution de la préparation : faire ensemble est la seule exigence, en trois temps (texte, le son et l'image), avec trois types de co-équipiers, car les usagers ont en charge l'anticipation de la séance future.

En effet, la bibliothèque n'étant pas une plateforme marchande, il n'y a aucune raison pour que les bibliothécaires aient la position du prestataire de service et les éducateurs celui de clientèle. Il est vrai que la programmation d'action culturelle telle qu'elle est présentée dans les bibliothèques de lecture publique peut porter à confusion : on y trouve une liste d'activités à choisir sous forme de catalogue très souvent sous forme de flyer, et il n'est pas clairement explicite que l'activité peut

⁷⁸ Annexe n°1 p 76

⁷⁹ *Verbatim* extrait du questionnaire pour les bibliothécaires

être travaillée ensemble. L'offre est déjà fixée, et il n'y a alors plus qu'à s'inscrire et assister en tant que spectateur.

Lorsque le montage d'une animation se décide suite à la proposition d'une des parties, le rapport est différent. Contactée pour les besoins de l'enquête, Justine précise sa pensée en nous expliquant qu'elle conçoit ce type de médiation comme un échange des savoir-faire de chacun, et pour le cas présent il s'agit d'une présentation d'un livre, d'illustrations, ou de courts-métrages pour la bibliothécaire, et de chants collectifs pour les personnes accueillies. Par conséquent Justine s'applique à préparer son intervention en fonction des envies des usagers exprimés par l'intermédiaire de l'éducatrice spécialisée, et en retour elle leur demande de lui rendre la réciprocité avec une participation de leur choix. Cette règle est pour elle la base d'une relation plus respectueuse, car les usagers comme les professionnels apporte du contenu et du cœur. Il y a alors une vraie implication des deux côtés, et l'aspect sachant / apprenant est quelque peu rééquilibré. Elle poursuit son propos en soulignant que si cette entente est réalisable entre elle et les usagers, qui sont ici déficients intellectuels profonds, c'est grâce à l'expertise de l'éducatrice qui endosse le rôle de « traductrice ». En effet, Justine a besoin d'elle pour décrypter les réactions, les comportements, et les discours des usagers. L'éducatrice fait office de lien entre les personnes déficientes et la bibliothécaire, et crée les conditions pour que la rencontre et la transmission puissent se faire, soit pendant le temps imparti, soit en amont si un événement perturbant a eu lieu pour certains des usagers, et qui nécessite une adaptation de la bibliothécaire. Le travail de collaboration dont nous parle Justine s'est construit par tâtonnements sur du long terme. Il a fallu de nombreux ajustements afin de répondre au plus près du niveau d'attention et de compréhension possible de ce groupe, tout en préservant un temps de rencontre partagé dans le plaisir de se retrouver et de donner de soi à l'autre. L'accompagnement ici est fait « sur mesure » grâce à la proximité de l'éducatrice avec ses usagers, et la place que se fabrique la bibliothécaire.

L'enseignement que nous pouvons donc en retirer est que la bibliothèque doit veiller à ne pas diffuser de l'animation culturelle telle que peuvent le faire d'autres lieux culturels : le cinéma, le théâtre ou encore le musée reçoivent des spectateurs qui assistent à une œuvre orchestrée d'avance et immuable. Sans enlever leur charge émotionnelle, il n'en reste pas moins que ces activités n'appellent pas l'utilisateur à prendre part à la création. La bibliothèque, elle, se situe dans l'entre-deux du partage des savoirs, des savoir-faire, des savoir-être, et le fondement de son existence est de mettre à disposition des outils pour que chacun en fasse l'usage qui lui est propre. Cet esprit caractéristique du monde des bibliothèques sera abordé plus longuement dans notre dernière partie sous forme de différentes thématiques, mais pour rester dans le sujet qui nous préoccupe ici, nous voyons combien cet engagement des personnes empêchées, très certainement stimulé sans relâche de la part des professionnels, font de cette rencontre une relation humaine enrichissante : « j'apprends d'eux aussi », nous dit Justine.

L'exemple illustré par l'expérience de Justine amène cependant d'autres questions : la mission des bibliothécaires est certes de recevoir tous les publics, mais

en même temps il est légitime de se demander quels sont les contours de son intervention, quel est son rôle social et en quoi il peut engendrer des situations de malaise dans la profession.

2. La légitimité sociale des bibliothécaires

Ce qu'il faut comprendre en creux dans le fait de ne pas être « prestataire de service » est que la bibliothèque ne se substitue pas à un organisme de service à la personne, que ce soit en termes de loisirs, soutien scolaire, ou bien de gardes d'enfants. Dans un même ordre d'idée, Véronique, bibliothécaire citée plus haut, m'a confié que l'équipe du réseau de bibliothèques de sa ville a fait le constat de l'augmentation de la fréquentation de jeunes mineurs en absence totale d'adultes. Cet état de fait les a alertés au point qu'une offre d'action culturelle a été spécialement pensée en direction des enfants et de leurs accompagnants, en l'occurrence ici la famille : certaines activités proposées sur les temps de vacances scolaires ne sont accessibles qu'aux binômes enfant / adulte. « L'idée, rajoute-t-elle, est de ne pas faire garderie »⁸⁰. Nous voyons bien le glissement qui s'est opéré ici, c'est-à-dire que des enfants sont confiés de façon tacite à la surveillance des bibliothécaires. D'autant plus que la question de la responsabilité engagée est bien réelle, et qu'elle déconcerte des professionnels bien démunis sans pouvoir échanger avec un interlocuteur. Ce qui nous amène à nous interroger en quoi le rôle des bibliothécaires peut être social, ou du moins plus exactement où s'arrête sa fonction sociale.

Une autre remarque également extraite des réponses données au questionnaire à destination des professionnels des bibliothèques a retenu tout notre intérêt. À la question 14 : « Si vous n'avez pas reçu de demandes particulières de la part d'éducateur·rice· spécialisé·e, avez-vous une idée de leurs besoins ? Précisez : », voici ce que Antoine⁸¹ répond :

« Comme dit précédemment, l'autonomie est de rigueur, travaillant en zone difficile (zone rurale particulièrement défavorisée), nous pourrions intervenir sur de nombreux thèmes : le désert numérique, l'illettrisme, etc. La désertification des services publics amène le public à nous solliciter de plus en plus ; nous ne sommes pas des travailleurs sociaux... ».

Sa réponse nécessiterait d'être remise dans son contexte, mais Antoine n'a pas donné suite à notre proposition de nous en dire plus. Cette remarque « On n'est pas des travailleurs sociaux » peut paraître méprisante au premier abord, et elle interroge sur la représentation que les bibliothécaires ont des travailleurs sociaux. Ce sujet sera abordé en troisième partie, car il a également fait l'objet d'une question posée en entretien semi-directif aux bibliothécaires, mais il s'agit à présent de savoir quelle part de travail dit « social » peut être faite en bibliothèque, sans pour autant suppléer

⁸⁰ Entretien réalisé par téléphone le 18/06/2020

⁸¹ Antoine, bibliothécaire anonyme ayant répondu au questionnaire en ligne.

les éducateurs spécialisés, qui sont donc les travailleurs sociaux que nous étudions dans ce mémoire.

Nous avons déjà soulevé le sens premier de la légitimité sociale de la bibliothèque de par son statut, avec son ouverture publique à tous les citoyens sans distinction, gratuite en libre accès pour les collections et les services, et de plus qui se trouve être le premier lieu culturel de proximité en France. Mais ce que dénonce Antoine, c'est que la bibliothèque est aussi le lieu où convergent toutes les personnes en demande d'aide sociale du fait de la fermeture de certains services : on peut y venir pour faire une photocopie, pour trouver de l'aide pour remplir des formulaires administratifs en ligne, pour combler des manques de notions informatiques ou bureautiques, pour accéder à des apprentissages du français langue étrangère (FLE), ou encore pour passer du temps dans un lieu où se reposer quand on est sans domicile fixe. Toutes ces activités sont à la marge de ce qui pourrait relever de prime abord des institutions sociales, et nous comprenons aisément en quoi les bibliothécaires peuvent se démontrer réticents voire agacés. Il ne s'agit pas pour eux de se substituer aux autres travailleurs sociaux, et de créer des permanences d'aide sociale.

À ce propos, Justine a une définition toute personnelle de la fonction sociale de son métier de bibliothécaire :

« Nous ne sommes pas des éducateurs, des pédagogues. Nous ne sommes pas non plus que des prêteurs de documents. Nous sommes des cerises sur le gâteau ! Nous sommes des planteurs de petites graines ... en cela nous sommes des travailleurs sociaux : nous avons une place, un rôle important dans la société. Notre métier c'est de raconter des histoires sous différentes formes pour nourrir l'esprit critique de l'Autre. C'est tout ! Restons à notre place ! Il n'est pas question de juger, d'interpréter, de valider... la réception de nos histoires plantées »⁸².

Par son parallèle imagé de la « petite graine », Justine assimile son métier à celui du travailleur social : son objectif étant de favoriser la citoyenneté des individus, elle y voit la même recherche d'apporter les solutions qui seront pertinentes au développement des personnes. En d'autres termes dans le respect du libre arbitre de chacun, les bibliothécaires, tout comme les éducateurs, ont pour mission d'élaborer une réflexion permettant d'adapter la médiation aux besoins réels des usagers ; seuls les champs d'intervention diffèrent : les bibliothécaires restent dans le domaine de la culture, alors que les éducateurs interviennent dans toutes les sphères de la vie quotidienne des usagers. Justine évoque néanmoins une autre différence, qui est celle de l'évaluation de l'effet escompté. En effet, les éducateurs ne peuvent pas se contenter d'activités occupationnelles à proposer à ses usagers, et de ce fait il explore toutes les opportunités lui permettant de trouver « la » médiation qui aura un impact « rentable » en termes d'apport éducatif, pédagogique ou thérapeutique.

Nous retiendrons cet aspect important du travail des éducateurs pour la toute fin de ce mémoire, quand nous aborderons les qualités que doivent développer les

⁸² Entretien réalisé par téléphone le 04/08/2020

bibliothèques pour atteindre un certain profil de public empêché, à savoir celui qui ne peut s'y rendre que grâce à l'accompagnement de leurs éducateurs. D'ailleurs, cela nous amène à nous pencher sur la question du lieu, et de comment ce dernier conditionne le projet de la médiation culturelle.

3. Dans ou hors les murs de la bibliothèque ?

La question posée dans ce sous-chapitre renvoie à celle de l'accueil. Le choix du lieu de l'animation a à notre sens une importance décisive. Pour cela, il faut tout d'abord réintroduire le sens même de l'accueil, qui est de recevoir chez soi, dans son lieu de vie, sur son propre terrain. Il en résulte un cérémonial d'hospitalité entre l'accueillant et l'accueilli, qui de fait donne l'autorité à celui qui reçoit. Par autorité, il faut entendre bien sûr le pouvoir de décider et de mener la rencontre selon ses propres règles, mais nous pouvons aussi entendre le fait d'être « auteur », soit à l'origine de ce qui va naître. Recevoir implique à la fois un jeu de « dominateur / soumis » des deux parties, mais aussi un jeu de « obligé / invité ». Ainsi la position de chacun est codifiée par des préceptes de conduites et des obligations implicites.

Deuxièmement, il est en effet de mise que chacun donne et reçoive : l'accueillant ouvre ses portes et l'accueilli apporte un présent, sans cela l'équilibre entre les deux parties n'est pas maintenu, et le contrat est faussé. L'acte d'offrir à l'autre mise sur le fait d'appivoiser l'autre, de s'ouvrir à l'autre. À ce sujet, Louise, éducatrice du service d'addictologie au CHU citée précédemment s'excuse presque : « Effectivement, je suis bien consciente [...], en plus ça va que dans un sens, c'est-à-dire que nous on vient, on prend quelque chose, puis en contrepartie quelque fois on amène des gâteaux, mais on apporte pas grand-chose »⁸³. Nous pressentons qu'elle éprouve une certaine gêne et qu'elle cherche des solutions pour faire contrepoids. Mais comme nous l'avons vu avec l'exemple de Justine, et comme cela nous a été confirmé dans la plupart des entretiens menés, ce qui est recherché en bibliothèque c'est avant tout la contribution de l'utilisateur et qu'il soit « acteur » selon ses possibilités et ses choix. C'est pourquoi le lieu d'accueil prédétermine les rôles de chacun, et que la médiation ne sera pas la même dans ou hors les murs.

Que ce soit à travers les questionnaires ou les entretiens, les éducateurs spécialisés rapportent qu'ils privilégient toujours le lieu de la médiation en dehors de leur institution, quand cela est possible et bénéfique pour les personnes. En cohérence avec leur mission d'inclusion sociale, accompagner leurs usagers dans un lieu autre est une mise en situation idéale pour éprouver les aptitudes relationnelles et l'aisance des usagers, tout en évaluant les points de vigilance qui restent à travailler. À ce propos, Sylvie déclare :

« On utilise le support culturel, comme cela pourrait être un autre support, et là on va travailler des objectifs éducatifs, avec un lieu différent de celui qu'on côtoie

⁸³ Entretien réalisé par téléphone le 09/06/2020

habituellement, avec d'autres personnes, et ça c'est aussi intéressant pour eux »⁸⁴. En d'autres termes, la visite en bibliothèque est considérée comme un temps d'expérimentation à la sociabilité de l'utilisateur, sa capacité à s'ouvrir à la découverte d'un environnement nouveau, et donc inconfortable dans un premier temps. Ceci est important à assimiler lorsque l'on se retrouve dans la position des bibliothécaires qui accueillent : les publics empêchés arrivant en bibliothèque accompagnés de leur éducatrice n'ont pas forcément choisi de venir, et de plus ils se retrouvent en position d'inconfort. Ces écueils sont à prendre en considération dans la mise en place de la médiation, car il faudra un temps de découverte mutuelle, et rendre le lieu attrayant est d'importance.

Cependant, pour les plus fragiles, il n'est pas toujours possible ou souhaitable de les déplacer en bibliothèque. La médiation se fait alors hors les murs, et c'est au tour des bibliothécaires de se retrouver dans un environnement malaisé. Béatrice, bibliothécaire nous ayant parlé de son expérience avec de jeunes adultes autistes, nous a également fait part de ses « racontées » en établissement d'hébergement pour personnes âgées dépendantes (EPHAD). À l'initiative de la proposition, et bien que très motivée, elle a dû faire face à des freins des membres de la direction de la résidence, peu convaincus de l'utilité d'une telle action. Après plusieurs séances, elle précise leur changement d'avis :

« Les responsables des foyers d'accueil pour personnes âgées se sont dit que ben oui finalement, les racontées c'est très intéressant pour les personnes. Elles ont beaucoup d'interaction, les yeux s'éclairent, parfois des larmes. Il se passe quelque chose »⁸⁵.

Finalement, l'émotion qu'elle suscite chez ces personnes empêchées grâce à ses lectures sera la clé du bien-fondé de ses séances dans l'établissement, et donc de la réussite de son projet d'aller toucher un public très éloigné des bibliothèques.

Cependant, après avoir abordé les similitudes et les dissemblances des fonctions des bibliothécaires et des éducateurs spécialisés, nous devons nous pencher sur les fondamentaux de ces deux métiers qui tous deux pratiquent l'accueil des publics empêchés. Il nous semble essentiel d'étudier les valeurs morales et les responsabilités de chacun, afin d'apporter un éclairage sur la compatibilité d'un engagement mutuel. Nous allons nous intéresser à leurs regards croisés en ce qui concerne l'accompagnement des publics empêchés en bibliothèque, et tenter de voir en quoi leur métier n'est pas fondamentalement si différent.

C. LE DENOMINATEUR COMMUN

Les deux chapitres précédents ont démontré en quoi les objectifs des éducateurs spécialisés et des bibliothécaires se rejoignent, à savoir rendre l'accessibilité de la culture encore plus facilitée auprès des publics empêchés, avec

⁸⁴ Entretien réalisé par téléphone le 09/06/2020

⁸⁵ Entretien réalisé par téléphone le 02/07/2020

pour les premiers un accompagnement physique et psychologique des personnes dont ils ont la charge, et pour les seconds avec une offre de médiations plus intelligibles et compréhensibles. Même s'ils prennent des chemins différents pour atteindre les usagers, et bien qu'ils ne relèvent pas du même champ professionnel, ils ont finalement le même dessein final en ce qui concerne l'inclusion sociale et une diffusion culturelle plus ambitieuse, notamment pour ceux qui en sont les plus écartés. En comparant leurs référentiels métiers et à travers nos résultats des questionnaires et d'entretiens, il va nous être possible de souligner les principes déontologiques à retenir en vue d'établir des propositions de perfectionnement des pratiques.

1. L'éducateur spécialisé, mais en quoi ?

Cette question est fréquemment posée aux éducateurs spécialisés. En effet, autant la dénomination « éducateur » renseigne sans ambiguïté sur l'essence de la profession qui est d'apporter à la personne une aide et un soutien à son propre développement, autant l'adjectif « spécialisé » qui lui est associé apporte une confusion car il laisse croire que des spécialisations sont possibles en termes de prise en charge humaine, ce qui éthiquement parlant est inconcevable. Ce qu'il faut donc entendre ici, c'est que ce professionnel relève de l'éducation spécialisée en opposition à l'éducation ordinaire dite nationale.

Les textes législatifs, ministériels ou professionnels cadrent les domaines d'investigation des éducateurs spécialisés et nous apportent des éclairages :

- Les articles D.451-41 et D.451-41-1 du Code de l'action sociale et des familles⁸⁶ précisent qu'il s'adresse ainsi à toutes les personnes qui nécessitent un accompagnement spécifique pour favoriser « leurs capacités de socialisation, d'autonomie, d'intégration ou d'insertion ».
- L'arrêté du 22 août 2018⁸⁷ relatif au diplôme d'Etat d'éducateur spécialisé a donné lieu à un référentiel professionnel et de compétences⁸⁸ qui décrit les nombreuses fonctions, mais nous retiendrons essentiellement pour étayer la suite de ce travail que « Dans sa pratique, il adopte des attitudes et des postures basées notamment sur l'empathie, l'écoute et la bienveillance. Il s'adapte à l'autre en se rendant disponible ».

⁸⁶ Code de l'action sociale et des familles : articles D.451-41 et D.451-41-1. Disponible en ligne sur <https://www.legifrance.gouv.fr/affichCodeArticle.do?cidTexte=LEGITEXT000006074069&idArticle=LEGIARTI000037325988>. (Consulté le 06.08.2020).

⁸⁷ Arrêté du 22 août 2018 relatif au diplôme d'Etat d'éducateur spécialisé. Disponible en ligne sur https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?sessionId=4CCA3B9EADF22A4C95411916D6E262FF.tplgfr23s_2?cidTexte=JORFTEXT000037324563&dateTexte=&oldAction=rechJO&categorieLien=id&idJO=JORFCONT000037324130. (Consulté le 06.08.2020).

⁸⁸ Référentiel professionnel et de compétences. Disponible en ligne sur https://solidarites-sante.gouv.fr/IMG/pdf/dees_arrete_saa1812297a_annexes_i_et_ii.pdf. (Consulté le 06.08.2020).

- Le Rapport présenté au Conseil Economique et Social ⁸⁹ en 2000 indique que :

Par éducateur spécialisé, on entend celui qui, après une formation spécifique, favorise, par la mise en œuvre de méthodes et de techniques pédagogiques, psychologiques et sociales, le développement personnel, la maturation naturelle et l'autonomie des personnes (jeunes et adultes) en difficulté, handicapées, inadaptées ou en voie de l'être. Il partage avec elles diverses situations spontanées ou suscitées de la vie quotidienne, soit au sein d'un établissement ou d'un service, soit dans le cadre naturel de vie, par une action continue et conjointe sur la personne et sur le milieu.

Les éducateurs ont des profils et des types d'intervention multiples et multiformes, et relèvent quelquefois du mode expérimental, et de ce fait ils sont ouverts aux projets créatifs et innovants. Nous pouvons le voir au travers de ces documents, le maître-mot qui guide les éducateurs spécialisés est « l'adaptabilité » au regard des personnes et des situations, et sa pratique ne peut s'entendre qu'au cas par cas. D'après l'Observatoire prospectif des métiers et des qualifications de la branche sanitaire, sociale et médico-sociale datant de 2017, ils seraient environ 65000 éducateurs spécialisés à exercer aujourd'hui en France⁹⁰, et essentiellement dans un cadre institutionnel. Quand on sait que 1,2 million de personnes âgées et handicapées⁹¹ bénéficient d'un accompagnement médico-social dans leur parcours de vie et de soins, nous pouvons comprendre l'enjeu qui mobilise ces professionnels dans la voie de l'accessibilité au sens général.

Cependant pour revenir à notre sujet de l'accessibilité du lieu culturel, quelle est la part de la fréquentation des éducateurs en bibliothèque dans l'ensemble de ses activités ? Pour cela, nous avons cherché à connaître dans nos questionnaires et entretiens si la culture était une priorité pour les institutions. À la question 3. « D'après votre projet institutionnel, précisez les mesures d'accès à la culture prévues dans la prise en charge de la personne »⁹², les éducateurs déclarent en très grande majorité que la culture est envisagée comme support ou occupation de loisirs, mais pas comme un objectif éducatif en soi, comme le précise ce répondant :

Malheureusement aucune, mis à part la phrase bateau "permettre une ouverture sur l'extérieur", mais dans l'exercice de nos fonctions, notre direction nous laisse une marge d'intervention assez large (sans mettre à disposition les financements suffisants à cause du prix de journée de plus en plus serré décidé par les organismes de tarification) et puis la plupart des biblio-médiathèques sont gratuites⁹³.

⁸⁹ Rapport présenté au Conseil Economique et Social par D. LORTHIOIS au nom de la section des affaires sociales, 24 mai 2000., p.148. Disponible en ligne sur <https://www.vie-publique.fr/sites/default/files/rapport/pdf/004000812.pdf>. (Consulté le 06.08.2020).

⁹⁰ Observatoire prospectif des métiers et des qualifications de la branche sanitaire, sociale et médico-sociale. Indisponible en ligne.

⁹¹ « L'organisation de l'offre médico-sociale », consulté le 7 août 2020, <https://www.ars.sante.fr/lorganisation-de-loffre-medico-sociale>. « L'organisation de l'offre médico-sociale ». Disponible en ligne : <https://www.ars.sante.fr/lorganisation-de-loffre-medico-sociale>. (Consulté le 07/08/2020).

⁹² Annexe n°2 p 83

⁹³Entretien réalisé par téléphone le 09/06/2020

En effet, ce manque d'intérêt ou du moins d'officialisation de la culture dans les projets d'établissement se retrouve également dans les budgets alloués. À la question 6. « Avez-vous un budget dédié à la culture ? », 55% d'entre eux répondent par la négative contre 41% de confirmations. Les entretiens nous ont appris que les dépenses liées à la culture étaient confondues avec celles relevant du loisir ; en d'autres termes tout de même, les sorties purement culturelles sont laissées à l'appréciation des éducateurs, sans pour autant qu'il y ait un regard institutionnel sur ses choix. Dans les faits, les besoins des usagers priment et leur projet éducatif sera construit en équipe pluridisciplinaire, avec l'indication d'activités culturelles si besoin, et donc la bibliothèque, comme moyen d'épanouissement personnel, d'action à visée thérapeutique ou d'inclusion sociale. Sylvie, éducatrice pour déficients visuels déjà citée plus haut répond à cette même question :

« Oui, un peu avec les ouvertures sur l'extérieur [...], selon le désir des équipes, la bibliothèque qui est un lieu où on aime aller, des années des fois plus que d'autres car il y a des objectifs de travail sur lesquels on est davantage »⁹⁴.

Ce que nous pouvons en dire, c'est que les éducateurs spécialisés en charge de personnes empêchées ne voient en la bibliothèque au premier abord qu'un moyen à moindre frais de sociabiliser ses usagers sous le couvert d'une institution à fort capital formatif. Nous pouvons en déduire que ceux qui accompagnent leurs usagers sont donc des professionnels déjà acquis d'un point de vue personnel de la valeur de la bibliothèque, et leur niveau de connaissances culturelles ne dépend que de l'intérêt personnel qu'ils y portent. C'est ce que nous verrons dans notre troisième partie, après avoir complété notre vision par l'étude du métier de bibliothécaire pour en retirer la mise en commun des fonctions de ces deux professions.

2. L'hybridation des bibliothécaires

Tout un ensemble de postes se regroupent sous la terminologie communément admise de « bibliothécaire », c'est-à-dire professionnel employé en bibliothèque, qui correspondent à des grades plus ou moins élevés dans la hiérarchie : auxiliaire de bibliothèque, agent du patrimoine ou encore assistant territorial de conservation du patrimoine et des bibliothèques, conservateur, etc. De plus, de nouveaux métiers apparaissent, en partie liés aux nouveaux usages des technologies de l'information. Une simple consultation pour la filière « culture/lecture publique » du portail de l'emploi public territorial⁹⁵ donne une multitude d'exemples de postes en lien avec la médiation en bibliothèque : Médiateur numérique, animateur multimédia, Chargé(e) d'accueil, de collections et d'animations en bibliothèque, Chargé(e) de collections et médiation Jeunesse, etc. Ceci démontre que les profils des

⁹⁴ Idem

⁹⁵ « Emploi Territorial ». Disponible en ligne ; https://www.emploi-territorial.fr/recherche_emploi_mobilite/. (Consulté le 07/08/2020).

bibliothécaires, 38 200⁹⁶ personnels salariés en 2017, en charge de la médiation en bibliothèque peuvent provenir d'horizons très variés, avec une granularité de la formation plus ou moins importante.

Avec l'injonction législative d'une accessibilité plus importante des lieux culturels, les personnels des bibliothèques ont fait cependant preuve d'ouverture au travers de propositions de médiations adaptées et répondent ainsi à leur mission de service public de la prise en compte et d'accueil de toutes les personnes, ici décrites dans les textes de référence :

- La Charte des bibliothèques adoptée en 1991 par le Conseil supérieur des bibliothèques informe que « Les bibliothèques qui dépendent des collectivités publiques sont ouvertes à tous. Aucun citoyen ne doit en être exclu du fait de sa situation personnelle. En conséquence, elles doivent rendre leurs collections accessibles par tous les moyens appropriés... »⁹⁷.
- Le Manifeste de l'UNESCO sur la bibliothèque publique en 1994 spécifie que « Des prestations et des équipements spéciaux doivent y être prévus à l'intention de ceux qui ne peuvent utiliser les services et le matériel normalement fournis, par exemple les minorités linguistiques, les handicapés... »⁹⁸.
- La Convention relative aux droits des personnes handicapées en 2006 accorde également « le droit des personnes handicapées de participer à la vie culturelle, sur la base de l'égalité avec les autres »⁹⁹.

Le numérique et le concept de « troisième lieu » ont définitivement enclenché la mutation et le métissage des fonctions, faisant de la médiation culturelle, informationnelle et sociale le cœur des attributions de ce métier. En résultent des programmations d'accueil pour les publics dits spécifiques, tels que les jeunes enfants de moins de trois ans, les seniors, les scolaires, les adolescents, et également les publics empêchés. Les bibliothécaires doivent donc veiller à l'accessibilité de son établissement et de son contenu, avec différents champs d'action tels que les aménagements des locaux, des matériels, de la signalétique, des collections, de l'offre culturelle.

Pour revenir à l'échelle de notre enquête, les résultats des réponses du questionnaire à la question 3. « D'après votre projet de service ou d'établissement, précisez quelles sont les mesures d'accessibilité prévues par votre bibliothèque » révèlent qu'elles concernent pour :

⁹⁶ Données recueillies auprès de l'Observatoire de la lecture publique. Indisponible en ligne.

⁹⁷ « 1096-charte-des-bibliotheques.pdf ». Disponible en ligne : <https://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/1096-charte-des-bibliotheques.pdf>. (Consulté le 07/08/2020).

⁹⁸ « Manifeste de l'UNESCO sur la bibliothèque publique, 1994 - UNESCO Bibliothèque Numérique, op. cit. p 17

⁹⁹ « Texte intégral de la Convention relative aux droits des personnes handicapées (1/3) | Disabilities FR ». Disponible en ligne : <https://www.un.org/development/desa/disabilities-fr/la-convention-en-bref-2/texte-integral-de-la-convention-relative-aux-droits-des-personnes-handicapees-13.html>. (Consulté le 07/08/2020).

- 72% des aménagement des locaux
- 26% des aménagement des matériels
- 54% des offres de services
- 54% des accueils adaptés
- 62% des documents et/ou contenus spécifiques

Au-delà du fait qu'ils nous donnent essentiellement des indications d'ordre matériel ou de services, ces pourcentages instruisent de façon implicite sur l'étendue des compétences que doivent acquérir les professionnels des bibliothèques. Tout comme pour le métier d'éducateur, celui de bibliothécaire est beaucoup plus complexe qu'il ne paraît de prime abord. Les regards qu'ils portent l'un envers l'autre pourraient laisser entendre qu'ils ont une méconnaissance réciproque de leurs aptitudes et de leurs valeurs morales communes, ce qu'il nous reste à vérifier.

3. Des professions en synergie

Il est temps à présent de nous pencher sur ce qui fait la richesse d'une association entre éducateurs spécialisés et bibliothécaires. Pourquoi et en quoi, cette collaboration n'est pas comme les autres ? En ce qui concerne l'accompagnement des publics empêchés lors d'une visite en bibliothèque, notre étude des référentiels métiers de ces deux professions nous ont permis de mettre en évidence certains traits qui leur sont communs :

- Tout d'abord, ce sont des métiers de l'humain, sans contrepartie marchande, avec pour seul objectif recherché l'intérêt de la personne accueillie et de son individualité.
- Ce sont des professions en recherche permanente des ressources à mobiliser chez l'utilisateur, à motiver sa participation.
- Elles évoluent en parallèle des besoins sociétaux et créent du lien social.
- Toutes deux développent des actions de partenariats relativement créatives.
- Elles sont largement représentées par des femmes.

Ces données ne sont pas exhaustives, mais nous les avons retenues car pour certaines elles corroborent d'autres informations puisées dans les entretiens menés. La question a été posée aux uns et aux autres de quel était leur regard porté sur l'autre professionnel, et il y a eu pour certains des conduites d'évitement, à savoir qu'ils ne répondaient pas à toujours à la question. Cela traduit certainement une gêne de porter un jugement, mais peut-être aussi une appréciation parcellaire de ce qui détermine l'autre en tant que professionnel. Cependant pour les réponses les plus explicites, nous percevons un fort sentiment de se sentir concerné par l'action et la relation mises en place. Joël, bibliothécaire auprès de déficients visuels nous livre ce qu'il a repéré :

« Le personnel qui vient, ou pour qui on a instauré un vrai dialogue, un partenariat, au-delà de leur métier d'éducateur, ils sont déjà usagers de la

bibliothèque [...], ils ont déjà une connaissance de base des ressources [...], ce sont déjà des consommateurs »¹⁰⁰.

Louise, éducatrice en service d'addictologie, parle de la bibliothécaire qui la reçoit en ces termes : « les échanges sont agréables, je pense qu'elle a du plaisir à le faire, ça se sent ». Encore plus précise, Béatrice, bibliothécaire auprès des adultes autistes, pointe en effet une question cruciale, qui relève non pas du poste ou de la formation du professionnel, mais plutôt de sa personnalité. Elle nous dit : « Je pense réellement qu'il y a l'histoire [...] de l'implication personnelle »¹⁰¹.

Que ce soit parce que la visite en bibliothèque est intentionnellement choisie par les éducateurs, ou bien que les bibliothécaires mettent du cœur à sa médiation, tout porte à croire que les professionnels ne parviennent pas complètement par hasard à se retrouver sur des médiations culturelles. Des prédispositions personnelles envers le champ professionnel de l'autre semblent être un facteur de réussite à la médiation envers les publics empêchés : d'un côté pour les éducateurs, être convaincus que la bibliothèque est un lieu bénéfique pour ses usagers, et de l'autre côté pour les bibliothécaires, s'attacher à accueillir en toute hospitalité les personnes en situation de fragilité, font que ces deux corps de métier fondent leur action dans une assistance mutuelle, et concourent à un effet unique en son genre pour une accessibilité à des ressources culturelles propres à ce lieu.

Pour ne citer qu'un seul exemple, nous prendrons celui de Sylvie, éducatrice auprès de jeunes adultes déficients visuels, qui avec une voix chargée d'émotion, nous raconte :

« Comme du coup la bibliothèque est super bien équipée, une fois Joël leur a fait découvrir des jeux vidéo sonores en fait [...] adaptés aux déficients visuels¹⁰², et ça bien sûr ils ont adoré, car c'était la première fois qu'ils jouaient à un jeu vidéo, [...] ça avait été pour eux une super expérience »¹⁰³.

Dans ce cas précis, nous voyons bien que c'est la combinaison des compétences de l'éducatrice et du bibliothécaire qui ont permis à ces jeunes adultes d'accéder au plaisir d'utiliser un produit culturel, certes adapté, mais qui d'ordinaire du fait de leur handicap leur était jusqu'ici exclu. Arriver à un tel niveau de partage émotionnel et culturel donne tout son sens au développement des partenariats, ce que nous allons nous attacher à étudier dans la dernière partie, en nous appuyant sur la démonstration que nous venons d'effectuer, à savoir que l'accompagné en bibliothèque n'est pas forcément celui qu'on croit.

¹⁰⁰ Entretien réalisé par téléphone le 20/05/2020

¹⁰¹ Entretien réalisé par téléphone le 09/06/2020

¹⁰² par H et iTIC+, « Sélection de jeux vidéos pour déficients visuels », *HandiTIC+* (blog). Disponible en ligne : <https://www.handitic.fr/2020/05/13/selection-de-jeux-videos-pour-deficients-visuels/>. (Consulté le 13/05/2020).

¹⁰³ Entretien réalisé par téléphone le 09/06/2020

III. POUR UN ACCOMPAGNEMENT RECIPROQUE

Si nous prolongeons l'analyse de la situation décrite ci-dessus avec le plaisir intense éprouvé par les jeunes adultes déficients visuels en découverte du jeu vidéo, l'action ici ne peut pas se résumer à cela. En effet, la médiation adaptée à leur handicap les a aussi replacés dans une certaine expérience normative, à savoir qu'ils accèdent à ce produit culturel comme n'importe quel jeune de leur âge. Ils partagent ce temps ensemble, entre « eux » certes, mais surtout ils peuvent dans un deuxième temps raconter ce qu'ils ont vécu et le partager autour d'eux. Cet effet secondaire pour les éducateurs est plus important encore que l'action culturelle en elle-même, car il y voit une dignité rendue et une estime de soi renforcée. L'accessibilité du support culturel, des matériels et de la médiation par les éducateurs et les bibliothécaires font de la bibliothèque le lieu où ce public peut trouver une opportunité d'inclusion sociale différente.

La trace que laisse un temps partagé tel que celui-là a des effets secondaires sur les bibliothécaires eux aussi, ce que nous étudierons plus loin. Mais à présent, nous allons déconstruire ce qui rend un accueil spécifique qualitatif pour les publics empêchés et leurs éducateurs spécialisés, afin d'en souligner les bonnes pratiques d'accompagnement repérées dans le cadre de notre enquête. Nous nous attacherons enfin à saisir en quoi les regards croisés des éducateurs et des bibliothécaires redéfinissent le service à l'utilisateur sous un nouveau jour, et d'une certaine manière en quoi ils contribuent à renforcer l'accessibilité à certains publics empêchés complètement dépendants de la bonne volonté des professionnels.

A. ÊTRE PARTENAIRES

Depuis le commencement de nos recherches, nous avons constaté que la notion d'accompagnement est très liée à celle de l'accessibilité dans les discours des éducateurs spécialisés et des bibliothécaires. Il faut entendre ce terme ici dans le sens de « servir de guide », en quelque sorte comme une forme de suppléance à un déficit, ce qui rentre dans les attributions des éducateurs spécialisés. Mais pour les bibliothécaires, accueillir et rendre accessible la bibliothèque aux publics empêchés le met en situation d'inconfort et de tension, car leurs questionnements sont alors nombreux. En voici quelques exemples qui nous ont été confiés : quels sont les besoins, les centres d'intérêt, le niveau d'appréhension des personnes ? Quels sont les précautions, le langage, le comportement à adopter ? Comment ne pas être jugeant, ne pas être déstabilisé, ne pas être blessant, ne pas être sidéré ? L'inquiétude qui transparait ne vient pas de savoir quelles collections présenter, ni même du choix des supports à privilégier, car ce qui interroge est de l'ordre des savoir-être, et non pas des savoir-faire.

Il nous a été confirmé que des échanges avec les éducateurs sont nécessaires afin de rassurer, mais aussi préparer au mieux la médiation : les bibliothécaires eux aussi ont besoin d'accompagnement dans leur compréhension du rôle qu'il devra se composer.

C'est dans cette perspective de travail partenarial que notre propos va tenter de savoir quels sont les postures relationnelles et les positionnements institutionnels des bibliothécaires en termes d'accueil des publics empêchés apparus comme déterminants dans les entretiens, et comprendre ainsi en quoi ils peuvent les concilier avec la mission de promotion des collections de la bibliothèque.

1. Co-construire l'accueil

Nous l'avons vu, l'accueil des publics empêchés émane dans un premier temps de la demande des éducateurs ou bien de la proposition des bibliothécaires. Chacun a ses propres objectifs et outils, et cette démarche est motivée par le projet de se rejoindre sur une action d'accessibilité dans le lieu culturel qu'est la bibliothèque. Chacun a besoin de l'autre pour l'éclairer dans cet interstice qui les intéresse, à savoir ajuster une offre culturelle en tenant compte des capacités des usagers et des collections disponibles. Pour y répondre, nous avons vu que la rencontre doit avoir lieu, des liens doivent se tisser, autrement dit des relations étroites de confiance doivent se nouer.

La question du partenariat est centrale, car elle prédétermine le succès de l'entreprise et doit faire l'objet dans un deuxième temps d'une implication plus large sur le développement et la construction de la médiation. En effet depuis mai 2017, le ministère de la culture incite les élus et les professionnels à réfléchir à un Projet Culturel, Scientifique, Éducatif et Social (PCSES)¹⁰⁴, afin de mieux définir le rôle de leurs établissements culturels dans la cité, et entre autres celui de la bibliothèque. À cette occasion, un guide de recommandations a été édité, afin d'encourager les partenariats avec les acteurs locaux et de souligner la portée de ce type de projets :

« La formalisation des actions à destination des publics empêchés, dans le cadre d'un projet d'établissement ou PCSES, est loin d'être systématique. Elle constitue pourtant un gage de qualité et de pérennité des actions et permet une évaluation régulière »¹⁰⁵.

Ce travail d'équipe qu'insufflent le PCSES est aussi le moment de réfléchir à l'inscription de chacun des professionnels de la bibliothèque dans le processus de la mise en accessibilité. Si la médiation adaptée n'est pratiquée que par un ou plusieurs bibliothécaires, il n'en reste pas moins que c'est l'ensemble des dispositifs et des responsabilités de chacun qui est interrogé : de la qualité de l'accueil à la banque de prêt, en passant par les priorités de la politique d'acquisition des documents, ou

¹⁰⁴ « Lecture publique et publics empêchés », 1 janvier 2017, <https://www.credoc.fr/publications/lecture-publique-et-publics-empeches>.

¹⁰⁵ Ibid

encore par la mise en conformité de l'accessibilité du portail web, jusqu'aux efforts des services de communication pour une meilleure visibilité, tous les pôles de la bibliothèque participent de ce fait à la construction du projet et au partenariat.

Nous voyons bien que concevoir un accueil adapté pour des publics empêchés relève d'abord des politiques culturelles territoriales, puis de l'ensemble de l'équipe de la bibliothèque, puis des bibliothécaires qui en toute fin établiront avec le partenaire les modalités de la proposition de médiation. Béatrice, bibliothécaire auprès des adultes autistes décrit les difficultés qu'elle a rencontrées auprès de ses élus pour mettre en place ses « racontées » : « Ça a été long, il a vraiment fallu que je galère, il a fallu que j'explique beaucoup, beaucoup, [...] »¹⁰⁶. Dans un même ordre d'idée, Joël bibliothécaire auprès des jeunes déficients visuels, dénonçait le même combat auprès de sa hiérarchie¹⁰⁷, à qui il lui fallait justifier de façon incessante la nécessité à se rendre dans les institutions spécialisées. La mise en place de cette stratification de niveaux de partenariats prend du temps, car elle est faite de relations à développer et à entretenir. Cependant, ce travail est incontournable pour donner de la valeur aux liens qui nouent les institutions entre elles, et partager la charge de travail est un moyen d'impliquer l'ensemble des professionnels.

C'est enfin dans un troisième temps que les bibliothécaires et les éducateurs, devenus partenaires, pourront penser le contenu de la médiation, définir les modalités de l'accueil et les règles à appliquer au groupe en particulier. Véronique, bibliothécaire auprès des adultes suivis au service d'addictologie, insiste sur le fait qu'une bonne compréhension de l'objectif de l'éducateur aide à affiner la proposition, et que ce sont leurs échanges croisés qui établiront des bases solides à la médiation. Elle nous dit :

« Les objectifs pour elle, c'était principalement d'avoir, ça c'est dans leurs objectifs pédagogiques [...], de leur montrer en fait les ressources culturelles qu'ils ont à leur disposition dans ce processus d'inclusion par rapport à leur pathologie. Pour nous, l'objectif était plutôt justement [...] de leur proposer quelque chose qu'ils peuvent retrouver une fois sortis [...] de leur parcours médical »¹⁰⁸.

Au vu de ce qui vient d'être énoncé et pour faire fusionner les objectifs de chacun, Véronique pourrait décliner la médiation sous différentes propositions. Mais le choix final du format sera conditionné par la volonté de trouver un accord avec l'éducateur :

« L'idée, c'était vraiment d'amener un contenu, car effectivement on aurait pu se limiter à une simple visite [...], mais l'idée, c'était vraiment d'amener une action culturelle, [...] un échange culturel en fait, et leur montrer que quel que soit leur parcours, quel que soit leur niveau, quel que soit leur capacité de lecture, ils sont capables de tenir une conversation culturelle »¹⁰⁹.

¹⁰⁶ Entretien réalisé par téléphone le 02/07/2020

¹⁰⁷ Voir le *verbatim* page 33

¹⁰⁸ Entretien réalisé par téléphone le 18/06/2020

¹⁰⁹ Idem

Véronique veut nous expliquer par-là que si elle apporte les suggestions de contenus, l'avis de Louise, l'éducatrice, est déterminant pour créer les « bonnes » conditions d'accueil. Les objectifs décrits plus haut de Louise sont sans doute les mêmes pour tous les autres groupes qu'elle prend en charge, mais ce sont les individualités mêmes des personnes qui composent le groupe, qui déterminent ce qui va se jouer dans la médiation. L'usager de fait devient un partenaire à part entière, car il influe sur la construction du projet et fait que chaque médiation sera différente. La notion éthique du vivre-ensemble exposée dans la première partie de ce mémoire est ici mise en pratique et la participation de chacun contribue à la co-construction du projet par le partage de ses idées, de ses opinions, de ses connaissances.

Néanmoins, si le positionnement institutionnel importe pour établir les bases du périmètre de l'action des bibliothécaires, et si la posture relationnelle des membres de la médiation, consistant à accorder la même valeur à la participation de chacun, donne un cadre aux modalités de l'action, il n'en demeure pas moins qu'il revient aux bibliothécaires de décider de la manière dont il va procéder en fonction de ses propres ressources personnelles et celles de la bibliothèque.

2. Proposer des collections adaptées

Dans ce nouveau sous-chapitre, il ne va pas être question de présenter les différentes adaptations possibles des documents que nous pouvons trouver dans l'offre éditoriale. Notre propos va rester sur l'idée de la construction de la proposition de médiation faite aux éducateurs spécialisés. Il s'agira ainsi d'essayer de soulever en quoi le partenariat apporte en quelque sorte une validation au choix du contenu apporté par les bibliothécaires.

Pour poursuivre sur l'exemple développé au sous-chapitre précédent, voici ce que Véronique nous dit de son dialogue avec Louise :

« J'ai fait la proposition de présentations thématiques autour de livres, puisque je m'occupe principalement des acquisitions de romans et documentaires adultes, [...] ça me semblait assez naturel de partir de ce médialà, et puis parce que traditionnellement, c'est ce qu'on a comme représentation quand on dit qu'on vient à la bibliothèque, [...] c'était ce qu'elle recherchait, le contenu livre, par contre rapidement je lui ai dit que la discussion s'élargirait sur le cinéma, la musique, les autres supports culturels, pour que justement les patients, qui eux ont cette obligation de venir, puissent quand même en retirer quelque chose, qu'ils ne subissent pas. D'ouvrir sur les autres médias, ça permet d'avoir vraiment un échange qui favorise la discussion entre les uns et les autres »¹¹⁰.

Ce que nous dit Véronique, c'est que la construction de cette médiation a porté, non pas sur une offre documentaire adaptée, mais sur le réajustement de la proposition initiale en fonction des possibilités de chacun. Cela a fait l'objet d'un compromis avec l'éducatrice, et d'étayages avec des arguments portant sur l'intérêt

¹¹⁰ Entretien réalisé par téléphone le 09/06/2020

des usagers. Cela a pu se faire grâce à un respect mutuel des compétences de l'autre et à une interprétation fine des retours observés dans le groupe au fil de l'eau.

Pourtant, nous rappelons le résultat de notre questionnaire : 62% des bibliothèques nous ayant fait un retour déclarent que leur offre d'accessibilité porte aussi sur l'acquisition de documents et/ou contenus spécifiques. Il est vrai que, notamment pour les personnes en situation de handicap, pouvoir donner accès à des œuvres ayant fait l'objet d'une adaptation permet aux bibliothécaires de remplir sa mission de diffusion d'une offre documentaire en lien avec le tissu social auquel la bibliothèque appartient, notamment lorsque des établissements spécialisés se trouvent à proximité. Nous pouvons convenir aisément qu'une bibliothèque, ayant pour voisinage une structure recevant des personnes sourdes et malentendantes par exemple, se doit de réfléchir à une offre documentaire en conséquence et à un accueil adapté : des documents en langue des signes française (LSF), un fonds « culture sourde », des supports vidéo avec sous-titrage en respectant le code couleur en vigueur, des contes en LSF, etc.

Cependant, l'accès libre aux collections n'est pas suffisant, car cela sous-entend que les usagers ont suffisamment de connaissances pour les utiliser, et c'est pour cela que les bibliothécaires ont pour tâche de les faire vivre par le biais de médiation adaptée. Il nous semble approprié à présent de rapporter l'expérience très particulière de Karine, qui est bibliothécaire dans un centre éducatif recevant environ 130 personnes présentant des handicaps divers (syndrome d'Angleman, autisme, psychose, handicaps physiques, ...). L'originalité du témoignage de Karine tient de son double regard, car elle s'est professionnellement reconvertie dans le même établissement suite à une carrière d'Aide-Médico-Psychologique¹¹¹ (AMP), qui est une des professions éducatives du travail social au même titre qu'éducateur spécialisé, comme nous l'avons vu précédemment. Karine ne reçoit de fait que des publics empêchés et leurs accompagnants professionnels de la branche éducative et sociale de son institut. Elle explique que, concernant la constitution de son fonds :

« Grâce au CNL¹¹², j'ai pu acheter des livres pas forcément spéciaux mais qui répondaient aux préoccupations des usagers : sur les émotions, sur la sexualité, les sujets d'actualités. Les kamishibai¹¹³ sont nombreux aussi, livres avec des sons, des animations, des odeurs. Tout ce qui touche au sensoriel. Ainsi qu'un magazine fait par et pour des personnes handicapées : « j'existe et je veux », magazine sur la vie affective et sexuelle »¹¹⁴.

Mais nous voyons ici que les collections adaptées sont aussi importantes que le choix judicieux et éclairé des thématiques des documents apportées à ce public spécifique. Ce qui nous a été confirmé par Béatrice, bibliothécaire auprès de patients

¹¹¹ « Métier : Aide médico-psychologique (AMP) ». Disponible en ligne : <http://www.metiers-fonctionpubliquehospitaliere.sante.gouv.fr/spip.php?page=fiche-metier&idmet=41>. (Consulté le 09/08/2020).

¹¹² « CNL », Centre National du Livre. Disponible en ligne : <https://centrenationaldulivre.fr/>. (Consulté le 09/08/2020).

¹¹³ Genre narratif d'origine japonaise qui utilise un théâtre de bois dans lequel des planches illustrées cartonnées sont insérées successivement au fil du récit.

¹¹⁴ Entretien réalisé par téléphone le 13/03/2020

souffrant de la maladie d'Alzheimer, à qui nous avons demandé si elle avait développé son fonds avec des collections adaptées aux publics empêchés qu'elle reçoit. Elle nous répond :

« Curieusement non, parce que je me suis rendue compte que, par exemple les adultes handicapés des foyers qui sont déjà âgés, ils se dirigent vers les fonds classiques, les voyages, les livres d'art, ces choses-là. Ils n'ont pas envie d'avoir des choses qui soient adaptés à eux. Y en a beaucoup qui n'ont pas du tout accès à la lecture, ils se contentent des images. Ils prennent les livres qui sont destinés à tous les publics »¹¹⁵.

À travers ces deux derniers exemples, nous pouvons nuancer l'impact des collections adaptées en bibliothèque. Certes, elles sont d'une utilité indéniable, car elles permettent une égalité d'accès aux œuvres en fonction des handicaps, et puis elles ont de même pour fonction de rassurer les bibliothécaires qui peuvent compter sur l'effet d'émerveillement provoqué par la découverte du produit adapté. Nous l'avons vu avec les jeux vidéo sonores pour les déficients visuels, mais cela peut être également le cas avec l'écoute d'un livre audio, ou encore avec une application pour les personnes souffrant de handicap mental. Le plaisir éprouvé est sans conteste, mais ce que nous défendons ici c'est le caractère singulier et unique de la coopération entre bibliothécaires et éducateurs, qui font de leur action commune un outil à fort potentiel d'accessibilité, d'inclusion sociale et de transmission culturelle, grâce aux compétences de « passeur » des bibliothécaires et de « traducteur » des éducateurs. Ce lien tissé est d'autant plus efficace, du point de vue des politiques culturelles des établissements et de la ville en matière de visibilité et de stratégie de communication, quand il peut se concrétiser par des conventions pour une accessibilité renforcée des publics empêchés.

3. S'appuyer sur des conventions

Les conventions, en tant que contrat formalisé, sont un moyen d'engager deux établissements à respecter les modalités des conditions d'accueil, des responsabilités et de l'évaluation de la médiation culturelle. Pourtant, elles ne semblent faire l'objet d'une pratique très répandue dans le milieu des bibliothèques. Sur les neuf entretiens individuels menés pour cette enquête, seuls deux cas font état de l'instauration d'une convention, que nous souhaitons comparer. Ces derniers se distinguent en effet tant sur le point de l'engagement du personnel, de la structure en général et du territoire. Mais néanmoins toutes deux trouvent leurs sens si nous les replaçons dans leur propre contexte institutionnel.

Nous commencerons avec le témoignage de Béatrice, bibliothécaire se déplaçant en EPHAD pour ses « racontées », qui confirme que la convention lui a permis de conforter et cadrer son intervention :

« On a établi des conventions avec les structures qui m'accueillent, [...] comme pour le foyer personnes Alzheimer, et dans mon temps de travail je me

¹¹⁵Entretien réalisé par téléphone le 02/07/2020

détache deux heures par mois pour aller raconter. Donc, il y a vraiment là une reconnaissance de ce travail »¹¹⁶.

Si nous analysons cette convention, que Béatrice a accepté de nous transmettre sous forme anonymisée¹¹⁷, nous pouvons voir que dans un premier temps les fonctions de chacune des parties sont positionnées, et que, du point de vue de la bibliothécaire, les bases de l'accord sont déclinées selon six articles portant sur :

- L'objet de la convention, à savoir une intervention hors les murs pour la bibliothécaire qui rend visite aux résidents dans leur établissement, et 3 à 4 accueils par an de ces mêmes résidents au sein de la bibliothèque.
- Les référents, ce qui donne à Béatrice la garantie d'avoir un contact compétent.
- Les engagements des parties, ce qui confère à Béatrice le statut d'invitée avec toute la préparation en amont de la part de l'EPHAD en ce qui concerne son accueil, mais ce qui implique aussi de sa part qu'elle assure l'inscription des résidents dans son offre culturelle sous la forme de lectures, manifestations, expositions ou encore en visite libre à la bibliothèque.
- Les responsabilités, qui protègent Béatrice et la bibliothèque en termes d'assurance pour les locaux, des matériels et les personnes, mais qui l'engagent d'un autre côté en tant qu'invitée, comme nous l'avons vu plus haut, à respecter les règles de l'établissement.
- L'évaluation, qui apportera à Béatrice un retour qualitatif de ses interventions.
- La durée de la convention, ce qui permet à Béatrice de planifier son action culturelle sur un temps donné.

Toutes ces repères existent de façon tacite et semblent suffisantes dans la plupart des cas sans avoir besoin d'établir une convention, ce qui m'a été confirmé par plusieurs personnes interrogées. De ce fait, les bibliothécaires ne voient pas réellement la nécessité de « perdre » du temps et de l'énergie à cette formalité : Joël, bibliothécaire auprès des déficients visuels, répond à ma question en déclarant que « La bibliothèque n'a pas de convention, ce n'est pas dans les habitudes de travail », comme s'il s'agissait également d'une question de confiance à s'accorder mutuellement. Il est certain que ce qui prime au bout du compte, c'est que la médiation culturelle ait lieu dans de bonnes conditions, mais en même temps beaucoup déplorent l'arrêt des actions du fait du départ d'un des deux professionnels : que ce soit du côté des institutions spécialisées comme des bibliothèques, le partenariat informel n'engageant que les personnes, le relai de l'action n'est pas forcément repris par un collègue.

Toutefois, la convention peut avoir cet effet de sécurisation de la pérennité de l'action car c'est toute l'institution en elle-même, et donc sa direction, qui est engagée. L'exemple que nous allons nous attacher à analyser à présent nous vient

¹¹⁶ Idem

¹¹⁷ Disponible en annexe n° 6 page 95

du témoignage d'une éducatrice spécialisée de formation, nommée ici Christelle, qui occupe à la fois la fonction de chef de service et de référente culturelle dans son institut. Elle raconte comment son institution, qui reçoit des jeunes souffrant de troubles du comportement, a fait de la médiation culturelle un axe majeur de la prise en charge de ces jeunes :

« Depuis 4-5 ans, petit à petit s'est mis en place une politique culturelle [...], depuis l'année dernière elle est inscrite dans le projet d'établissement. Nous avons avec l'aide du dispositif Culture et santé vraiment structuré la politique culturelle de l'établissement en mettant en place une commission, qui se réunit une fois par mois et dans laquelle est représenté presque l'ensemble des différents types de professionnels : plusieurs personnes issues de l'administration, une personne des ateliers techniques, 2 ou 3 éducateurs, chef de service, personnes de l'unité d'enseignement. Nous avons voulu qu'il y ait une ouverture [...] en ouvrant vraiment les portes [...], en faisant venir des intervenants artistiques à l'intérieur [...], et en favorisant aussi l'accès à l'extérieur à des structures culturelles »¹¹⁸.

Cette convention Culture et Santé est décrite ainsi par le Ministère de la Culture :

« Il s'agit à la fois de promouvoir toutes les actions favorisant le rayonnement et la visibilité de la thématique "Culture et Santé", qui participe à ramener la Culture « près » de nos concitoyens : partout, sur tous les territoires, et aussi à développer le partage d'expériences entre les acteurs. Le public visé englobe l'ensemble de la communauté sanitaire : personnes hospitalisées, personnes âgées, familles, professionnels de la santé et du médico-social. »¹¹⁹

Nous pouvons voir, qu'avec l'appui d'un dispositif ministériel, combien il est possible aux structures médico-sociales de se saisir de la culture pour en faire un moyen vers l'épanouissement des personnes accueillies.

B. PARTAGER LA MEDIATION

Ainsi que nous avons pu le comprendre avec le chapitre précédent, le partenariat semble être la base pour que les bibliothécaires et les éducateurs puissent penser ensemble un accueil sur mesure, qui non seulement répondra au mieux aux besoins des usagers, mais qui fera également de la médiation culturelle une réussite. Avec des publics aussi fragilisés, les bibliothécaires ressentent cet accueil comme un véritable enjeu professionnel, voire personnel. D'après les entretiens, l'accueil spécifique des publics empêchés est celui qui est le plus source de questionnements et de doutes chez les bibliothécaires. Quand nous les avons interrogés sur la question de ce qui les avaient amenés à recevoir des groupes de publics empêchés, les bibliothécaires nous ont confié également qu'ils regrettent très souvent le manque de motivation de leurs collègues à pratiquer des médiations de ce type : les mots

¹¹⁸ Entretien réalisé par téléphone le 29/06/2020

¹¹⁹ « Culture et Santé ». Disponible en ligne : <https://www.culture.gouv.fr/Sites-thematiques/Developpement-culturel/Le-developpement-culturel-en-France/Culture-et-Sante>. (Consulté le 21/08/2020).

« mal à l'aise », « flipper », « peur », « sidération » finissent par être évoqués. Justine, bibliothécaire auprès d'adultes en situation de handicap psychique et de déficience mentale, est encore plus critique :

« De mon point de vue les collègues qui rechignent à travailler avec les publics empêchés sont soit des collègues qui rechignent à faire autre chose que du prêt/retour, soit des collègues qui ont un égo surdimensionné »¹²⁰.

Du reste, nous l'avons constaté dans nos entretiens, ce type d'accueil repose très souvent sur une seule personne dans l'équipe, ce qui nous amène à supposer que ce frein est sans doute une des causes au développement encore timide des médiations culturelles pour les publics empêchés. Car même si l'enquête du CREDOC¹²¹ avance le chiffre de 87 % des bibliothèques municipales ayant mis en place au moins une action (une offre de lecture adaptée soit sur place, soit avec portage à domicile pour neuf bibliothèques sur dix), les données communiquées par la direction générale des médias et des industries culturelles (DGMIC)¹²² précisent que l'activité repose sur :

- Pour quatre sur dix, des facilités de prêt ou une procédure d'accueil adaptée pour la visite de la bibliothèque
- Pour une sur dix, des lectures à voix haute
- Pour quatre sur dix, des séances collectives adaptées (ateliers ou animations, etc.)
- Pour 30%, des événements culturels (expositions, projections, débats, concerts, etc.), qui sont par ailleurs ouverts à tous dans près de la moitié des cas.

Bien que les publics empêchés soient compris ici au sens large, force est de constater que le chiffre encourageant de départ de 87% se retrouve extrêmement nuancé par les trois derniers *ratios* cités concernant la médiation culturelle.

Dans ce chapitre, nous allons tenter de développer des pistes de bonnes pratiques d'accompagnement partagé par le couple professionnel que forment les bibliothécaires et les éducateurs spécialisés lors d'une médiation culturelle en faveur des publics empêchés. À partir des données extraites des entretiens et des questionnaires, nous allons également amorcer une analyse des facteurs susceptibles de conforter ce type particulier d'accueil, afin de démontrer en quoi les regards croisés permettent de le faciliter, et ainsi amener la bibliothèque à prendre une place plus grande pour l'accessibilité de la culture auprès de ces publics.

¹²⁰ Entretien réalisé par téléphone le 04/08/2020

¹²¹ « Lecture publique et publics empêchés », op. cit.

¹²² Données issues de l'enquête 2016 « Lecture publique et publics empêchés » de la Direction générale des médias et des industries culturelles, et confiée au CREDOC. Chiffres communiqués par la DGMIC. Indisponible en ligne.

1. Définir les rôles

Pour exister sur la place publique comme lieu culturel singulier et accessible à tous, la bibliothèque a la possibilité de cultiver sa différence selon plusieurs axes : développement numérique, concept troisième lieu, ou encore la préservation des collections patrimoniales. Nous avons choisi dans ce mémoire d'explorer la « niche » que peut représenter la médiation culturelle auprès des personnes prises en charge par des institutions pour des raisons de fragilité ou de vulnérabilité, et qui nécessitent une approche éducative par le biais de l'accompagnement des éducateurs spécialisés. Ce segment de l'action adaptée en direction de ces publics est peu représenté comme nous venons de l'étudier, et selon Abdelwahed Allouche, les bibliothèques en seraient en partie responsables : « La réalité sélective de leurs fonctionnements [...] peut être attribuée à plusieurs causes : l'oubli du social dans le traitement du champ culturel [...] »¹²³. Même si cet aspect n'est pas le seul dans son argumentaire, le constat posé est que les bibliothèques n'intègrent pas suffisamment la dimension sociale dans leur politique culturelle, ce qui fait d'elles des lieux encore trop sacralisés.

Il n'est pas question pour nous de détailler les différents rôles de la bibliothèque, mais plutôt de centrer notre réflexion exclusivement sur son rôle social, et en particulier sur l'accueil des publics empêchés. La définition de ce rôle social de la bibliothèque est énoncée comme suit par l'IFLA en 2001 :

« Des dispositions devraient être prises pour garantir que les services soient également accessibles aux groupes minoritaires qui, pour une raison ou pour une autre, ne sont pas à même d'utiliser les services à la disposition du grand public, les minorités linguistiques par exemple, les personnes avec des handicaps physiques ou sensoriels ou ceux qui vivent dans des communautés isolées et sont dans l'incapacité de se rendre à la bibliothèque »¹²⁴.

Il nous semble important de rappeler à ce niveau de notre raisonnement que si la bibliothèque se doit de proposer des services adaptés, le rôle des bibliothécaires est d'en faire la promotion et de faire vivre des projets. En ce qui concerne notre sujet, nous avons vu qu'il peut s'appuyer sur l'aide partenariale des éducateurs en termes d'attitudes et de langage à adopter. Afin de croiser les avis, nous avons demandé aux éducateurs interrogés en entretien de nous livrer leur regard porté sur les bibliothécaires. Sylvie, éducatrice auprès des personnes déficientes visuelles répond :

« Au cours de l'animation Joël va nous demander si c'est compliqué ce qu'il leur propose [...]. On va un petit peu réinterpréter ce qu'il nous a dit, ce

¹²³ Abdelwahed Allouche, « Les médiations dans les bibliothèques publiques », Text, 1 janvier 2007. Disponible en ligne : <https://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2007-06-0071-002#note-8>. (Consulté le 13/05/2020).

¹²⁴ « Les Services de la bibliothèque publique : principes directeurs de l'IFLA/UNESCO; 2001 », s. d., 95. Disponible en ligne : <https://www.ifla.org/files/assets/hq/publications/archive/the-public-library-service/pg01-f.pdf>. (Consulté le 13/05/2020).

qu'il a dit aux jeunes pour qu'ils le comprennent, mais après c'est Joël le chef d'orchestre »¹²⁵.

Cette idée, déjà développée avec la notion d'accueil qui contraint l'invité à suivre les règles du lieu où il est reçu, se retrouve en bibliothèque : les bibliothécaires mènent la médiation adaptée, même en présence des éducateurs. Ce dernier l'assiste dans le déroulé de la médiation en intervenant auprès des usagers seulement pour permettre une meilleure compréhension ; nous retrouvons ici la fonction de traducteur évoquée auparavant.

Pour poursuivre, nous pouvons aussi citer Louise, éducatrice au service d'addictologie, qui parle ainsi de la bibliothécaire qui la reçoit :

« C'est elle qui s'occupe de tout, le thème en général on en discute avant, mais c'est souvent elle qui les propose, puis voilà on vient, elle présente un certain nombre de livres, elle fait toute une présentation du thème »¹²⁶.

Avec ce cas précis, nous voyons que les bibliothécaires mènent la médiation aussi parce qu'il en maîtrise son contenu, que ce soit avec la présentation des collections, avec diverses techniques de transmission des savoirs ou encore la découverte des nouveaux supports. En d'autres termes, le rôle de chacun est déterminé par ses missions et ses objectifs : les bibliothécaires s'attachent à la transmission culturelle et les éducateurs à la socialisation, et la conjonction de ces deux rôles donnent une nouvelle valeur à la médiation : le service à l'utilisateur est ici fait sur mesure, avec la prise en compte individuelle de chaque besoin et de chaque appétence.

Pour illustrer ce qui vient d'être énoncé, prenons l'exemple d'une lecture à voix haute réalisée par le même bibliothécaire avec comme support le même conte, mais devant deux types de publics différents, tels qu'une classe de primaire ordinaire et un groupe d'enfants souffrant de handicap et qui a un accès difficile à la relation ; la médiation ne va pas se « vivre » de la même manière. Les premiers possèdent les codes sociaux, alors que les seconds nécessiteront une aide de leurs éducateurs pour compenser leur handicap pour ainsi profiter de la médiation. Cette interaction, qui se fait à trois : le bibliothécaire, l'éducateur et l'utilisateur, place la personne en situation de handicap au cœur de la médiation, de cette triangulation, car tout bien considéré l'enjeu à ce moment-là, ce n'est pas le conte, mais bien l'effet émotionnel qui va en résulter chez l'utilisateur. Comme nous le verrons plus loin, l'accueil des publics empêchés est avant tout une affaire de savoir-être, et non pas de savoir-faire.

Pour finir sur le rôle des bibliothécaires dans une médiation adaptée, nous pouvons apporter le point de vue de Justine, bibliothécaire auprès d'adultes en situation de handicap psychique et de déficience mentale :

« Notre mission : rendre accessible la culture au plus grand nombre... et donc accueillir tous les publics. Personne ne nous demande de comprendre tous

¹²⁵ Entretien réalisé par téléphone le 09/06/2020

¹²⁶ Entretien réalisé par téléphone le 09/06/2020

ces publics... Personne ne nous demande de parler « handicapé » anglais, arabe, bébé... Restons à notre place et tout ira bien ! »¹²⁷.

Ces bons conseils rappellent que chaque professionnel a ses spécificités propres et doit les conserver. À nuancer tout de même, car certaines bibliothèques choisissent l'option de compter parmi leur équipe des personnes en situation de handicap, quitte à les former en interne après l'embauche. Ce mixage des professionnels faciliterait le contact avec les publics empêchés, parce qu'ils ont une connaissance tout personnelle qui n'est pas transmissible sous forme de formations. Compléter les équipes avec des profils de professionnels d'horizons pourrait alors s'avérer être une piste à exploiter.

2. Changer de regard

Les rôles ainsi définis permettent donc aux bibliothécaires et aux éducateurs de croiser leurs regards pour un accueil personnalisé et renforcé des publics empêchés les plus difficiles à atteindre, c'est-à-dire ceux qui ne décident pas librement de leur visite en bibliothèque du fait de leur besoin d'accompagnement spécialisé. Le partage de l'expérience et de l'expertise a pour conséquence que la combinaison des techniques professionnelles respectives devient un outil intéressant en termes de réponse adaptée et individualisée : ces techniques additionnées permettent de compenser l'empêchement de chacun des usagers accueillis, de façon réactive car l'aide des éducateurs est « en direct », et de façon fonctionnelle car la médiation culturelle des bibliothécaires donne une place à ce public en bibliothèque. Faire une place, c'est-à-dire élaborer et mettre en pratique le « juste accueil spécifique » comme évoqué plus haut avec Vincent Chékib, c'est en quelque sorte participer à donner une place de citoyen à chacun d'eux. Le retentissement d'un tel positionnement a un effet constructif et modifie le regard porté à différents degrés : en effet, si nous reprenons l'exemple décrit par Béatrice avec le jeune adulte autiste qui manifeste contre toute attente sa fierté à l'auteur, nous pouvons dire que le regard a été modifié au niveau des professionnels investis (bibliothécaire, auteur et éducateur), celui des personnes extérieures (les parents, les collègues, les élus, et on peut supposer les visiteurs du salon littéraire) et enfin la personne elle-même avec une grande intensité.

Cependant, une variable à prendre en considération est celle du manque d'implication des bibliothécaires à proposer des médiations culturelles adaptées : nous le rappelons, seules quatre bibliothèques sur dix proposent des séances collectives adaptées, d'après la synthèse de l'étude « Lecture publique et publics empêchés » réalisée en 2016 par le CREDOC¹²⁸. Dans son article portant sur les seniors en bibliothèque, Anne-Christelle Losser livre cette citation de Ophélie Ramonatxo extraite de son article paru en 2008 :

¹²⁷ Entretien réalisé par téléphone le 04/08/2020

¹²⁸ Ministère de la Culture et de la Communication, Direction Générale des Médias et des industries culturelles. Lecture publique et publics empêchés : Synthèse de l'étude réalisée par le Crédoc, op. cit. p 8

« La frilosité de notre profession concernant les animations à destination des publics empêchés n'est pas sans lien avec l'absence de formation relative à ces derniers. [...] les services des bibliothèques aux personnes empêchées ont suscité des professions de foi engagées et passionnées, et on ne peut plus justifiées [...] les obstacles majeurs à l'organisation de telles actions viennent, en fin de compte, de la profession elle-même »¹²⁹.

Le manque d'empressement pourrait donc provenir du manque de formation : Véronique nous a déjà confirmé qu'il en existe peu réellement adéquates, ou éventuellement à destination des bibliothécaires jeunesse. Nous n'avons pas étudié la véracité des faits auprès des organismes de formation continue pour les bibliothécaires, car notre propos ne se situe pas dans la réalité objective, mais plutôt dans le ressenti des professionnels. Ce que nous avons tenté de vérifier à travers le questionnaire à destination des bibliothécaires avec la question 5. « Dans votre équipe, y a-t-il au moins une personne formée à l'accueil des publics empêchés ? »¹³⁰, 58% des bibliothécaires répondent par la positive et 12% en prévision, ce qui ramène au chiffre encourageant de 70%. Mais d'après les retours rapportés des entretiens, ces formations ne seraient guère satisfaisantes.

Là encore, deux expériences de bibliothécaires vont nous apporter des éléments de réponse. Tout d'abord, l'exemple de Véronique, qui dans le cadre de ses missions d'offre culturelle en faveur des publics empêchés, a participé aux Semaines d'information sur la santé mentale¹³¹ pendant lesquelles différents acteurs du territoire réfléchissent à des actions d'échanges avec le grand public pour sensibiliser à ce type de trouble. À cette occasion, Véronique et l'ensemble de son équipe ont pu à leur tour profiter d'une sensibilisation très riche en enseignements :

« Pour que l'équipe soit à l'aise avec le projet, et comme on avait la chance d'être accompagnés [...] par une psy [...], on en a profité pour la faire venir à une réunion pour qu'elle nous parle de maladies psychiques et de ce que cela impliquait comme représentations pour eux par rapport à notre quotidien de bibliothécaire. [...], des fois on en profite comme ça, mais c'est un peu au pied levé. [...] c'est là où il nous manque aussi une certaine forme de formations vraiment sur les publics spécifiques, [...] parce que mine de rien il y a des attitudes qu'on surinterprète, parce qu'on a pas forcément conscience de la pathologie de la personne, et qui une fois que le problème est détecté, on va plus réagir de la même manière, et du coup la personne non plus, puisqu'on aura adapté notre comportement »¹³².

À mettre en parallèle, un deuxième exemple apporté cette fois-ci par Joël, bibliothécaire auprès des jeunes déficients visuels qui nous parle des temps d'initiations qu'il met en place au sein de sa bibliothèque :

¹²⁹ Anne-Christelle Losser, « Des seniors à la bibliothèque », Text, 1 janvier 2017. Disponible en ligne : <https://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2017-11-0066-009#appelnote-15>. (Consulté le 13/05/2020).

¹³⁰ Annexe n°1 p 76

¹³¹ « Accueil », Semaines d'information sur la santé mentale (SISM). Disponible en ligne : <https://www.semaines-sante-mentale.fr/>. (Consulté le 09/08/2020).

¹³² Entretien réalisé par téléphone le 18/06/2020

« On essaie tous les trimestres [...] d'organiser des matinées à thèmes sur l'accueil, où on fait venir une association qui vient parler du handicap qu'ils gèrent. Cela peut être des sourds, des autistes, et donc le personnel peut venir et s'inscrire [...]. On essaie de sensibiliser le personnel à tous les handicaps »¹³³.

Nous voyons dans ces deux cas que les bibliothécaires ont fait appel à des professionnels, ou bien des associations, concernés par le sujet de l'empêchement ou du handicap. Ce qu'ils nous donnent à voir, c'est que le besoin d'informations des bibliothécaires se situerait, non pas seulement au niveau des techniques d'accueil ou de médiation adaptée, mais sans doute plus au niveau de la connaissance des personnes empêchées et de leur problématique. Le regard ici se déplace de l'action culturelle adaptée sur l'individu en lui-même. Du point de vue des bibliothécaires, cela ne suffit pas finalement d'organiser des séances de jeux vidéo adaptés, de temps d'échanges culturels, ou bien des racontées en EPHAD ; ce ne sont sans doute pas les savoir-faire qui font défaut mais plutôt les savoir-être. Ce qui nous fait dire que, pour personnaliser la médiation culturelle avec l'adaptation nécessaire, il faut sans doute personnaliser en amont l'attention portée aux besoins. Là encore, il va s'agir de ne pas se tromper de destinataire.

3. Personnaliser l'écoute des usagers

À partir des entretiens menés, nous venons d'analyser certains éléments facilitant le partage de la médiation culturelle adaptée pour des publics empêchés entre les bibliothécaires et les éducateurs spécialisés. Ces données issues du terrain traitent à la fois de l'importance à accorder à une mise en confiance réciproque par une définition claire des rôles de chacun, mais aussi de l'intérêt des professionnels et des usagers à faire mutuellement connaissance.

Tout cela prend un certain temps, et fonctionner en mode expérimental à petits pas est une manière de travailler respectueuse de l'autre, nous l'avons vu avec l'expérience de Justine. Dans l'espace public que représente la bibliothèque, redonner une place à ces publics considérablement empêchés n'a pas le même impact, notamment si les éducateurs spécialisés se retrouvent seuls dans cet accompagnement culturel, en visite libre par exemple. Ce qui nous amène à émettre l'hypothèse que, pour les bibliothécaires, penser une action de médiation culturelle pour les publics empêchés nécessite de prendre en considération la variable que constitue l'accompagnant. Le public visé dans ce cas est certes le public empêché, mais n'est-il pas d'abord l'éducateur lui-même, car c'est lui qui jugera si la médiation sera bénéfique ou pas pour ses usagers, et c'est par lui, et seulement par lui, que se fera la rencontre avec eux.

Nous commençons ainsi à entrevoir à quel point l'élément stratégique est peut-être de considérer les éducateurs spécialisés eux-mêmes comme des publics cibles, et que l'écoute personnalisée de leurs besoins sera la clé pour accueillir un certain profil de publics empêchés, qui sans cet accueil partagé ne pourraient pas bénéficier

¹³³ Entretien réalisé par téléphone le 20/05/2020

d'une médiation culturelle en bibliothèque. Or, les besoins professionnels des éducateurs spécialisés sont quelque fois très éloignés des objectifs du projet de médiation.

Pour illustrer notre propos, nous allons rapporter une situation décrite par Laurence, éducatrice en Institut médico-éducatif (IME) auprès d'enfants autistes de 6 à 8 ans avec une déficience intellectuelle légère à moyenne, parlants ou non. Cet exemple est, de prime abord pour les bibliothécaires, très surprenant voire difficilement compréhensible au niveau de l'intérêt de la visite en bibliothèque. Mais du point de vue des éducateurs, elle est significative d'un besoin précis en termes d'objectifs éducatifs, et de ce fait la visite en bibliothèque est tout à fait justifiée. Elle raconte :

« Il y a le regard des autres, sur la différence [...], on ne passe pas inaperçus quand on y va !! On a un petit garçon, il va à la bibliothèque, limite il se couche par terre, il écoute ou il écoute pas, il fait son tour dans la bibliothèque, il est pas forcément avec nous, mais par exemple le projet pour lui, c'est qu'il arrive à prendre l'ascenseur. [...] Il monte les escaliers avec P. [la bibliothécaire], parce que nous on a une petite fille en fauteuil, et on se dit, il va y arriver, il va prendre l'ascenseur un jour »¹³⁴.

Si nous nous plaçons du côté des bibliothécaires, nous pouvons aisément entendre sa difficulté à comprendre la situation : quel bénéfice à venir en bibliothèque pour cet enfant-là, alors que l'apprentissage du dépassement de la peur de monter dans l'ascenseur pourrait se faire tout à fait ailleurs ? Au fur et à mesure de son récit, la gêne de Laurence était perceptible dans le sens où elle a répété à plusieurs reprises qu'elle ne voulait pas non plus déranger les autres publics. C'est la délicatesse et la non-formalisation de la bibliothécaire qui permet à Laurence de continuer son projet avec ce petit garçon : « elle accroche bien, elle est très douce avec les enfants [...], elle nous laisse faire notre travail, et elle fait le sien »¹³⁵. Nous retrouvons ici l'importance du rôle différent mais consolidé joué par les deux professionnels, et peut-être que c'est justement l'empathie de la bibliothécaire qui fera que ce petit garçon aura suffisamment confiance pour prendre l'ascenseur.

Il est donc d'importance de ne pas juger les objectifs éducatifs des éducateurs spécialisés dans le cadre de leur visite en bibliothèque. Beaucoup d'entre eux y renoncent, car la bibliothèque, tout comme le musée d'ailleurs, souffre encore d'une image de lieu culturel peu accessible du fait des règles strictes tant au niveau des convenances attendues en termes de comportement et d'éducation que des interdictions à observer.

On distingue ainsi des enjeux différents et un intérêt commun : celui de la personne empêchée qui a besoin d'une écoute adaptée, pas toujours évidente à repérer au premier abord, mais que les éducateurs seront à même d'expliquer. Une bienveillance toute particulière aux chemins détournés des éducateurs, qui n'utilisera peut-être pas le lieu et la médiation à son sens premier. Alors, pour

¹³⁴ Entretien réalisé par téléphone le 25/05/2020

¹³⁵ Idem

motiver la rencontre et qu'elle ait lieu, il faut que chacun puisse retirer des bénéfices à la médiation culturelle : pour les bibliothécaires, conquérir de nouveaux non-publics pour élargir le rôle social de la bibliothèque, et amplifier une diffusion plus démocratique de leurs ressources culturelles ; pour les éducateurs spécialisés, atteindre les objectifs éducatifs personnalisés de leurs usagers en développant leur inclusion, autonomie et épanouissement.

C. AUGMENTER LES BÉNÉFICES DE CHACUN

L'accompagnement réciproque des bibliothécaires et des éducateurs spécialisés, que nous avons tenté de démontrer, ne peut se concrétiser que si une relation professionnelle a pu aboutir à un partenariat en vue de partager la médiation culturelle adaptée. L'intérêt commun de ces deux professionnels est de parvenir à une accessibilité renforcée, c'est-à-dire pertinente et personnalisée des usagers des éducateurs. C'est cette justesse du cadre de la médiation qui intéressera les éducateurs et qui leur fera choisir la bibliothèque comme lieu d'apprentissage social et de découverte culturelle.

Répondre à cette attente sera donc un élément décisif, et il revient à la bibliothèque en quelque sorte de séduire et d'appivoiser ce nouveau public cible que constitue les éducateurs. Sur les préceptes de Aaron Schmidt, Amanda Etches, et Nathalie Clot dans leur ouvrage de 2016¹³⁶, la bibliothèque doit se faire « *désirable* » pour être un lieu d'intérêt :

« Utilité, utilisabilité et désirabilité sont liées. Tout ce que vous faites dans votre bibliothèque, chaque service, chaque ressource, chaque interface, chaque espace, doit remplir ces conditions et à la fois servir à quelque chose, être aisé d'accès et donner envie de l'utiliser : faute de quoi, vous ne pourrez pas optimiser l'expérience globale que vous pourriez procurer aux membres de votre communauté ».

À travers ce dernier chapitre, nous allons tenter de donner aux bibliothécaires de nouvelles pistes pour rendre une proposition de médiation culturelle désirable aux yeux des éducateurs spécialisés, en explorant successivement les bénéfices à retirer, les moyens pour y parvenir et les modalités à envisager pour les bibliothécaires, les éducateurs puis les personnes empêchées.

1. Appivoiser un public résistant

Concernant le sujet qui nous intéresse, nous avons établi que derrière un certain profil de publics empêchés, notamment ceux pris en charge en institution spécialisée, se dissimulent des professionnels éducatifs que la bibliothèque doit pouvoir conquérir pour atteindre ce même public. Il semble désormais justifié de nous interroger sur les bénéfices des bibliothécaires à s'investir dans des médiations telles que celles-ci. Nous évoquons ici les bibliothécaires, et non pas la bibliothèque

¹³⁶ Aaron Schmidt, Amanda Etches, et Nathalie Clot, *Utile, utilisable, désirable: redessiner les bibliothèques pour leurs utilisateurs = Useful, usable, desirable : applying user experience design to your library*, 2016. Op. cit . p 19

pour laquelle les bénéfiques semblent beaucoup plus évidents en termes de fréquentation, de public touché ou de démocratisation du lieu.

Nous avons rencontré deux types de postures de bibliothécaires : les réticents (les plus nombreux) et les enthousiastes. Nous avons abordé rapidement la peur qui peut être vécue par les bibliothécaires face à ce type de public et qui se retranchent bien souvent derrière des prétextes de manque de compétences. Voici ce que Karine, bibliothécaire dans le centre éducatif et ancienne AMP, nous dit : « Il y a une méconnaissance absolue du handicap et une appréhension qui est commune à tous ceux qui ne travaillent pas dans le handicap »¹³⁷. Mais alors, si les thématiques traditionnellement proposées en formation continue ne répondent pas réellement aux besoins selon les dires des bibliothécaires, comment ces dernières peuvent-elles se former ? Des éléments de réponse sont proposés l'exemple de Véronique, bibliothécaire auprès des patients en addictologie, qui a beaucoup appris en échangeant avec une psychologue lors de l'organisation d'actions pour la sensibilisation de la santé mentale. Les rencontres interprofessionnelles sont donc riches d'enseignement, et très certainement dans les deux sens.

Un des bénéfiques que les bibliothécaires peuvent donc en retirer est de monter en compétence du point de vue de la qualité de l'accueil : Véronique, nous dit que « de faire de la médiation adaptée auprès de certains publics nous permet de mieux comprendre les réactions des usagers lambdas »¹³⁸. L'expérience est donc formatrice et renforce les apports théoriques. D'ailleurs, la formation des éducateurs spécialisés ne compte pas moins de soixante semaines de stage dans le cursus des trois années d'étude, ce qui donne une valeur importante à l'apprentissage sur le terrain. Pour les bibliothécaires, pas d'autres choix que de « se lancer » et oser une auto-formation avec des premiers accueils modestes, en recherchant les conseils, l'appui et la complicité des éducateurs. Demander aux éducateurs de les accompagner dans la médiation ne doit pas être une barrière, car ce professionnel est à même de le rassurer, de le mettre en confiance et de le guider. À l'instar des premiers accueils de classe, l'accueil des publics empêchés est une source de stress pour les bibliothécaires qui se risquent et apprennent de leurs erreurs.

2. Eduquer les éducateurs

Beaucoup d'éducateurs ne viennent pas ou peu en bibliothèque, pour des raisons qui nous ont été rapportées par Karine, bibliothécaire dans le centre éducatif et ancienne AMP¹³⁹. Son double regard lui confère une très bonne connaissance des freins existants et récurrents pour aller en bibliothèque, dont les principaux sont :

¹³⁷ Entretien réalisé par téléphone le 13/03/2020

¹³⁸ Entretien réalisé par téléphone le 18/06/2020

¹³⁹ Entretien réalisé par téléphone le 13/03/2020

- Des difficultés d'ordre logistique : « Franchement, moi je n'y allais qu'une fois toutes les trois semaines, le nombre de fois où j'ai pas pu y aller parce qu'il manquait une personne [...], qu'il manquait le véhicule, qu'il y avait une sortie pour le sport, des trucs comme ça, mais c'est hallucinant ».
- Des préjugés sur le lieu : « C'est la méconnaissance de ce que peut offrir une bibliothèque, on pense que c'est pas accessible [...], y en a beaucoup qui ne s'autorisent pas à y aller, parce que eux justement ils ne lisent pas [...], parce que nous il y a quand même 90% des personnes qui ne lisent pas honnêtement ».
- Des préjugés sur les supports :

« Ils [les éducateurs] n'en voient pas l'intérêt parce qu'ils [les usagers] lisent pas. J'ai des jeunes, qui vont jusqu'à vingt-cinq ans, et ils regardent des albums. On me fait « Oui, mais c'est bébé ». [...] Et en fait, ça m'énerve, [...] j'ai une vision souvent différente et je m'éclate moi avec mes albums jeunesse. [...] Maintenant, ils ont vu la qualité des textes, du dessin, et maintenant la question ne se pose plus ».

Le témoignage de Karine nous révèle que pour une visite en bibliothèque, ou tout autre lieu extérieur à l'établissement, les éducateurs ont un travail de préparation en amont quelque fois assez lourd : il doit tout d'abord motiver ses usagers (l'illettrisme très répandu chez ces populations n'est pas un facteur favorisant), ce que Sylvie nous confirmera plus bas, puis organiser la sortie en tenant compte des contraintes matérielles (transport, horaires, personnels, etc.), des contraintes individuelles des usagers (santé, emploi du temps, encadrement, etc.) et de la gestion de son propre stress qui peut en résulter. Ces éléments nous semblent d'importance pour comprendre la suite, car bien que les éducateurs soient demandeurs de médiations culturelles, une telle dépense d'énergie doit être justifiée par un réel bénéfice pour les usagers.

Nous avons tenté de repérer les réponses pertinentes que les bibliothécaires peuvent avancer pour rendre la bibliothèque attractive. Du point de vue des éducateurs, ils nous ont confié disposer de peu de temps en dehors de leurs tâches quotidiennes et de la prise en charge directement en lien avec leurs usagers. Nous avons pu le vérifier pendant la période de prise de contact pour notre recherche, car ces professionnels, travaillant beaucoup en présence de leurs usagers, ne sont pas facilement joignables. C'est pourquoi unanimement, les éducateurs spécialisés interrogés ont déclaré s'en remettre très souvent aux professionnels des lieux culturels pour la conception, la réalisation et la mise en pratique de l'action. L'exemple de Christelle, éducatrice auprès de jeunes souffrant de troubles du comportement, n'est pas transposable dans la majorité des cas, car cette démarche d'inclure à ce point l'axe culturel dans le dispositif éducatif d'un établissement relève de l'ordre de l'exception. Par contre, ce sont les souplesses d'accueil, les adaptations possibles de la médiation, ou encore le rattachement inclusif à une action pour le tout public, qui vont faire de la bibliothèque un partenaire avantageux. Il est donc rarement possible de pouvoir mener un projet complet avec les éducateurs, car tout simplement ils ne disposent pas de temps pour ce travail, mais amorcer une approche en soumettant une action culturelle dans laquelle ils peuvent projeter des

objectifs éducatifs en lien avec les pathologies de leurs usagers, et dont ils peuvent négocier les adaptations pour une individualisation sur mesure, sera à coup sûr un argument de poids pour apprivoiser ces professionnels. C'est dans cet interstice-là que la co-construction sera bénéfique. Sylvie, éducatrice auprès de personnes déficientes visuelles, l'exprime en toute sensibilité :

« Ce sont des jeunes qui ne bougent pas beaucoup, il faut avoir une grosse motivation, un gros dynamisme pour leur proposer des choses, et c'est vrai que nous, on apprécie d'aller dans les lieux comme ça, à la bibliothèque, parce que en fait on ne gère que le groupe, et on est accompagné, on est pris en charge, quelle que soit la proposition aussi, parce qu'ils vont y prendre quelque chose, si ce n'est d'y être bien sur le moment, mais en plus il y a quelqu'un qui est là, qui nous accueille, qui nous guide, qui prend en charge le groupe en tout cas au niveau de la médiation ou de la proposition. Nous, on est juste là à encadrer les jeunes »¹⁴⁰.

Nous comprenons bien les difficultés liées au manque de temps pour les éducateurs, mais les bibliothécaires semblent être dans le même cas, et finalement la question difficile du partage de la surcharge de travail se pose. Nous nous ne la développerons pas ici, mais la solution serait sans doute, comme pour l'exemple de Christelle, d'inscrire cette volonté de promouvoir les projets culturels avec l'éducation spécialisée, au même titre que l'éducation nationale, dans les axes des projets de service des établissements spécialisés et de leur bibliothèque la plus proche. Car, comme nous l'avons étudié en toute première partie, le droit à l'accessibilité culturelle ne fait pas de distinction.

3. Lever l'empêchement

Arrivés au terme de cette analyse, il nous faut revenir sur l'intention du choix de notre sujet qui est le cœur de ce mémoire, à savoir plaider pour une réelle égalité d'accessibilité culturelle pour les personnes parmi les plus empêchées, celles qui du fait de leur vulnérabilité sont prises en charge par des institutions spécialisées. Nous avons bâti notre argumentaire sur l'hypothèse que le partenariat entre les éducateurs et les bibliothécaires est le moyen le plus approprié pour permettre à ces personnes de se rendre en bibliothèque, et ainsi profiter de son offre et de ses services comme tout autre citoyen. Car le bénéfice ultime est bien celui de l'utilisateur, quel que soit son handicap, son âge, sa situation sociale. Si nous effectuons une comparaison du service dû à l'utilisateur entre le Code de déontologie du bibliothécaire et la Charte d'éthique professionnelle des éducateurs spécialisés, nous constatons une base commune de leurs valeurs professionnelles : le respect, la non-discrimination et la confidentialité, qui nécessairement leur permettent de se retrouver en tant que collègues, et orienter leurs pratiques dans le même esprit lors de la médiation culturelle adaptée.

Mais pourquoi soutenir un intérêt à se rendre en bibliothèque ? Quelle serait la légitimité de devoir la fréquenter ? Être non-public ne serait-il pas tout aussi fondé ?

¹⁴⁰ Entretien réalisé par téléphone le 09/06/2020

Autant de questions qui au premier abord semblent toutes avoir du sens, mais là n'est pas notre propos, qui se place plutôt du côté du libre choix des personnes, empêchées ou non. Karine, bibliothécaire citée plus haut, nous livre son interprétation des visites que font les usagers à la bibliothèque du centre éducatif :

« Ici quand les jeunes viennent, ils ne me voient pas comme une éducatrice, ni comme une soignante, je suis la bibliothécaire et ils viennent ici..., j'allais dire pour être normal, c'est-à-dire [...] ils vont jouer à la Switch, il y a un petit coin un peu caché pour venir avec une copine, ils viennent pour se détendre [...]. Quand en cours c'est trop compliqué, [...] ils viennent se poser là justement parce que c'est pas un lieu éducatif ou de soins »¹⁴¹.

Avec cet exemple, nous voyons bien que ce que ces jeunes viennent chercher à la bibliothèque est de l'ordre d'une vie ordinaire, comme un « rééquilibrage » à leurs difficultés de vie. Lever l'empêchement ici restitue à l'utilisateur son libre arbitre et son droit à bénéficier ou non de l'usage de la bibliothèque. Justine, bibliothécaire auprès d'adultes en situation de handicap psychique et de déficience mentale, tout en faisant une description toute personnelle, rejoint cet avis :

« On raconte une histoire à quelqu'un ...donc on prépare cette histoire pour ce quelqu'un. Donc, en respect de ce quelqu'un, ensuite on le laisse libre d'en faire ce qu'il veut, ce qu'il peut. Si la graine est bien choisie, elle poussera ! »¹⁴².

Autrement dit, lever l'empêchement pour une accessibilité culturelle renforcée n'aurait d'autre fonction que de rendre le choix à la personne empêchée de participer ou non, d'écouter ou non, de regarder ou non, de revenir ou non, en d'autres termes d'être libre d'aimer ou non...Il reste à la bibliothèque à ouvrir plus largement, en termes d'inclusion réelle des personnes dites empêchées et des personnes dites tous publics. Car, en effet recevoir des publics spécifiques « entre eux » sur un créneau horaire réservé constitue une avancée dans un premier temps, mais pas à une fin en soi. Même si ces conditions garantissent une certaine qualité de l'accueil, le projet devrait pouvoir se développer plus en avant pour les personnes empêchées ou leurs éducateurs qui le souhaiteraient. Laurence, éducatrice en Institut médico-éducatif auprès d'enfants autistes avec des handicaps lourds, envisage de gagner encore un degré dans la mixité :

« Quand elle [la bibliothécaire] nous reçoit le vendredi une fois tous les quinze jours, [...] on est pas sur de l'inclusion, on est sur un petit créneau à nous où il y a nos cinq enfants, deux éducateurs qui accompagnent, plus P. [la bibliothécaire] qui lit des livres. Donc le projet, c'était également d'inclure les enfants [...], de voir si c'était possible de les inclure sur des créneaux d'enfants ordinaires, enfin des créneaux d'école. Mais après ce qui était un peu embêtant, c'est que c'était pas forcément compatible avec notre emploi du temps, enfin bon il y a toujours des problèmes de cet ordre-là »¹⁴³.

¹⁴¹Entretien réalisé par téléphone le 13/03/2020

¹⁴² Entretien réalisé par téléphone le 04/08/2020

¹⁴³ Entretien réalisé par téléphone le 25/05/2020

Des barrières restent encore à lever, mais pour cet exemple précis, nous sentons bien que la co-construction du projet est en marche et que les professionnels se projettent dans une authentique expérimentation du « vivre-ensemble »

CONCLUSION

« L'intérêt de la médiation nommée [formelle] est de montrer que les inégalités culturelles ne constituent pas une fatalité. Il est possible de contribuer à leur réduction, de faire de l'acte de lire un acte solidaire et non solitaire et d'envisager le métier de bibliothécaire comme un ensemble de relations socioculturelles autour de l'écrit, et non une simple gestion documentaire réservée à ceux qui ont déjà le pouvoir et le goût de lire »¹⁴⁴

Dans le contexte actuel de pleine mutation pour être au plus près de l'ensemble des publics, les bibliothèques ont un rôle social qui ne semble pas prédéterminé, et chaque professionnel peut apporter sa réflexion à la redéfinition du service aux publics empêchés. De toute évidence, les bibliothécaires ont la possibilité de s'emparer de cette opportunité et de collaborer avec les éducateurs spécialisés pour les guider dans l'élaboration d'un accueil adapté partagé. L'enjeu est important, car il s'agit bien plus que de répondre à des besoins : faire des éducateurs spécialisés un public cible à conquérir permettra au bout du compte, en matière d'accès à la culture, d'élargir l'autonomie et la liberté des personnes dont ils ont la charge.

Au terme de cette étude, nous pouvons affirmer que, face aux attentes des pouvoirs publics quant aux missions sociales des bibliothèques, bibliothécaires et éducateurs spécialisés ont des bénéfices importants à allier leurs compétences pour une meilleure prise en compte de l'accessibilité qualitative de la bibliothèque à la faveur de ces publics empêchés. Pour lever les mécanismes d'empêchement qui font obstacle à l'accessibilité en bibliothèque, des savoir-être sont prérequis de la part des bibliothécaires pour être habilités à recevoir un public extrêmement fragile, avec en premier lieu l'empathie et la bienveillance. Ces deux dispositions d'esprit sont innées, et de ce fait l'accueil adapté ne peut pas se décréter et doit concerner les professionnels volontaires qui se sentent à même de rentrer dans une démarche de partage des compétences avec les éducateurs spécialisés. Comme l'a révélé notre enquête à travers les portraits des professionnels choisis, les dialogues entre bibliothécaires et éducateurs spécialisés apportent des solutions concrètes en termes de facilitation de la communication et de relation avec les usagers en situation de handicap, et ainsi rendent possible la transmission culturelle.

Le partenariat ici proposé, comme mécanisme favorisant la réussite de la mission des bibliothécaires à proposer des médiations culturelles adaptées, permet certes la mise en contact avec les publics empêchés mais ne comble pas toutes les lacunes, car un risque d'empêchement au niveau de la bibliothèque elle-même demeure. En effet, les difficultés et les obstacles sont encore nombreux : les questions budgétaires, le manque de personnel, l'offre de formation inappropriée sont récurrents dans les discours des bibliothécaires.

¹⁴⁴ Abdelwahed Allouche, « Les médiations dans les bibliothèques publiques », op. cit. p 56

Afin d'avoir un croisement des regards plus complet, il nous faudrait étudier en pratiques ce que pourrait être le rôle éducatif de la bibliothèque, pas d'un point de vue pédagogique et comme lieu d'apprentissage des savoirs, mais plutôt comme lieu d'expérience de vie. Karine, bibliothécaire en centre éducatif, nous a signalé le cas de cette jeune fille pour qui la visite en bibliothèque n'avait été projetée par les éducateurs que dans un seul objectif : lui apprendre à attendre, à différer ces demandes, à laisser un peu de place aux autres. Si cette thématique nous semble pouvoir susciter de vifs débats parmi les bibliothécaires, elle nous semble néanmoins opérante aux éducateurs, car, du fait de l'ambiance feutrée, sécurisante et riche en activités mises à disposition gratuitement, les usagers peuvent profiter à leur rythme et la bibliothèque constitue donc un terrain de choix pour mettre en pratique les objectifs éducatifs.

Bien que positionnée en tant que future bibliothécaire, nous avons eu à cœur de rendre ce mémoire compréhensible également par les éducateurs ou professions assimilées, afin d'encourager ces types de partenariats. Nous l'avons conçu comme une expérience immersive dans cet entre-deux de la rencontre avec ces publics empêchés qui nécessitent un accompagnement individualisé institutionnel, dont finalement ils sont entièrement tributaires. Nous l'avons aussi imaginé comme un plaidoyer à la différence et à la diversité sociale en bibliothèque.

SOURCES

« 1096-charte-des-bibliotheques.pdf ». Consulté le 21 août 2020. <https://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/1096-charte-des-bibliotheques.pdf> .

« 1358.pdf ». Consulté le 14 août 2020. <https://www.cnape.fr/files/news/1358.pdf>. Semaines d'information sur la santé mentale (SISM). « Accueil ». Consulté le 12 août 2020. <https://www.semaines-sante-mentale.fr/>.

« Aspects essentiels de la loi du 11 février 2005, dite loi pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées ». *Reliance* no 22, n° 4 (2006): 81-85.

Bay, Barbara. « Fabriquer l'hospitalité, récits de projets collectifs aux hôpitaux universitaires de Strasbourg pour concevoir l'hôpital de demain avec ses usagers ». In *Développer l'accueil en bibliothèque : Un projet d'équipe*, édité par Héloïse Courty, 33-45. La Boîte à outils. Villeurbanne: Presses de l'enssib, 2019. <http://books.openedition.org/pressesenssib/8028>.

Boimare, Serge. *Ces enfants empêchés de penser*. Dunod, 2009. <https://doi.org/10.3917/dunod.boima.2009.01> .

Capitaine, Jean-Yves Le. « L'inclusion n'est pas un plus d'intégration : l'exemple des jeunes sourds ». *Empan* n° 89, n° 1 (22 avril 2013): 125-31.

Chekib, Vincent. « L'accueil des publics en bibliothèque : une pratique politique d'ouverture sans se perdre ni exclure », 2008, 84.

« Cinquante ans de pratiques culturelles en France [CE-2020-2] ». Consulté le 21 août 2020. <https://www.culture.gouv.fr/Sites-thematiques/Etudes-et-statistiques/Publications/Collections-de-synthese/Culture-etudes-2007-2020/Cinquante-ans-de-pratiques-culturelles-en-France-CE-2020-2> .

Centre National du Livre. « CNL ». Consulté le 9 août 2020. <https://centrenationaldulivre.fr/node/1> .

Creff, Jean-Arthur. « Accueillir tous les publics ». Text, 1 janvier 2017. <https://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2017-11-0036-004> .

« Culture et Santé ». Consulté le 21 août 2020. <https://www.culture.gouv.fr/Sites-thematiques/Developpement-culturel/Le-developpement-culturel-en-France/Culture-et-Sante> .

« Définitions de l'inclusion - Fondation de Vernand ». Consulté le 21 août 2020. <https://www.fondation-de->

vernand.ch/web/site.nsf/pge/baseline_definitions_inclusion .

« Discours de Françoise Nyssen à l'occasion du colloque « Handicaps & Médias » organisé par le CNCPH au siège de France Télévisions ». Consulté le 17 août 2020. <https://www.culture.gouv.fr/Presse/Archives-Presse/Archives-Discours-2012-2018/Annee-2017/Discours-de-Francoise-Nyssen-a-l-occasion-du-colloque-Handicaps-Medias-organise-par-le-CNCPH-au-siege-de-France-Televisions> .

« Enquête sur les pratiques culturelles des Français - Les résultats de l'enquête 2008 : la synthèse ». Consulté le 21 août 2020. <http://www.pratiquesculturelles.culture.gouv.fr/08synthese.php> .

« Enquête sur les pratiques culturelles des Français - Les résultats de l'enquête 2008 : la synthèse ». Consulté le 21 août 2020. <http://www.pratiquesculturelles.culture.gouv.fr/08synthese.php> .

« Enquête sur les Publics et les usages des bibliothèques municipales en 2016 ». Consulté le 19 août 2020. <https://www.culture.gouv.fr/Sites-thematiques/Livre-et-lecture/Actualites/Enquete-sur-les-Publics-et-les-usages-des-bibliotheques-municipales-en-2016> .

« Enquête sur les Publics et les usages des bibliothèques municipales en 2016 ». Consulté le 21 août 2020. <https://www.culture.gouv.fr/Sites-thematiques/Livre-et-lecture/Actualites/Enquete-sur-les-Publics-et-les-usages-des-bibliotheques-municipales-en-2016> .

France, Association des Bibliothécaires de. « Code de déontologie du bibliothécaire ». Association des Bibliothécaires de France. Consulté le 14 août 2020. <http://www.abf.asso.fr/6/46/78/ABF/code-de-deontologie-du-bibliothecaire>.

« Guide_Handicap_VF.pdf ». Consulté le 9 août 2020. https://bibliopole.maine-et-loire.fr/fileadmin/culturepatrimoine/culture/bdp/ressources/rapports/Guide_Handicap_VF.pdf .

H, par, et iTIC+. « Sélection de jeux vidéos pour déficients visuels ». *HandiTIC+* (blog), 13 mai 2020. <https://www.handitic.fr/2020/05/13/selection-de-jeux-vidéos-pour-deficients-visuels/> .

Irvall, Brigitta, Gyda Skat Nielsen, et Elke Dittmer. *Zugang Zu Bibliotheken Für Menschen Mit Behinderungen: Prüfliste*. IFLA Professional Reports / International Federation of Library Associations and Institutions 94. The Hague: IFLA, 2005.

« ITEP - Institut Thérapeutique Educatif & Pédagogique ». Consulté le 20 août 2020. <https://www.aire-asso.fr/itep.php> .

Jacquot, Olivier. « Atelier du livre : D'hier à demain, bibliothèques & publics empêchés : quels accès au livre et à la lecture pour les publics en situation de handicap ou hospitalisés ? » Billet. *Carnet de la recherche à la Bibliothèque*

- nationale de France* (blog). Consulté le 20 août 2020. <https://bnf.hypotheses.org/6209> .
- « LE PETIT PRINCE ». Consulté le 21 août 2020. https://www.ebooksgratuits.com/html/st_exupery_le_petit_prince.html .
- « Lecture publique et publics empêchés », 1 janvier 2017. <https://www.credoc.fr/publications/lecture-publique-et-publics-empeches> .
- « Les Services de la bibliothèque publique: principes directeurs de l'IFLA/UNESCO; 2001 », s. d., 95.
- Loi n° 75-534 du 30 juin 1975 d'orientation en faveur des personnes handicapées (s. d.). Consulté le 21 août 2020.
- Loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés (s. d.). Consulté le 21 août 2020.
- Loi n° 2005-102 du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées (s. d.). Consulté le 21 août 2020.
- « L'organisation de l'offre médico-sociale ». Consulté le 21 août 2020. <https://www.ars.sante.fr/lorganisation-de-loffre-medico-sociale> .
- « Manifeste de l'UNESCO sur la bibliothèque publique, 1994 - UNESCO Bibliothèque Numérique ». Consulté le 20 août 2020. https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000112122_fre .
- « Métier : Aide médico-psychologique (AMP) ». Consulté le 9 août 2020. <http://www.metiers-fonctionpubliquehospitaliere.sante.gouv.fr/spip.php?page=fiche-metier&idmet=41> .
- Meunier, Anik, Jason Luckerhoff, et Estelle Poirier. « Considérer les besoins des plus démunis : le nouveau socle de la médiation ? » *Culture & Musées. Muséologie et recherches sur la culture*, n° 26 (1 décembre 2015): 141-55. <https://doi.org/10.4000/culturemusees.371> .
- « Mission Culture petite enfance et parentalité ». Consulté le 20 août 2020. <https://www.culture.gouv.fr/Sites-thematiques/Education-artistique-et-culturelle/Eveil-artistique-et-culturel-des-jeunes-enfants/Mission-Culture-petite-enfance-et-parentalite> .
- « Publics empêchés | Enssib ». Consulté le 20 août 2020. <https://www.enssib.fr/le-dictionnaire/publics-empeches> .
- « Renforcer le lien parent-enfant avec l'éveil culturel et artistique ». Consulté le 20 août 2020. <https://www.culture.gouv.fr/Actualites/Renforcer-le-lien-parent-enfant-avec-l-veil-culturel-et-artistique> .

Santé, Ministère des Solidarités et de la Santé, et Ministère des Solidarités et de la Santé.
« Guide de l'accueil des personnes en situation de handicap ». Ministère des Solidarités et de la Santé, 20 août 2020. <https://solidarites-sante.gouv.fr/ministere/documentation-et-publications-officielles/guides/article/guide-de-l-accueil-des-personnes-en-situation-de-handicap> .

Schmidt, Aaron, Amanda Etches, et Nathalie Clot. *Utile, utilisable, désirable: redessiner les bibliothèques pour leurs utilisateurs = Useful, usable, desirable : applying user experience design to your library*, 2016.

BIBLIOGRAPHIE

GÉNÉRALISTE

« 47941-les-publics-empeches.pdf ». Consulté le 20 août 2020. <https://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/47941-les-publics-empeches.pdf> .

Assante, Vincent. « Évolution législative de 1975 à 2004 ». *Gerontologie et société* 27 / n° 110, n° 3 (2004): 75-93.

Schmidt, Aaron, Amanda Etches, et Nathalie Clot. *Utile, utilisable, désirable: redessiner les bibliothèques pour leurs utilisateurs = Useful, usable, desirable : applying user experience design to your library*, 2016.

MÉDIATION ADAPTÉE

Allouche, Abdelwahed. « Les médiations dans les bibliothèques publiques ». Text, 1 janvier 2007. <https://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2007-06-0071-002#note-8>.

« Les Services de la bibliothèque publique: principes directeurs de l'IFLA/UNESCO; 2001 », s. d., 95.

Losser, Anne-Christelle. « Des seniors à la bibliothèque ». Text, 1 janvier 2017. <https://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2017-11-0066-009#appelnote-15> .

Saez, Jean-Pierre. « Les paradoxes de la médiation culturelle ». *L'Observatoire* N° 51, n° 1 (13 février 2018): 1-2.

ACCESSIBILITÉ CULTURELLE

Calmet, Marie. « Médiathèque, publics empêchés, publics éloignés : les enjeux d'un projet de service spécifique », 2003, 86.

« CFHE - Conseil de l'Europe ». Consulté le 7 août 2020. http://cfhe.org/conseil_de_l_europe.html .

chmc2. « 10 mai 1982 : le décret relatif à l'organisation du ministère de la Culture ». Billet. *Politiques de la culture* (blog). Consulté le 7 août 2020. <https://chmcc.hypotheses.org/8947>.

« Chronologie : évolution du regard sur les personnes handicapées | Vie publique.fr ». Consulté le 7 août 2020. <https://www.vie-publique.fr/eclairage/19409-chronologie-evolution-du-regard-sur-les-personnes-handicapees> .

« Discours_Colloque_Europe1.pdf ». Consulté le 7 août 2020. https://presidence.assemblee-nationale.fr/pdf/show/228/discoursPDF/Discours_Colloque_Europe1.pdf .

Jacquet, Amandine, Bibliopathe, et Anne Verneuil. *Bibliothèques troisième lieu*. 2e édition revue et augmentée. Collection Médiathèmes 14. Paris: ABF, Association des bibliothécaires de France, 2017.

« Le discours de Jack Lang - Persée ». Consulté le 7 août 2020. https://www.persee.fr/doc/raipr_0033-9075_1982_num_64_1_2265 .

ANNEXES

Table des annexes

ANNEXE 1 - OUTIL D'ENQUÊTE : QUESTIONNAIRE À DESTINATION DES BIBLIOTHÉCAIRES ET RÉSULTATS.....	76
ANNEXE 2 - OUTIL D'ENQUÊTE : QUESTIONNAIRE À DESTINATION DES ÉDUCATEURS SPÉCIALISÉS ET RÉSULTATS.....	83
ANNEXE 3 - OUTIL D'ENQUÊTE : GRILLE D'ENTRETIEN À DESTINATION DES BIBLIOTHÉCAIRES.....	86
ANNEXE 4 - OUTIL D'ENQUÊTE : GRILLE D'ENTRETIEN À DESTINATION DES ÉDUCATEURS SPÉCIALISÉS.....	93
ANNEXE 5 - PROFILS DES RÉPONDANTS.....	94
ANNEXE 6 – CONVENTION ENTRE UN EPHAD ET UNE MÉDIATHÈQUE.....	95
ANNEXE 7 – EXEMPLE DE LABEL « CULTURE et SANTÉ ».....	98

ANNEXE 1 - OUTIL D'ENQUÊTE : QUESTIONNAIRE À DESTINATION DES BIBLIOTHÉCAIRES

Ces deux questionnaires ont été proposés sur des pages professionnelles Facebook de bibliothécaires et d'éducateurs spécialisés du 08 mars au 11 avril 2020.

Collaboration avec les éducateurs spécialisés : questionnaire à destination des professionnel·le·s des bibliothèques

Dans le cadre de mon mémoire de fin d'études, je m'intéresse à la place des publics empêchés en bibliothèque de lecture publique, et plus précisément aux actions que vous menez avec leur·s éducateur·rice·s spécialisé·e·s.

Que vous receviez des publics empêchés (ou pas !), et que vous travailliez avec des éducateur·rice·s spécialisé·e·s (ou pas !), merci de prendre quelques minutes pour m'apporter vos réponses, qui seront traitées de manière anonyme. La réponse "autre" vous donne la possibilité de faire un commentaire ou de donner des précisions supplémentaires. Sinon, n'hésitez pas à me contacter.

Ce questionnaire sera clôturé le 11 avril 2020. Merci d'avance pour votre aide !

Patricia Giboudeau

Enssib-M2 Politique des bibliothèques et de la documentation

patricia.giboudeau@enssib.fr

*Obligatoire

Merci d'indiquer le nom et la commune de votre bibliothèque *

1. Vous travaillez en bibliothèque de lecture publique de type : *

Bibliothèque municipale

Bibliothèque intercommunale

Bibliothèque territoriale

Bibliothèque départementale

Autre :

2. Le nombre d'employé.e.s dans votre bibliothèque est de : *

Moins de 10

De 11 à 20

De 21 à 50

Plus de 50

3. D'après votre projet de service ou d'établissement, précisez quelles sont les mesures d'accessibilité prévues par votre bibliothèque : *

Aménagement des locaux

Aménagement des matériels

Offre de services

Accueil adapté

Documents / contenus spécifiques

Autre :

4. Existe-t-il au moins une structure spécialisée prenant en charge un public spécifique dans votre commune ou dans un rayon de 10 kms ? *

Oui

Non

Je ne sais pas

5. Dans votre équipe, y a-t-il au moins une personne formée à l'accueil des publics empêchés ? *

Oui

Non

En prévision

6. Avez-vous un budget dédié à l'accueil des publics empêchés ? *

Oui

Non

En prévision

7. Accueillez-vous (ou avez-vous accueilli) des publics empêchés ? Si la réponse est non, allez ensuite à la question 13. *

Oui

Non

En prévision

8. Précisez la nature de l'empêchement : *

moteur

visuel

auditif

psychique (troubles mentaux, affectifs et émotionnels)

mental (déficience intellectuelle)

cognitif (Troubles Spécifiques du Langage et des apprentissages, Dys)

social

Autre :

9. Si vous accueillez (ou avez accueilli) des publics empêchés, précisez la tranche d'âge :

enfants (-12 ans)

adolescents (+13 ans)

adultes

10. Recevez-vous (ou avez-vous reçu) ces publics empêchés accompagnés de leur·s éducateur·rice·s spécialisé·e·s ? *

Oui

Non

En prévision

12. Si vous accueillez (ou avez accueilli) des publics empêchés accompagnés de leur·s éducateur·rice·s spécialisé·e·s, précisez sous quelle forme : *

Accueil de groupe
Accueil individuel
Accueil libre, en autonomie
Animation en bibliothèque
Animation hors les murs
Services dédiés
Partenariat
Autre :

13. Avez-vous déjà reçu des demandes particulières de la part des éducateurs spécialisés ? Précisez :

14. Si vous n'avez pas reçu de demandes particulières de la part d' éducateur·rice· spécialisé·e , avez-vous une idée de leurs besoins ? Précisez :

15. Si vous n'accueillez pas (ou n'avez pas accueilli) des publics empêchés accompagnés de leur·s éducateur·rice·s spécialisé·e·s, estimez-vous que votre bibliothèque serait prête à envisager des partenariats avec des éducateur·rice·s spécialisé·e·s ? *

Oui

Non

En prévision

Je ne sais pas

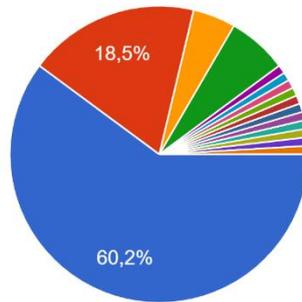
Autre :

16. Si votre profil répond aux critères de mes recherches, je souhaiterais vous proposer un entretien plus complet. Si vous acceptez, merci de laisser vos coordonnées (nom, prénom, adresse mail, ou téléphone) :

Résultats du questionnaire à destination des professionnel·le·s des bibliothèques : 109 réponses

Les résultats sont présentés sous une forme de graphiques en secteurs ou à barres pour une meilleure lisibilité des données chiffrées.

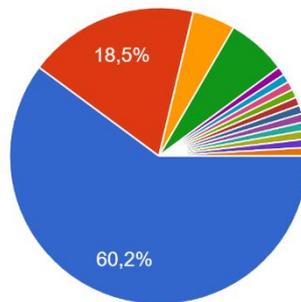
1. Vous travaillez en bibliothèque de lecture publique de type :
108 réponses



- Bibliothèque municipale
- Bibliothèque intercommunale
- Bibliothèque territoriale
- Bibliothèque départementale
- bibliothécaire dans un centre pour per...
- nationale et universitaire
- bibliothèque spécialisée
- Bibliothèque universitaire

▲ 1/2 ▼

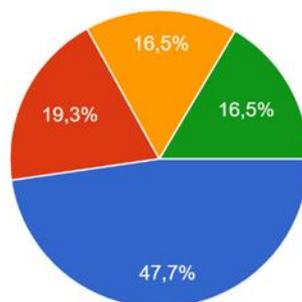
1. Vous travaillez en bibliothèque de lecture publique de type :
108 réponses



- Centre de documentation dans un établissement de formation
- Bibliothèque universitaire
- bibliothèque associative
- École 1er cycle 6-10 ans
- Bibliothèque communale Belgique
- Coordination de réseau intercommunal
- Bibliothèque publique d'information

▲ 2/2 ▼

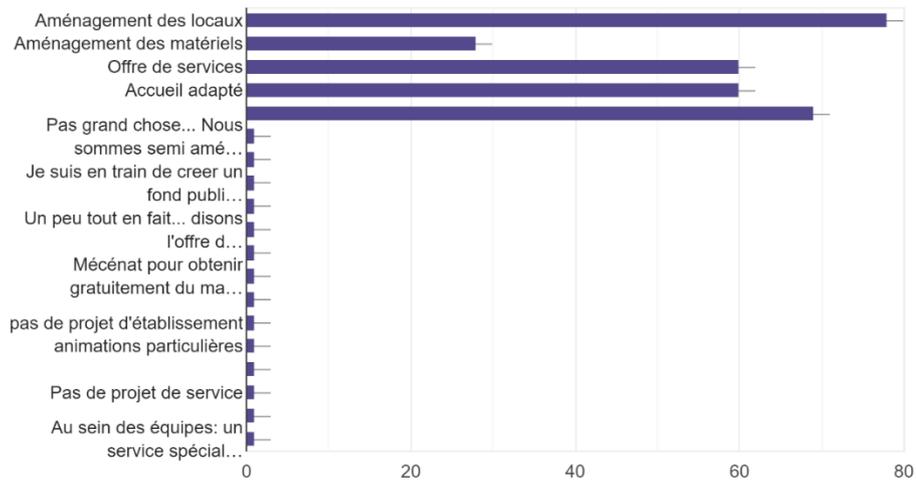
2. Le nombre d'employé.e.s dans votre bibliothèque est de :
109 réponses



- Moins de 10
- De 11 à 20
- De 21 à 50
- Plus de 50

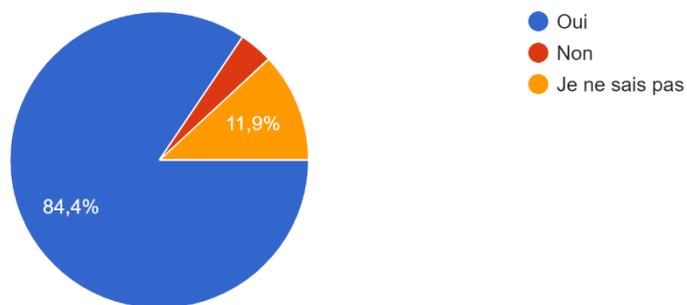
3. D'après votre projet de service ou d'établissement, précisez quelles sont les mesures d'accessibilité prévues par votre bibliothèque :

109 réponses

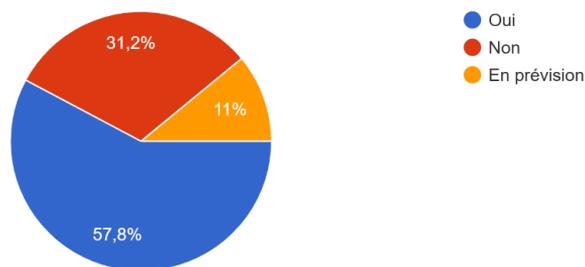


4. Existe-t-il au moins une structure spécialisée prenant en charge un public spécifique dans votre commune ou dans un rayon de 10 kms ?

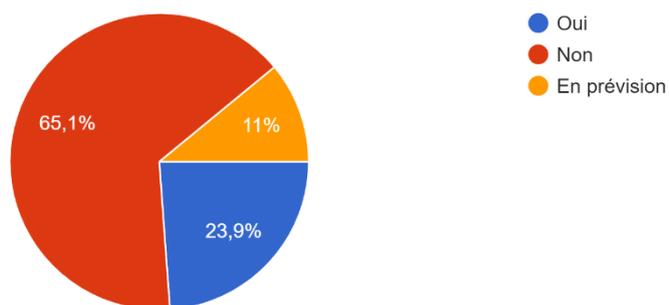
109 réponses



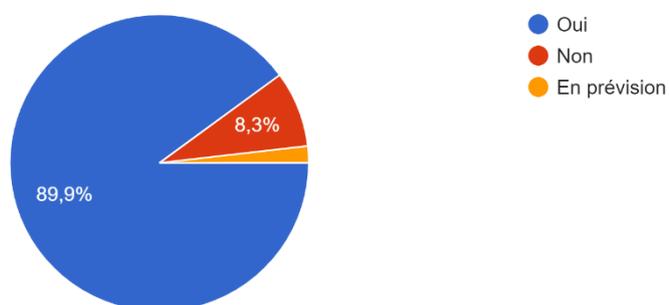
5. Dans votre équipe, y a-t-il au moins une personne formée à l'accueil des publics empêchés ?
109 réponses



6. Avez-vous un budget dédié à l'accueil des publics empêchés ?
109 réponses

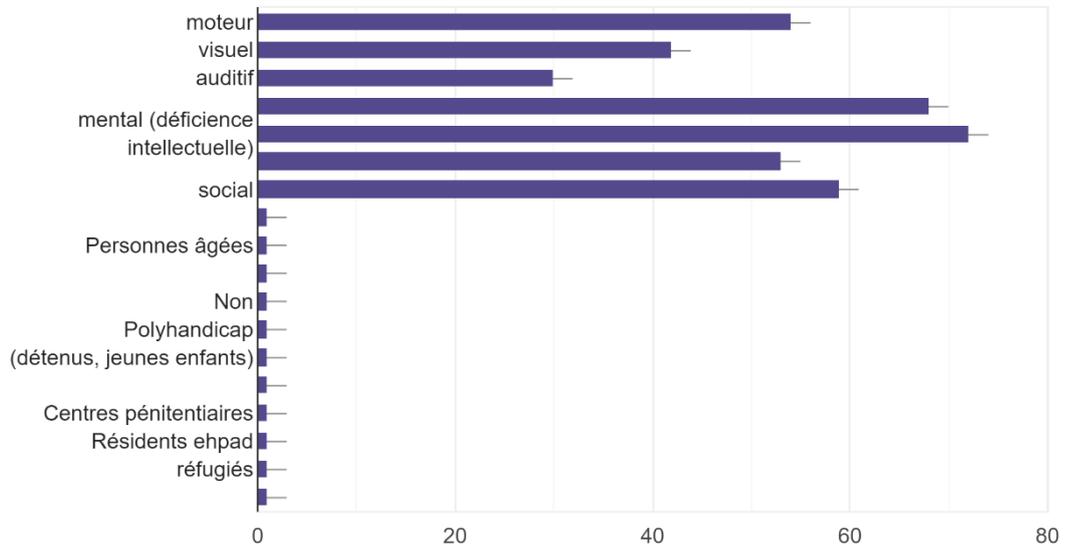


7. Accueillez-vous (ou avez-vous accueilli) des publics empêchés ? Si la réponse est non, allez ensuite à la question 13.
109 réponses



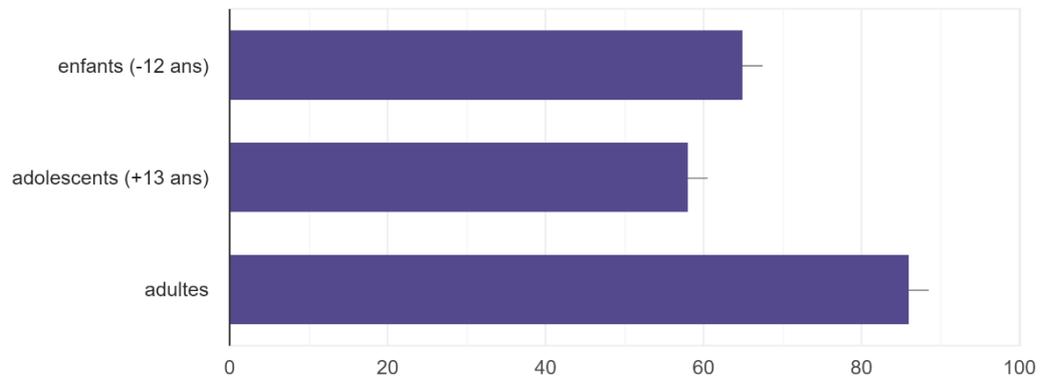
8. Précisez la nature de l'empêchement :

109 réponses



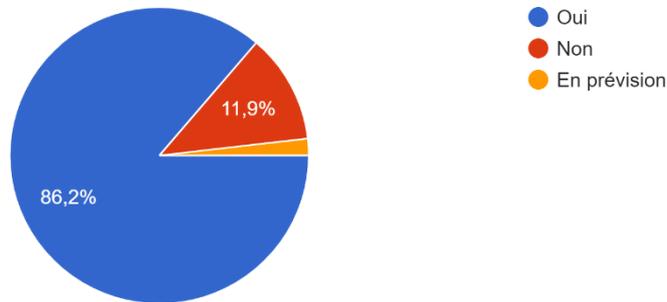
9. Si vous accueillez (ou avez accueilli) des publics empêchés, précisez la tranche d'âge :

101 réponses



10. Recevez-vous (ou avez-vous reçu) ces publics empêchés accompagnés de leur-s éducateur-ric-e-s spécialisé-e-s ?

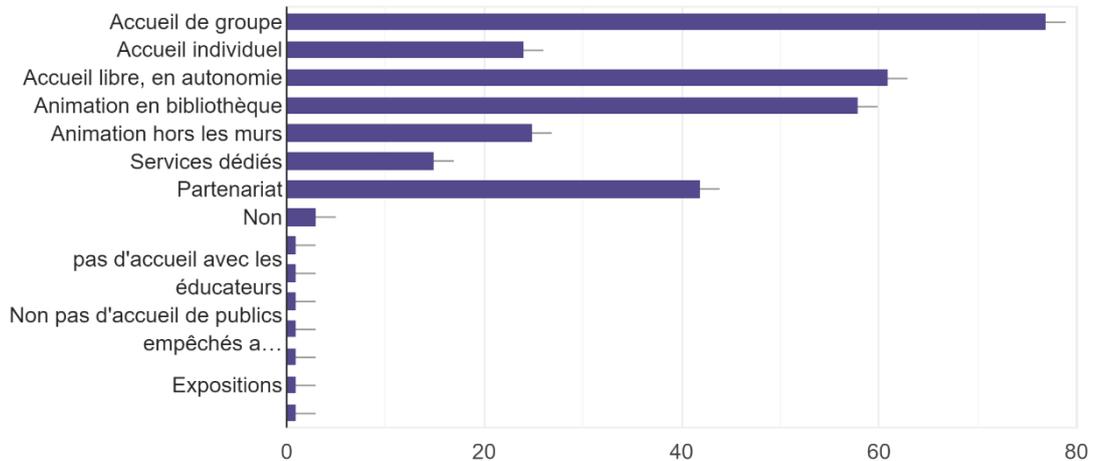
109 réponses



OUBLI QUESTION 11 : pas de question 11 dans mon questionnaire (erreur)

12. Si vous accueillez (ou avez accueilli) des publics empêchés accompagnés de leur-s éducateur-ric-e-s spécialisé-e-s, précisez sous quelle forme :

109 réponses



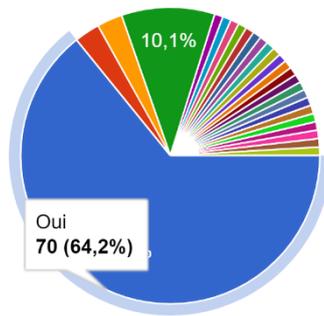
13. Avez-vous déjà reçu des demandes particulières de la part des éducateurs spécialisés ? Précisez :

76 réponses libres non reproduites ici.

14. Si vous n'avez pas reçu de demandes particulières de la part d'éducateur-ric-e spécialisé-e, avez-vous une idée de leurs besoins ? Précisez :

32 réponses libres non reproduites ici.

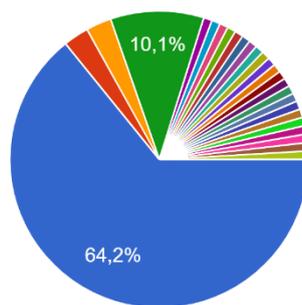
15. Si vous n'accueillez pas (ou n'avez pas accueilli) des publics empêchés accompagnés de leur-s éducateur-ric-e-s spécialisé-e-s, estimez-vous que v...enariats avec des éducateur-ric-e-s spécialisé-e-s ?
109 réponses



- Oui
- Non
- En prévision
- Je ne sais pas
- Pas concerné puisque nous accueillo...
- Déjà accueilli.
- on accueille !
- On accueille déjà des publics empêch...

▲ 1/4 ▼

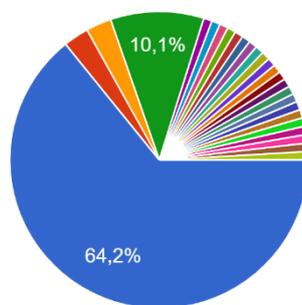
15. Si vous n'accueillez pas (ou n'avez pas accueilli) des publics empêchés accompagnés de leur-s éducateur-ric-e-s spécialisé-e-s, estimez-vous que v...enariats avec des éducateur-ric-e-s spécialisé-e-s ?
109 réponses



- C est deja fait avec plusieurs structures
- pour quoi pas
- ce serait directement avec l'université...
- Nous accueillons
- on en accueille (vous devriez modifier...
- Nous accueillons ce public
- Publics déjà accueillis
- Nous accueillons des publics empêchés.

▲ 2/4 ▼

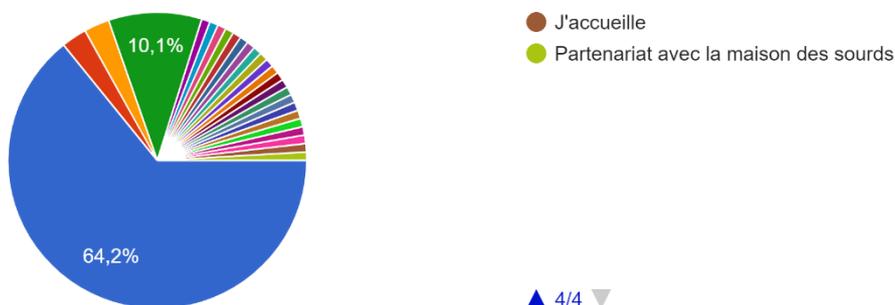
15. Si vous n'accueillez pas (ou n'avez pas accueilli) des publics empêchés accompagnés de leur-s éducateur-ric-e-s spécialisé-e-s, estimez-vous que v...enariats avec des éducateur-ric-e-s spécialisé-e-s ?
109 réponses



- nous recevons des publics empêchés
- Je recois ce public
- J'en accueil
- Difficulté de travailler avec des structu...
- Nous accueillons des publics empêchés
- Une bibliothèque départementale n'ac...
- On accueille
- Question obligatoire alors que je les a...

▲ 3/4 ▼

15. Si vous n'accueillez pas (ou n'avez pas accueilli) des publics empêchés accompagnés de leur-s éducateur-ric-e-s spécialisé-e-s, estimez-vous que v...enariats avec des éducateur-ric-e-s spécialisé-e-s ?
109 réponses



16. Si votre profil répond aux critères de mes recherches, je souhaiterais vous proposer un entretien plus complet. Si vous acceptez, merci de laisser vos coordonnées (nom, prénom, adresse mail, ou téléphone) :

66 réponses libres non reproduites ici.

ANNEXE 2 - OUTIL D'ENQUÊTE : QUESTIONNAIRE À DESTINATION DES ÉDUCATEURS SPÉCIALISÉS

Collaboration avec les bibliothécaires : questionnaire à destination des éducateur-ric-e-s spécialisé-e-s

Dans le cadre de mon mémoire de fin d'études, je m'intéresse à l'égalité d'accès à la culture, et notamment à la place des publics dits "empêchés" en bibliothèque. Il s'agit de personnes à besoins spécifiques, tout comme celles que vous accompagnez en tant qu'éducateur-ric-e spécialisé-e.

Que vous fréquentiez (ou pas !) une bibliothèque dans le cadre de votre fonction, et que vous travailliez avec des bibliothécaires (ou pas !), merci de prendre quelques minutes pour m'apporter vos réponses, qui seront traitées de manière anonyme. La réponse "autre" vous donne la possibilité de faire un commentaire ou de donner des précisions supplémentaires. Sinon, n'hésitez pas à me contacter.

Ce questionnaire sera clôturé le 11 avril 2020. Merci d'avance pour votre aide !

Patricia Giboudeau

Enssib-M2 Politique des bibliothèques et de la documentation

patricia.giboudeau@enssib.fr

*Obligatoire

Merci d'indiquer le nom et la commune de votre institution : *

1. Vous êtes éducateur·rice spécialisé·e auprès de personnes souffrant de : *

Handicap moteur

Handicap visuel

Handicap auditif

Handicap psychique

Handicap mental

Handicap cognitif

Handicap social

Autre :

2. Précisez la tranche d'âge : *

enfants (-12 ans)

adolescents (+13 ans)

adultes

3. D'après votre projet institutionnel, précisez les mesures d'accès à la culture prévues dans la prise en charge de la personne : *

4. Existe-t-il au moins une bibliothèque dans votre commune ou dans un rayon de 10 kms ? *

Oui

Non

Je ne sais pas

5. Dans votre équipe, y a-t-il au moins une personne dédiée à l'accès à la culture ? *

Oui

Non

En prévision

6. Avez-vous un budget dédié à l'accès à la culture ? *

Oui

Non

En prévision

7. Accompagnez-vous (ou avez-vous accompagné) les personnes dont vous avez la charge en bibliothèque ? Si la réponse est non, allez à la question 9. *

Oui

Non

En prévision

8. Si vous accompagnez (ou avez accompagné) les personnes dont vous avez la charge en bibliothèque, sous quelle forme cela s'est-il fait ?

Accueil de groupe

Accueil individuel

Accueil libre, en autonomie

Animation en bibliothèque

Animation dans votre institution

Services dédiés

Partenariat

Autre :

9. Avez-vous une idée des services que les bibliothécaires pourraient vous proposer ? Si la réponse est oui, précisez :

10. Auriez-vous des demandes particulières pour les bibliothécaires ? Si la réponse est oui, précisez :

11. Si cela n'est pas déjà le cas, seriez-vous prêt-e à envisager des partenariats avec des bibliothécaires ?

Oui

Non

En prévision

Je ne sais pas

12. Si votre profil répond aux critères de mes recherches, je souhaiterais vous proposer un entretien plus complet. Si vous acceptez, merci de laisser vos coordonnées (nom et prénom, adresse mail ou téléphone) :

ANNEXE 3 - OUTIL D'ENQUÊTE : GRILLE D'ENTRETIEN À DESTINATION DES BIBLIOTHÉCAIRES

Mon objectif avec ces entretiens semi-directifs était d'obtenir des éléments pour :

- Répertorier les missions communes entre ces 2 professions
- Croiser les regards des 2 professions en s'appuyant sur les données recueillies
- Déterminer les facteurs favorisant et/ou défavorisant des actions communes
- Savoir dans quelle proportion ces 2 professions coopèrent ou co-construisent leurs actions, et si non déterminer leur niveau d'intention
- Examiner les solutions existantes pour remédier aux difficultés rencontrées, afin de proposer une boîte à outils

Grille d'entretien pour les bibliothécaires

- Pouvez-vous vous présenter en quelques mots : la bibliothèque, le public, le parcours professionnel, le poste...

- Si le bibliothécaire accueille des publics empêchés :

- Pourquoi ? Par quels moyens ?
 - Enumérez vos actions en faveur de ce public, fréquence
- Quelles sont vos motivations ? Vos objectifs ?
 - Est-ce une proposition de votre part ? Pourquoi ?
- De quoi sont constituées les séances que vous mettez en place pour ce public ?
 - Sont-elles travaillées en lien avec les éducateurs ? Comment ?
- Proposez-vous des collections spécifiques sont-elles proposées ?
 - Y a-t-il une sélection dans le « fonds courant » ? Comment ? Mettez-vous en place des collections « Facile à lire » ?
- Quels sont les effets sur les personnes accompagnées ?
- Quels sont les avantages et les inconvénients d'un accueil de publics empêchés par rapport à la bibliothèque ? Par rapport au bibliothécaire lui-même ?
- Quels sont les manques ? Les choses à améliorer ?
- Quel est le regard porté sur l'éducateur spécialisé ?
- Un partenariat est-il en place ?
 - Sous quelle forme ? (Convention bilatérale ; contrat territoire lecture (CTL) ; convention culture santé DRAC-ARS ; en lien avec la bibliothèque départementale du territoire...)

- Si le bibliothécaire n'accueille pas de publics empêchés :

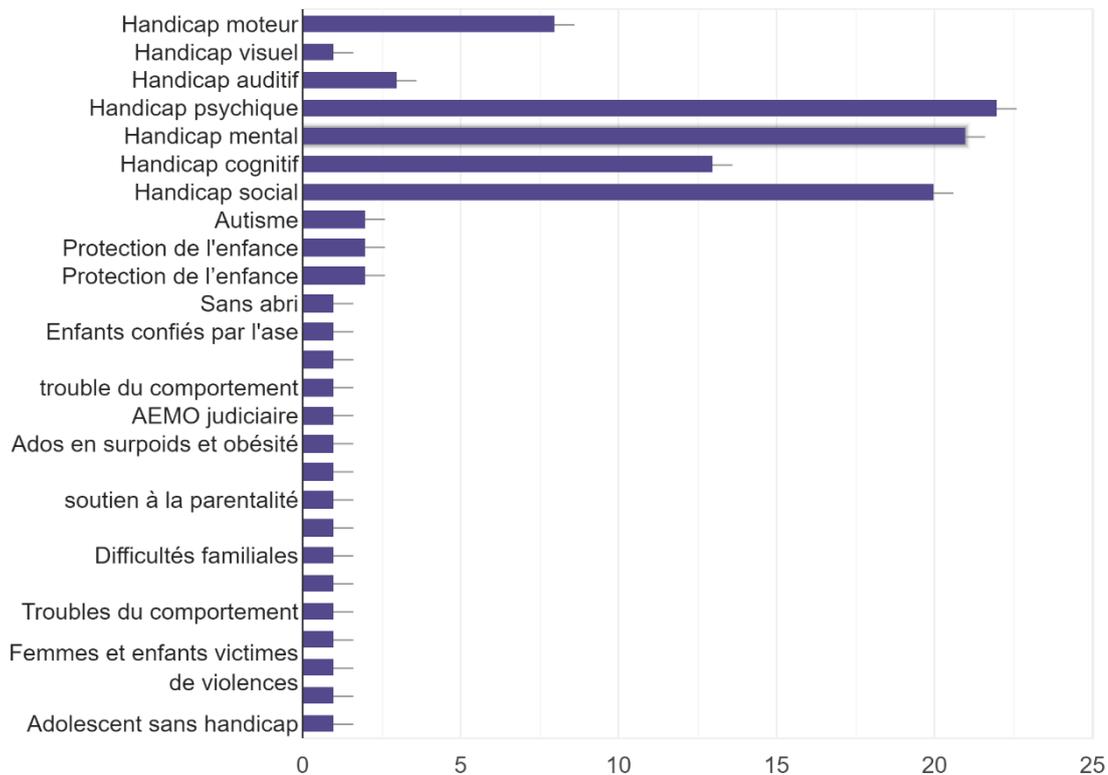
- Pourquoi ?
- Décrivez les freins de façon plus précise ?
- Quels seraient vos besoins par rapport au public empêché ? Par rapport à l'éducateur spécialisé ?
- Quel est le regard porté sur l'éducateur spécialisé ? Sur l'institution qui héberge les jeunes ?
- Si un partenariat était possible, comment l'envisageriez-vous ?

- Des commentaires, suggestions, remarques ?

Résultats du questionnaire à destination des éducateur·rice·s spécialisé·e·s: 58 réponses

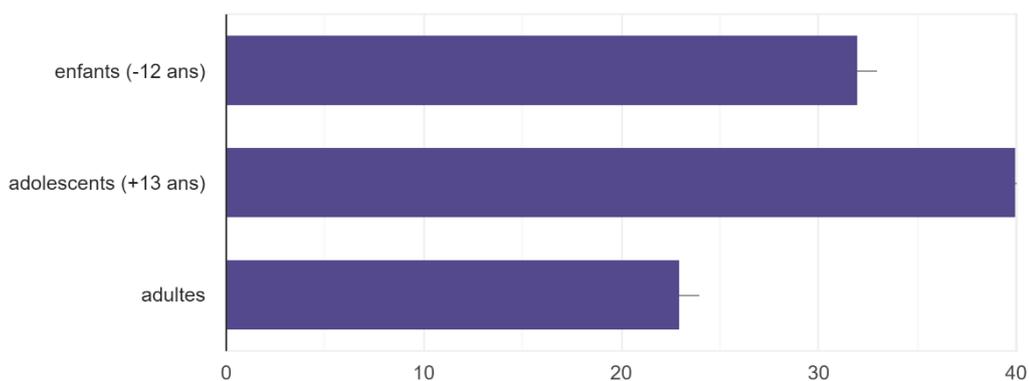
1. Vous êtes éducateur-riche spécialisé-e auprès de personnes souffrant de :

58 réponses



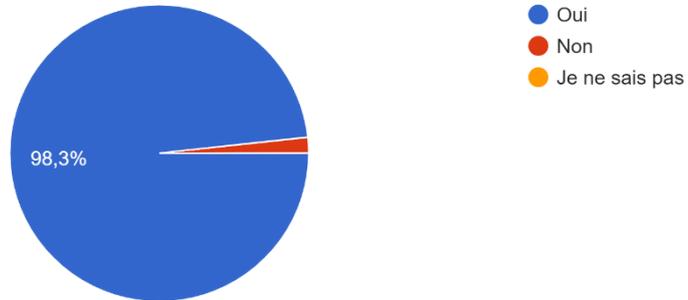
2. Précisez la tranche d'âge :

58 réponses

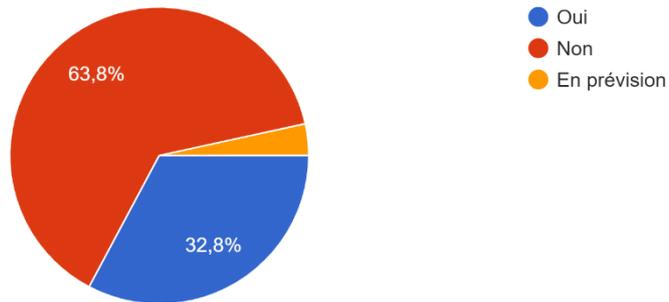


3. D'après votre projet institutionnel, précisez les mesures d'accès à la culture prévues dans la prise en charge de la personne : 58 réponses libres non-reproduites ici.

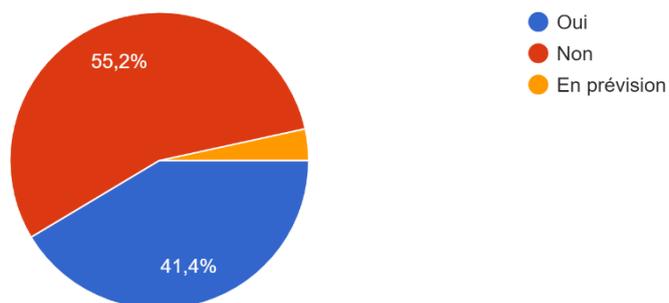
4. Existe-t-il au moins une bibliothèque dans votre commune ou dans un rayon de 10 kms ?
58 réponses



5. Dans votre équipe, y a-t-il au moins une personne dédiée à l'accès à la culture ?
58 réponses

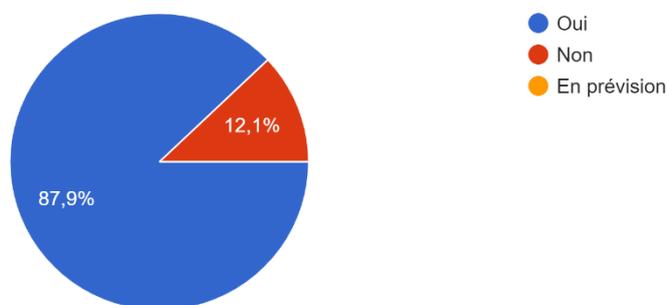


6. Avez-vous un budget dédié à l'accès à la culture ?
58 réponses



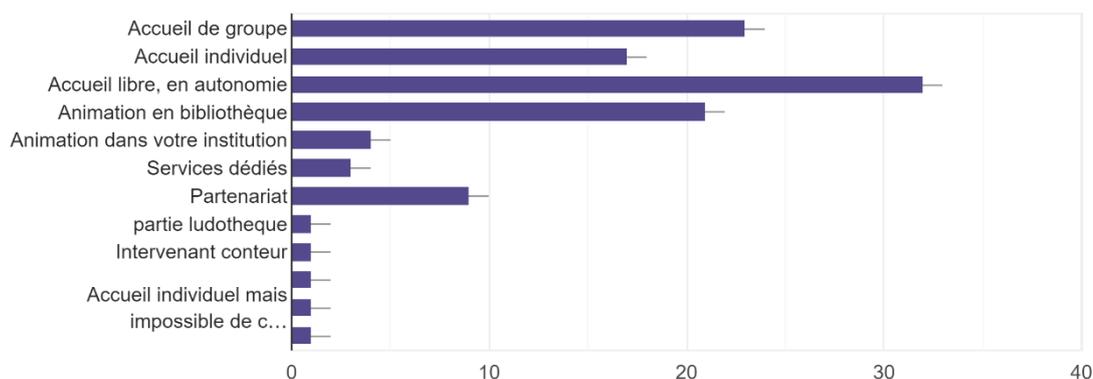
7. Accompagnez-vous (ou avez-vous accompagné) les personnes dont vous avez la charge en bibliothèque ? Si la réponse est non, allez à la question 9.

58 réponses



8. Si vous accompagnez (ou avez accompagné) les personnes dont vous avez la charge en bibliothèque, sous quelle forme cela s'est-il fait ?

51 réponses

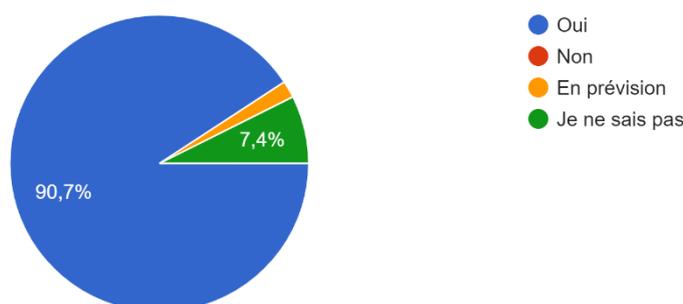


9. Avez-vous une idée des services que les bibliothécaires pourraient vous proposer ? Si la réponse est oui, précisez : 48 réponses libres non reproduites ici.

10. Auriez-vous des demandes particulières pour les bibliothécaires ? Si la réponse est oui, précisez : 28 réponses libres non reproduites ici.

11. Si cela n'est pas déjà le cas, seriez-vous prêt·e à envisager des partenariats avec des bibliothécaires ?

54 réponses



12. Si votre profil répond aux critères de mes recherches, je souhaiterais vous proposer un entretien plus complet. Si vous acceptez, merci de laisser vos coordonnées (nom et prénom, adresse mail ou téléphone) : 42 réponses libres non reproduites ici.

ANNEXE 4 - OUTIL D'ENQUÊTE : GRILLE D'ENTRETIEN À DESTINATION DES ÉDUCATEURS SPÉCIALISÉS

Grille d'entretien pour les éducateurs spécialisés

- Pouvez-vous vous présenter en quelques mots : l'institution, les personnes prises en charge (pathologies, niveau d'autonomie...), le parcours professionnel, le poste...

- Dans votre prise en charge, quelle est la part de l'accès à la culture de façon générale ? Et dans un 2^{ème} temps, l'accès à la bibliothèque ?

➤ L'accès à la lecture, aux livres ?

- Si l'éducateur accompagne des personnes en bibliothèque :

• Pourquoi ? Par quels moyens ?

➤ Enumérez vos actions en faveur de ce public, fréquence

- Quelles sont ses motivations ? Ses objectifs ?
 - De quoi sont constituées les séances mises en place pour les jeunes ?
 - Sont-elles travaillées en lien avec les bibliothécaires ? Comment ?
 - Avez-vous des demandes particulières ?
 - Par rapport aux collections ou aux actions de médiation ?
 - Quels sont les effets sur les personnes accompagnées ?
 - Quels sont les avantages et les inconvénients d'une visite en bibliothèque par rapport aux personnes accompagnées ? Par rapport à l'éducateur lui-même ?
 - Quels sont les manques ? Les choses à améliorer ?
 - Quel est le regard porté sur le bibliothécaire ?
 - Sur la bibliothèque ?
 - Un partenariat est-il en place ?
 - Sous quelle forme ? (Convention bilatérale ; contrat territoire lecture (CTL) ; convention culture santé DRAC-ARS ; en lien avec la bibliothèque départementale du territoire...)
- Si l'éducateur n'accompagne pas des personnes en bibliothèque :
- Pourquoi ?
 - Décrivez les freins de façon plus précise ?
 - Quels seraient vos besoins par rapport à la bibliothèque ? Par rapport au bibliothécaire ?
 - Quel est le regard porté sur le bibliothécaire ?
 - Si un partenariat était possible, comment l'envisageriez-vous ?
- Des commentaires, suggestions, remarques ?

ANNEXE 5 - PROFILS DES RÉPONDANTS

De nombreux *verbatim* ont étayé notre propos. Vous trouverez par ordre d'apparition les prénoms fictifs des répondants, des renseignements sur leur poste et lieu de travail, et des renseignements sur le recueil des données :

- Louise, éducatrice spécialisée à l'hôpital de jour du service d'addictologie d'un CHU. Entretien semi-directif par téléphone de 24 minutes le 09/06/2020.
- Véronique, bibliothécaire dans une ville de 155 000 habitants, dans un quartier prioritaire de la politique de la ville (QPV), donc dans un quartier populaire où la moyenne des revenus des habitants est basse. Entretien semi-directif par téléphone de 47 minutes le 18/06/2020.

- Sylvie, éducatrice spécialisée dans un institut pour déficients visuels. Entretien semi-directif par téléphone de 50 minutes le 09/06/2020.
- Joël, bibliothécaire dans une médiathèque d'une ville de 472 000 habitants, où un pôle spécifique est dédié aux personnes en situation de handicap. Entretien semi-directif par téléphone d'une heure le 20/05/2020.
- Béatrice, bibliothécaire dans une petite ville de 5 200 habitants. Entretien semi-directif par téléphone de 36 minutes le 02/07/2020.
- Justine, bibliothécaire auprès d'adultes en situation de handicap psychique et de déficience mentale. Entretien semi-directif par téléphone de 28 minutes le 04/08/2020.
- Antoine, bibliothécaire anonyme ayant répondu au questionnaire en ligne.
- Karine, est bibliothécaire dans un centre éducatif recevant environ 130 personnes présentant des handicaps divers (syndrome d'Angleman, autisme, psychose, handicaps physiques, ...). Entretien semi-directif par téléphone d'1 heure 26 minutes le 13/03/2020.
- Christelle, chef de service et de référente culturelle dans son institut, qui reçoit des jeunes souffrant de troubles du comportement. Entretien semi-directif par téléphone de 50 minutes le 29/06/2020.
- Laurence, éducatrice en Institut médico-éducatif (IME) auprès d'enfants autistes de 6 à 8 ans avec une déficience intellectuelle légère à moyenne, parlants ou non. Entretien semi-directif par téléphone de 1 heure le 25/05/2020.

ANNEXE 6 – CONVENTION ENTRE UN EPHAD ET UNE MÉDIATHÈQUE

Convention EHPAD / Médiathèque

Entre

La société [REDACTED], Société à actions simplifiée au capital de 15 244,90 [REDACTED], exploitant l'établissement Résidence [REDACTED] et représentée par [REDACTED], son directeur,

Ci-après « l'Etablissement »

Et

La médiathèque [REDACTED], domiciliée [REDACTED] Place de la Loi, 25110 Baume les Dames et représentée par Mme Marie-Eve PERRIN, sa directrice.

Ci-après « la Médiathèque »

Préambule

La médiathèque est un service d'information et de documentation mis à la disposition de tous les publics.

L'EHPAD a pour activité l'accueil des personnes atteintes de maladie Alzheimer ou autres troubles apparentés.

L'ouverture à des ressources extérieures apporte un potentiel de rencontres, de savoirs et d'inscription dans la vie citoyenne dont il est très intéressant de faire bénéficier les résidents de l'Etablissement (« *Recommandations de bonnes pratiques professionnelles : la bientraitance* » de l'ANESM).

Article 1 Objet de la convention

La présente convention a pour objet de définir les modalités :

- D'interventions d'une bibliothécaire de la Médiathèque au sein de la résidence Vallée Médicale sous la forme de racontées,
- Sorties des Résidents qui se rendraient à la Médiathèque : à programmer selon les expositions de la médiathèque (3 à 4 fois par an).

Article 2 Les référents

Chacune des deux parties à la présente convention désigne des référents, chargés de la mise en œuvre de la présente convention :

Pour l'Etablissement, la référente est Mme Irène BELMONT, neuropsychologue en charge de l'animation de l'établissement.

Pour la Médiathèque, la référente est Mme Brigitte COLIN, responsable des animations secteur jeunesse.

Article 3 Engagements des parties

3.1 - L'Etablissement

- Afin de faciliter le déroulement des racontées, l'Etablissement assure la préparation des lieux de vie dans lesquels elles se déroulent, l'information des résidents et des familles. Un membre du personnel de l'Etablissement est toujours présent lors des activités « médiathèque ».

3.2 – Médiathèque Jean GROSJEAN

- La Médiathèque propose à la résidence des dates et des thèmes de racontées, environ tous les deux mois. Ces racontées sont constituées de diverses lectures et chansons choisies autour d'un thème défini.
- La Médiathèque organise des manifestations comme l'exposition dans le cadre de « Patrimoines écrits : voyages en Bourgogne Franche-Comté », ouvertes aux publics des différentes structures d'accueil (scolaire, EHPAD, etc) de Baume les

Dames. A cette occasion elle propose aux professionnels de ces structures le thème, des outils et leur met à disposition des documents s’y rapportant. Les œuvres, produites dans ce cadre, sont exposées dans les locaux de la médiathèque.

- La Médiathèque peut accueillir dans ses locaux des expositions d’œuvres réalisées par les résidents de l’EHPAD.
- La Médiathèque s’engage à accueillir dans ses locaux un groupe de résidents de l’Etablissement, accompagnés d’au moins un personnel, selon un rythme et une durée préalablement convenus.

Article 4 Responsabilités

4.1 - L’Etablissement

L’Etablissement s’engage :

- A mettre à disposition de la bibliothécaire les locaux et le matériel nécessaire au bon déroulement de la rencontre.
- Les résidents de l’établissement sont titulaires d’une assurance responsabilité civile.
- A contracter une assurance responsabilité couvrant ses risques professionnels dans le cadre de leurs déplacements à la médiathèque.

4.2 – Médiathèque **Jean GROSJEAN**

La médiathèque s’engage :

- A respecter le règlement de fonctionnement de l’établissement.
- A respecter les règles de discrétion professionnelle concernant toutes les informations relatives aux résidents de l’établissement.
- A contracter une assurance responsabilité couvrant ses professionnels dans le cadre de leur mission dans l’établissement.

Article 5 Evaluation

La présente convention fait l’objet d’une évaluation selon les indicateurs suivants :

- Nombre de bénéficiaires
- Satisfaction des bénéficiaires

Article 6 Durée de la convention

La présente convention est conclue pour une durée d’un an, renouvelable par tacite reconduction.

Fait le 22 juin 2017, à **Baume-les-Dames**

Pour la résidence

Pour la médiathèque

Vallée Médicale

Jean GROSJEAN

Le directeur

La directrice

Nicolas SOUEF

Marie-Eve PERRIN

ANNEXE 7 – EXEMPLE DE LABEL « CULTURE et SANTÉ »

Label « Culture et Santé en Ile-de-France »

Sélection des candidatures présentées pour la période 2020-2022

Candidat au label	Référent culturel de l'établissement
[REDACTED]	[REDACTED]
Avis du comité de sélection et recommandations	
<p>Le comité de sélection se prononce en faveur de la labellisation de l' [REDACTED] qui est engagé dans une démarche ambitieuse et dynamique, marquée par la volonté de faciliter l'accès à la culture pour l'ensemble des publics accueillis ainsi que les personnels.</p> <p>Les membres du comité ont particulièrement apprécié la qualité artistique des établissements culturels partenaires avec lesquels des actions diversifiées sont développées.</p> <p>En termes d'organisation, de modalités d'élaboration et d'évaluation de la politique culturelle et artistique, l'YTEP Le Coteau a su mettre en place l'ensemble des outils permettant de garantir une mise en oeuvre qualitative de ses ambitions.</p>	
Conclusion	
<p>Le droit d'usage du label « Culture et Santé en Ile-de-France » et de son visuel est attribué à [REDACTED] pour les années civiles 2020, 2021 et 2022.</p>	
Rappel des engagements	
<p>Le bénéficiaire du Label s'engage à respecter les différents engagements du référentiel pour la période 2020-2022 concernant :</p> <ul style="list-style-type: none">- Les modalités d'élaboration de la politique artistique et culturelle et l'identification de référents ;- La programmation et la diversité des disciplines représentées, les intervenants sollicités, le public impliqué et la communication ;- La réglementation des activités artistiques. <p>En outre, le règlement du Label prévoit les engagements suivants :</p> <ul style="list-style-type: none">- le visuel du label figurera sur tout support de communication relatif aux actions culturelles et artistiques engagées ;- tout élément relatif aux actions réalisées, ainsi que les bilans devront être fournis aux correspondants de l'ARS et de la DRAC, avec les éléments qualitatifs, quantitatifs et financiers ;- toute modification ou évolution dans les modalités d'élaboration de la politique culturelle et artistique de l'établissement, dans les moyens affectés en interne ou dans les partenariats, devra être communiquée à l'ARS et à la DRAC ;- En cas de suspension des actions, le bénéficiaire en informe la DRAC et l'ARS par écrit sous 30 jours. <p>Les conditions de retrait du label sont mentionnées au VII. du règlement.</p> <p>Les actions d'art-thérapie n'entrent pas dans le champ du Label.</p>	

TABLE DES MATIERES

<u>SIGLES ET ABBREVIATIONS</u>	7
<u>INTRODUCTION</u>	8
<u>I. DE LA DEMOCRATISATION CULTURELLE À L'ACCESSIBILITE CULTURELLE</u>	11
<u>A. Vers une intégration culturelle</u>	11
1. <i>La culture, une volonté politique</i>	12
2. <i>La médiation : un enjeu au service de la culture</i>	13
3. <i>L'accueil en souffrance</i>	14
<u>B. Vers une définition augmentée de la notion de public empêché</u>	16
1. <i>Une certaine idée de la défavorisation</i>	17
2. <i>Un champ conceptuel qui s'enrichit</i>	18
3. <i>L'éducateur spécialisé, intercesseur pour l'accessibilité</i>	19
<u>C. Vers une inclusion sociale par la culture</u>	21
1. <i>Les droits culturels</i>	22
2. <i>Un accueil pour tous ou un accueil de tous ?</i>	23
3. <i>L'accompagnement vers la bibliothèque</i>	24
<u>II. DU BENEFICE A CROISER LES REGARDS</u>	26
<u>A. La convergence d'intention</u>	27
1. <i>L'attrait partagé</i>	27
2. <i>La complémentarité dans la médiation</i>	30
3. <i>Des liens à tisser</i>	32
<u>B. La divergence d'accompagnement</u>	34
1. <i>La bibliothèque comme partenaire et non prestataire</i>	35
2. <i>La légitimité sociale des bibliothécaires</i>	37
3. <i>Dans ou hors les murs de la bibliothèque ?</i>	39
<u>C. Le dénominateur commun</u>	40
1. <i>L'éducateur spécialisé, mais en quoi ?</i>	41
2. <i>L'hybridation des bibliothécaires</i>	43
3. <i>Des professions en synergie</i>	45
<u>III. POUR UN ACCOMPAGNEMENT RECIPROQUE</u>	47
<u>A. Être partenaires</u>	47
1. <i>Co-construire l'accueil</i>	48
2. <i>Proposer des collections adaptées</i>	50

3.	<i>S'appuyer sur des conventions</i>	52
B.	<u>Partager la médiation</u>	54
1.	<i>Définir les rôles</i>	56
2.	<i>Changer de regard</i>	58
3.	<i>Personnaliser l'écoute des usagers</i>	60
C.	<u>Augmenter les bénéfices de chacun</u>	62
1.	<i>Apprivoiser un public résistant</i>	62
2.	<i>Eduquer les éducateurs</i>	63
3.	<i>Lever l'empêchement</i>	65
	<u>CONCLUSION</u>	68
	<u>SOURCES</u>	70
	<u>BIBLIOGRAPHIE</u>	74
	<u>ANNEXES</u>	76
	<u>TABLE DES MATIERES</u>	100