

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

Le portage à domicile, un enjeu social pour les bibliothèques ?

Manon GATEL

Sous la direction d'Elisabeth Noël

Conservatrice en chef des bibliothèques

Responsable du diplôme COBD - Cadre opérationnel des bibliothèques et de la documentation

Co-responsable du Master PBD - Politique des bibliothèques et de la documentation

Enssib

Remerciements

Je tiens à remercier toutes les personnes qui ont participé à l'élaboration de ce mémoire. Tout d'abord, merci à Madame Elisabeth Noël qui a accepté d'en assurer la direction et avec qui j'ai pu avoir des rendez-vous très réguliers tout au long du travail de recherche et de rédaction.

Merci à toutes les personnes ayant accepté de répondre à mes questions lors d'entretiens pour l'enquête liée à ce travail : les bibliothécaires, les bénévoles et formateur consultant. Merci à toutes les bibliothèques ayant répondu à mes prises de contacts, même si celles-ci n'ont pas forcément donné lieu à des entretiens.

Je remercie également mes ami-es de l'Enssib qui m'ont soutenu-e tout au long de ce travail, ainsi que ma famille qui en aura beaucoup entendu parler, en particulier celles et ceux qui ont pris le temps de relire ce mémoire dans son intégralité.

Résumé :

Le portage à domicile est un service rendu par certaines bibliothèques auprès d'usager-es dans l'incapacité de se rendre physiquement à la bibliothèque. Ce service n'a pas de modèle officiel en France, ce qui se traduit par une grande disparité du rôle des bibliothécaires selon les bibliothèques et les communes, allant d'un service de livraison purement pratique à une longue visite à domicile où les livres permettent la création d'un lien social avec les usager-es. Touchant principalement un public senior, les services de portage de documents sont très dépendants du contexte local et des initiatives personnelles des bibliothécaires, laissant place à une multitude de fonctionnements possibles.

Descripteurs :

Portage à domicile

Service

Publics empêchés

Lien social

Abstract :

Home delivery is a service offered by some libraries for library users unable to visit the library. This service doesn't have an official model in France and the limits of the librarians' role are questioned depending on the library, going from a purely practical delivery service to a house call where the books give way to the creation of a social link with library users. Concerning mostly elderly people, home delivery services depend heavily on the local context and personal initiatives from on site librarians, leading to a multitude of possible ways of operation.

Keywords :

Home delivery

Service

Disabled visitors

Social Link

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

INTRODUCTION.....	11
Méthodologie d'enquête	15
I. ÉTAT DES LIEUX : LE PORTAGE A DOMICILE EN BIBLIOTHEQUE EN FRANCE.....	18
1) Qu'est-ce qu'un service de portage de documents à domicile en bibliothèque ?.....	18
a. Objectifs et missions du service	18
b. Le cadre autour des pratiques de portage à domicile des bibliothèques en France	19
c. Les publics seniors, ciblés par ce service ?	24
2) Des situations très hétérogènes en France	26
a. Le « portage sauvage ».....	26
b. Le portage réalisé par les bibliothécaires	27
c. Le portage réalisé par des bénévoles	29
d. Le portage réalisé par des jeunes en service civique	32
II. LE PORTAGE A DOMICILE ANCRE SUR SON TERRITOIRE	35
1) L'importance des contextes géographiques	35
2) Les partenaires possibles	38
3) L'influence de la crise COVID.....	41
III. LES ENJEUX SOULEVES PAR LES SERVICES DE PORTAGE A DOMICILE.....	46
1) Les publics touchés par le service	46
2) La question des situations de handicap : des collections et des services spécialisés	48
3) La question de la santé mentale	54
IV. LE FUTUR DU PORTAGE A DOMICILE	59
1) Les perspectives des services de portage à domicile	59
2) Le portage à domicile pour les bibliothèques à l'étranger	62
CONCLUSION	67
SOURCES.....	71
BIBLIOGRAPHIE.....	73
ANNEXES.....	77
TABLE DES ILLUSTRATIONS	85
TABLE DES MATIERES.....	87

Sigles et abréviations

ABF : Association des Bibliothécaires de France

CCAS : Centre Communal d'Action Sociale

CURAC / ARUCC : College and University Retiree Associations of Canada /
Associations de Retraites des universités et Collèges du Canada

EHPAD : Établissement d'Hébergement pour Personnes Âgées Dépendantes

PAD : Portage à domicile

PSSM : Premier Secours en Santé Mentale

RGPD : Règlement Général sur la Protection des Données

INTRODUCTION

Lors de la crise COVID, les bibliothèques de toute la France se sont retrouvées face à une impasse : comment prêter des livres lorsqu'il est impossible aux usager·es de se rendre sur place ? Une solution qui existait bien avant la COVID, peu mise en lumière jusqu'alors, a été pour certaines structures de mettre en place un service de portage à domicile.

Un service de portage à domicile, ou service de PAD (Portage À Domicile), en bibliothèque suppose qu'une personne affiliée à la bibliothèque municipale (bibliothécaire, bénévole ou volontaire en service civique) se déplace avec des documents issus des collections de la bibliothèque au domicile d'usager·es empêché·es de se déplacer eux-mêmes jusqu'à l'établissement. Bien que ce service puisse également concerner les personnes en situation de handicap, enceintes ou recevant des soins à domicile, la littérature professionnelle sur le sujet laisse à penser que les usager·es seniors sont les plus concerné·es par ce service.

Le Ministère de la Culture définit la notion de publics empêchés ainsi : « *Par publics empêchés, nous entendons les personnes en situation de handicap, les personnes hospitalisées ou en établissements de santé, ainsi que les personnes sous main de justice (adultes et mineurs, milieux ouverts et fermés).* »¹ Nous verrons que les publics concernés par le portage à domicile incluent le plus souvent les personnes âgées et les personnes ayant des difficultés à se déplacer pour diverses raisons. Ces publics ne sont pour autant pas qualifiés par les professionnel·les que nous avons rencontré·es comme étant en situation de handicap, ou du moins pas pour leurs difficultés à se déplacer. Nous préférons donc l'appellation « publics empêchés » à celle de « publics en situation de handicap » pour la suite de notre réflexion.

L'un des arguments les plus mis en avant par les établissements offrant un service de portage à domicile est la création d'un lien social avec les bénéficiaires du service, souvent isolé·es du fait de leur difficulté à se déplacer et le cloisonnement à leur domicile qui en découle. En effet, la question du lien social et

¹ MINISTÈRE DE LA CULTURE, 2017. Étude DGMIC « Lecture publique et publics empêchés 2017. Synthèse de l'étude réalisée par le Crédoc ». *culture.gouv.fr* [en ligne]. 2017. Disponible à l'adresse : <https://www.culture.gouv.fr/Thematiques/Livre-et-lecture/Actualites/Etude-DGMIC-Lecture-publique-et-publics-empeches.-Synthese-de-l-etude-realisee-par-le-Credoc-2017> [consulté le 17 février 2024].

de sa création ou de son maintien est centrale pour une majorité des services de PAD. Serge Paugam, sociologue et fondateur de la revue *Sociologie* en 2010, décrit dans l'introduction de son ouvrage *Le Lien social*, publié dans la collection « Que sais-je ? » des Presses Universitaires de France en 2018 : « L'expression « lien social » est aujourd'hui employée pour désigner tout à la fois le désir de vivre ensemble, la volonté de relier les individus dispersés, l'ambition d'une cohésion plus profonde de la société dans son ensemble. »² Dans l'introduction de son article « De la thématique du « lien social » à l'expérience de la compassion » dans le n°9 de la revue *Pensée Plurielle* de 2005, le sociologue et philosophe Philippe Corcuff ajoute que l'opposé conceptuel de cette notion est celle de « l'exclusion ». Il apporte des variations à la notion de « lien social », qui d'après lui s'est « naturalisée » dans les discours sociologiques alors même que ce concept ne s'est popularisé qu'au cours des années 1980. Il rappelle également que la création d'un lien social comporte aujourd'hui une connotation positive ; en effet, les problématiques sociologiques qui le place au centre de leur réflexion suivent « des visions « intégrationnistes » des rapports sociaux »³. La question de l'intégration des publics en situation de handicap permanent ou temporaire est justement l'un des objectifs principaux dans les politiques d'inclusion en bibliothèques.

Un rapide tour d'horizon des bibliothèques et médiathèques offrant un service de portage de documents nous permet vite de nous rendre compte d'un manque d'harmonisation de ces pratiques de portage. La question de l'inclusion sociale des bénéficiaires n'est pas toujours posée, et pas toujours de la même manière là où elle l'est. Les limites du rôle d'un·e bibliothécaire est un sujet souvent discuté, et certains services décident de faire appel à des professionnel·les du domaine social pour réaliser les visites. En s'interrogeant sur ces limites du rôle de bibliothécaire, nous pouvons nous poser la question suivante : **un service de portage à domicile répond-il réellement à un enjeu social auprès des publics empêchés pour les bibliothèques municipales en France ?**

² PAUGAM, Serge, 2018. Introduction. In : *Le Lien social*, pp. 3-6 [en ligne]. Paris cedex 14 : Presses Universitaires de France. Que sais-je ? ISBN 978-2-13-081234-0. Disponible à l'adresse : <https://www.cairn.info/le-lien-social--9782130812340-p-3.htm> [consulté le 27 juillet 2024].

³ CORCUFF, Philippe, 2005. De la thématique du « lien social » à l'expérience de la compassion. Variété des liaisons et des déliaisons sociales. *Pensée plurielle*. Vol. 9, no 1, pp. 119-129. DOI [10.3917/pp.009.0119](https://doi.org/10.3917/pp.009.0119) [consulté le 27 juillet 2024].

Afin de répondre à cette question, nous avons interrogé des responsables de services de portage à domicile de plusieurs bibliothèques municipales, mais aussi des associations, un membre du personnel d'un Centre Communal d'Action Sociale (ou CCAS), un formateur spécialisé sur la question du « Bien Vieillir » et des bibliothèques départementales. Nous n'avons pas interrogé de bénéficiaires de ces services, notre enquête porte donc principalement sur le point de vue des professionnel·les des bibliothèques.

Dans un premier temps, nous présenterons les fonctionnements les plus courants des services de portage à domicile en bibliothèque. Nous nous intéresserons ensuite au contexte local, qui apparaît essentiel pour bien appréhender les choix effectués pour chaque service de portage étudié. Enfin, nous envisagerons de manière globale les enjeux liés aux services de portage à domicile, avant d'explorer des pistes de développements futurs possibles pour les services de portage en nous inspirant notamment d'exemples mis en place à l'étranger.

METHODOLOGIE D'ENQUETE

Le choix du sujet des services de portage de documents à domicile pour ce mémoire a été motivé par un intérêt personnel pour le champ social, en particulier à destination des publics âgés. Après avoir découvert ce service lors d'un stage en médiathèque où nous avons pu nous entretenir avec la responsable de ce service, nous nous sommes de nouveau intéressé à ce sujet plusieurs années après lors du choix d'un sujet pour ce mémoire. Ce sujet nous a semblé d'autant plus pertinent que, la pandémie mondiale de COVID-19 ayant frappé entretemps, il était probable que les pratiques de portage à domicile devaient en avoir été modifiées, par exemple en mettant en place des solutions ou en perturbant grandement le milieu professionnel sur ce point. Nous avons estimé qu'une exploration de l'état actuel de ces services pouvait donc bénéficier à tous·tes les professionnel·les en lien avec des services de portage à domicile en bibliothèque. Pour ce faire, nous avons contacté les responsables d'un certain nombre de services de portage à domicile afin de réaliser des entretiens.

Un service de portage à domicile n'étant pas présent au sein de chaque bibliothèque de France, nous avons décidé de restreindre nos sollicitations aux bibliothèques signalant d'une manière ou d'une autre qu'elles offraient un service de portage à domicile : sur leur site internet, celui de la ville, de la commune ou du réseau de bibliothèques concerné, ou bien par des articles dans la presse locale. Nous avons fait le choix d'entretiens qualitatifs afin de pouvoir interroger chaque professionnel·le sur les particularités inhérentes à chaque service de portage étudié. Ce choix limite cependant le nombre d'entretiens possibles ; l'enquête n'a donc pas pour objectif de présenter un panorama exhaustif du fonctionnement de tous les services de portage à domicile en France.

Du fait des limites de temps pour l'enquête liées aux conditions du mémoire, nous avons décidé de nous concentrer sur seulement deux régions : la région Auvergne-Rhône-Alpes, pour une raison de proximité, et la région des Pays de la Loire, qui nous a semblé présenter des services de portage à domicile aux fonctionnements variés lors d'une première étude des différents sites internet des établissements de la région. Deux bibliothèques départementales de ces deux régions ont également été contactées.

C'est au cours de cette observation générale sur les sites internet des bibliothèques que nous avons repéré un nom revenant régulièrement dans les propositions de soutien à la mise en place de services de PAD au niveau des bibliothèques départementales. Nous avons donc contacté et obtenu un entretien avec un formateur consultant, spécialisé dans les questions du « Bien Vieillir » en France.

Nous avons donc contacté un total de 20 bibliothèques et médiathèques municipales de toutes tailles. Nous avons réussi à obtenir un entretien avec 17 d'entre elles, 9 sur les 11 contactées en région Auvergne-Rhône-Alpes et 7 sur les 9 contactées en région Pays de la Loire. Parmi elles, 4 sont situées dans des communes de moins de 10 000 habitants, 8 dans des communes de 10 000 à 30 000 habitants, 3 dans des communes de plus de 100 000 habitants, et une dernière se trouve dans une ville de plus de 500 000 habitants.

À ces entretiens s'ajoutent celui avec le formateur consultant mentionné, ce qui nous amène à un total de 18 entretiens. Les entretiens ont duré entre 13 minutes et 53 minutes selon les cas, avec une moyenne de 29 minutes.

Nous avons également contacté un total de 4 bibliothèques départementales, soit 2 par région. Une seule nous a répondu – par mail – à ce jour, malgré une relance. Nous avons également contacté le réseau de bibliothèques UCCL de Liège en Belgique et la bibliothèque Barbican and Community Libraries de Londres afin d'avoir un éclairage sur les pratiques de portage à domicile à l'étranger, sans succès malgré une relance.

La grille d'entretien utilisée (Cf Annexe 1, p 78) comportait une trentaine de questions, que nous pouvons résumer en quelques points :

- Le fonctionnement pratique du service,
- Les raisons de la création du service,
- La relation avec les usager-es,
- Les retours des professionnel·les,
- Les collections concernées,
- Les partenariats éventuels,
- La communication autour du service,
- Les conséquences de la crise COVID sur le service,
- Le futur envisagé pour le service.

Il a été décidé tôt dans l'enquête de rendre les répondants anonymes.

Les personnes ayant répondu à notre enquête sont majoritairement des femmes, observation prévisible dans le milieu des bibliothèques. Nous avons interrogé des assistants de conservation de catégorie B, des bibliothécaires et des bénévoles en charge des services de portage, ainsi que la directrice d'un établissement et un formateur consultant spécialisé en médiation culturelle. Nous incluons dans les 17 entretiens « avec des bibliothèques » deux associations travaillant avec des bibliothèques sans y être affiliées et un CCAS offrant le service en collaboration avec la bibliothèque locale.

Sur les 17 services concernés, un seul est considéré comme « inactif » : il existe toujours et pourrait être rendu, mais il n'y a aucune demande de la part du public. Les 16 autres desservent entre 1 et 130 bénéficiaires. Sur les 16 services actifs, 9 desservent entre 1 à 10 personnes, 2 desservent entre 15 et 25 personnes et 3 desservent 80 personnes ou plus. Un service ne dessert que les deux EHPAD (Établissements d'Hébergement pour Personnes Âgées Dépendantes) de la commune, sans aller aux domiciles de particuliers.

D'après le panel de personnes interrogées, il semblerait que tous les postes d'employé·e de bibliothèque soient susceptibles de se voir attribuer une qualification de « référent·e portage » pour les services de PAD. Toutes les personnes interrogées réalisent en personne soit une partie, soit toutes les visites à domicile prévues par le service de PAD. Seuls deux des postes impliquaient le service de portage comme la mission principale de leur intitulé de poste pour une dimension importante de coordination des bénévoles impliqués, à chaque fois pour des services répondant à une forte demande dans des villes de plus de 150 000 habitants.

Dans notre étude, nous utiliserons les résultats de ces entretiens pour étayer notre réflexion, ainsi que quelques exemples spécifiques supplémentaires tels que les services de portage réalisés à Paris et à l'étranger.

I. ÉTAT DES LIEUX : LE PORTAGE A DOMICILE EN BIBLIOTHEQUE EN FRANCE

Avant de commencer l'étude, nous nous intéressons ici à ce qui se trouve derrière la notion de portage à domicile en bibliothèque, en particulier à partir de textes officiels en faisant mention émanant de plusieurs institutions. Nous étudions aussi les différents cadres dans lequel le portage à domicile peut s'inscrire en France dans des bibliothèques aux fonctionnements variés.

1) QU'EST-CE QU'UN SERVICE DE PORTAGE DE DOCUMENTS A DOMICILE EN BIBLIOTHEQUE ?

a. Objectifs et missions du service

Les bibliothèques en France ont parmi leurs missions celle de rendre les collections accessibles à tous. Dans le cadre du portage à domicile, il s'agit surtout de l'alinéa 2 de l'article 1 de la récente loi Robert n° 2021-1717 du 21 décembre 2021 relative aux bibliothèques et au développement de la lecture publique : les bibliothèques « *conçoivent et mettent en œuvre des services, des activités et des outils associés à leurs missions ou à leurs collections. Elles en facilitent l'accès aux personnes en situation de handicap* »⁴. Dans ce but, l'accessibilité des locaux pour les personnes à mobilité réduite est obligatoire, cependant elle n'est pas toujours suffisante. Un certain type de public des bibliothèques appelés « publics empêchés » sont en difficulté pour se déplacer jusqu'à l'établissement. Les publics empêchés comprennent de manière générale les personnes âgées ayant de difficultés à se déplacer seules, les personnes en situation de handicap, les personnes hospitalisées ou détenues, ainsi que des personnes immobilisées à domicile temporairement pour des raisons médicales telles qu'une grossesse avancée ou compliquée, une jambe cassée ou des soins réalisés à domicile. Dans notre cas, il s'agit des publics se trouvant dans l'incapacité de se déplacer à la bibliothèque.

⁴ LOI n° 2021-1717 du 21 décembre 2021 relative aux bibliothèques et au développement de la lecture publique (1) - Légifrance, 2021*Légifrance* [en ligne]. Disponible à l'adresse : <https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000044537514> [consulté le 10 août 2024].

Nous excluons de notre terrain d'enquête les publics hospitalisés et détenus par la justice, non concernés par les services de portage à domicile. Les publics en établissement de santé, tels que des maisons de retraite ou des foyers résidences, ont parfois été mentionnés par les personnes interrogées au cours de notre enquête, nous les incluons donc à notre analyse sans en faire le centre de notre réflexion.

Qu'est-ce qu'un service de portage de documents à domicile ? Un service de portage à domicile classique se déroule comme suit : une personne sur la commune de la bibliothèque contacte l'établissement par des moyens divers, le plus souvent par téléphone ou par mail, et fait une demande de portage à domicile. Une personne affiliée à la médiathèque ou bibliothèque municipale se déplace au domicile de la personne concernée par le portage. Cette première visite est l'occasion de faire connaissance et de se renseigner auprès de la personne sur ses goûts documentaires. Le service, le plus souvent gratuit sous réserve d'abonnement à la bibliothèque, est réalisé en moyenne une fois par mois et permet aux personnes qui le souhaitent de conserver leurs habitudes ou bien de redécouvrir les collections de la médiathèque depuis chez elles.

Parmi les objectifs mentionnés le plus souvent par les établissements offrant ce service, nous retrouvons le souhait d'accompagner les publics empêchés en entretenant leur lien avec les collections, mais aussi l'idée de créer un lien social avec des personnes souvent isolées du fait de leur difficulté de déplacement. Ces visites, si elles sont longues, peuvent permettre de créer un lien social fort entre les personnes réalisant le service et leurs bénéficiaires. Ce dernier point en particulier est ce qui nous intéresse dans ce mémoire, car si la question du lien social est récurrente, elle n'est pas pour autant universelle à tous les services de portage à domicile.

b. Le cadre autour des pratiques de portage à domicile des bibliothèques en France

Bien que les services de PAD existent depuis longtemps en France, il n'y a pas réellement d'uniformisation dans la manière de rendre le service sur le territoire. Le portage à domicile est certes évoqué dans des textes officiels comme un moyen de garder contact avec les lecteur·ices immobilisé·es, mais aucun cadre précis n'est donné. Nous pouvons trouver dans la version du Manifeste de l'UNESCO de 1949

la phrase suivante : « *Il convient de faciliter l'accès aux publications grâce à l'emploi de rayonnages ouverts, de méthodes techniques et efficaces, et en mettant les livres à portée des lecteurs, dans leur foyer et à leur travail, par la création de filiales et de services mobiles.* »⁵ Nous ne sommes alors pas tout à fait encore à parler de services de portage à domicile pour les publics empêchés, mais cette notion s'éclaire dans la révision de ce texte en 1972 renommé en « Manifeste de l'UNESCO sur la bibliothèque publique », avec l'introduction d'une section intitulée « Les lecteurs handicapés » :

*« la bibliothèque offre un excellent palliatif à la solitude et aux handicaps mentaux et physiques de toutes sortes. [...] ouvrages imprimés en gros caractères ou enregistrés sur bande, la distribution de livres dans les hôpitaux et les hospices ou à domicile – voilà quelques-uns des moyens par lesquels la bibliothèque publique peut faire bénéficier de ses services ceux qui en ont le plus besoin. »*⁶

Là où la version de 1949 se contente de parler de l'accès, celle de 1972 ajoute la notion de « *palliatif à la solitude* », ce qui introduit l'idée d'une approche sociale qui prend de l'ampleur dans les bibliothèques. Les services permettant de se rapprocher des usager-es éloigné-es ne se contentent déjà plus de simplement rendre l'accès possible : il est supposé que les bibliothécaires ont un rôle à jouer important au niveau relationnel, en particulier auprès de ces publics précis.

Une version plus récente intitulée « Manifeste IFLA-UNESCO sur la bibliothèque publique » du 18 juillet 2022 est plus directive, à la différence des suggestions listées dans la version de 1972 :

*« Des services et des documents spécifiques doivent être fournis aux utilisateurs qui ne peuvent pas, pour quelque raison que ce soit, utiliser les services et les documents habituels. Il s'agit par exemple des minorités linguistiques, des personnes handicapées, des personnes ayant de faibles compétences numériques ou informatiques, des personnes peu alphabétisées ou des personnes hospitalisées ou emprisonnées. »*⁷

⁵ UNESCO, 1949. Manifeste des bibliothèques publiques - UNESCO 1949. *bbf* [en ligne]. 1949. Disponible à l'adresse : <https://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-1995-4-p12.jpg> [consulté le 11 juillet 2024].

⁶ UNESCO, 1972. Manifeste sur la bibliothèque publique - 1972. *bbf-1995-4-p13.jpg (500x732)* [en ligne]. 1972. Disponible à l'adresse : <https://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-1995-4-p13.jpg> [consulté le 11 juillet 2024].

⁷ ASSOCIATION DES BIBLIOTHÉCAIRES DE FRANCE, 2022. Manifeste IFLA-UNESCO sur la bibliothèque publique. *Association des Bibliothécaires de France* [en ligne]. 2022. Disponible à l'adresse : <https://www.abf.asso.fr/6/46/985/ABF/manifeste-ifla-unesco-sur-la-bibliotheque-publique> [consulté le 11 juillet 2024].

Ce dernier texte ajoute plusieurs nouveaux éléments à l'idée de rendre accessibles les collections, tout d'abord en élargissant les critères pour définir les publics concernés. Aujourd'hui, la maîtrise de compétences informatiques et numériques est considérée comme l'un des obstacles éventuels à l'accessibilité aux services et documents de la bibliothèque pour les publics empêchés, de même qu'une faible alphabétisation ou l'appartenance à une minorité linguistique, des points qui ne sont pas évoqués dans les versions précédentes du texte. Nous perdons cependant la dimension de « *palliatif à la solitude* » qui était mentionné dans l'édition de 1972. Les bibliothèques sont pensées comme des actrices actives de la vie et de la cohésion sociale au niveau de la communauté locale, mais elles ne semblent pas envisagées ici comme ayant le devoir de faire une différence au niveau individuel.

Pourtant, plusieurs des responsables de services de PAD que nous avons interrogé·es nous expliquent que ces services ont vu le jour suite soit à une demande d'usager·e isolé·e, soit à l'initiative des bibliothécaires constatant que certain·es de leurs plus fidèles lecteur·ices venaient de moins en moins en raison d'une difficulté grandissante à se déplacer. C'est donc bien le lien entre un·e bibliothécaire et un·e usager·e au niveau individuel qui semble être au centre de la mise en place de ces services. À Lyon, l'association Bibliothèque à Domicile – abrégée en « La Bib'à Dom' » – est une association de loi 1901 créée en 1984 et active en continu depuis. Il s'agit du service de PAD le plus ancien que nous ayons interrogé. Sa création était à l'origine liée à une association offrant un service de portage de livres de la bibliothèque auprès des personnes hospitalisées. Les patient·es ayant pu en bénéficier lors de leur séjour hospitalier ne retrouvaient pas ce confort une fois rentrées à leur domicile, alors qu'ils ne pouvaient pas forcément retourner immédiatement dans leur bibliothèque locale. Les demandes répétées des usager·es ont alors engendré la création de cette association distincte, dédiée spécifiquement au portage à domicile.

A la même époque, la Charte des bibliothèques, adoptée par le Conseil supérieur des bibliothèques le 7 novembre 1991, Conseil aujourd'hui disparu, explique 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. »⁸ Nous retrouvons ici la même considération que la loi Robert du 21 décembre 2021 pour les publics empêchés des bibliothèques. La Charte fournit une explication plus détaillée par la suite :

*« En conséquence, elles doivent rendre leurs collections accessibles par tous les moyens appropriés, notamment par des locaux d'accès facile, des horaires d'ouverture adaptés aux besoins du public, des équipements de desserte de proximité et le recours aux techniques de communication à distance. »*⁹

La Charte des bibliothèques est beaucoup plus précise sur les actions à mettre en place pour aider à la facilitation de l'accès aux collections pour les publics empêchés que ne l'est la loi Robert ; il s'agit d'un texte plus pratique à destination des professionnel·les du livre plutôt qu'une loi. Le portage à domicile s'inscrit dans les « équipements de desserte de proximité » cités, mais ne mentionne pas précisément le domicile des usager·es, et pourrait donc référer à des dessertes de maisons de retraite ou d'hôpitaux, ou bien encore à la mise en place de bibliobus, des véhicules remplis de livres effectuant plusieurs arrêts dans différents quartiers de la ville afin de permettre un accès rapproché du domicile pour les personnes éloignées de la bibliothèque.

Le fait de se déplacer directement au domicile des particuliers semble en effet être l'un des points du service de PAD qui peut poser problème. Dans une étude 1995, le Conseil des Bibliothèques signale :

*« si la desserte des institutions (de type maisons de retraite ou EHPAD) semblait assez bien assurée, il n'en était pas de même du portage à domicile chez des particuliers. Le portage à domicile paraît s'être structuré au niveau des territoires, avec des formules assez différentes d'un lieu à l'autre. »*¹⁰

Nous retrouvons ici l'observation que nous pouvions faire en introduction à la vue des différents sites internet annonçant la possibilité de faire appel à des services de PAD auprès de sa bibliothèque locale : les services varient beaucoup selon le contexte local. Cette particularité peut être révélatrice de deux éléments : le manque

⁸ Conseil supérieur des bibliothèques (1989-2001), *FranceArchives* [en ligne]. Disponible à l'adresse : https://francearchives.gouv.fr/fr/authorityrecord/FRAN_NP_005086 [consulté le 26 février 2024].

⁹ *Charte des bibliothèques adoptée par le Conseil supérieur des bibliothèques le 7 novembre 1991*, 1991 [en ligne]. Association du Conseil supérieur des bibliothèques. Disponible à l'adresse : <https://www.abf.asso.fr/6/219/190/ABF/charte-des-bibliotheques> [consulté le 26 février 2024].

¹⁰ LOSSER, Anne-Christelle, 2017. Des seniors à la bibliothèque. [en ligne]. 1 janvier 2017. Disponible à l'adresse : <https://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2017-11-0066-009> [consulté le 23 septembre 2023].

de cadres autour des pratiques de portage à domicile en-dehors des services sociaux et de livraison, ou bien la capacité des bibliothèques à d'adapter de très près aux besoins de leurs publics. En effet, les services de PAD – en particulier ceux où le lien social est cultivé – demandent une adaptation constante et personnalisée du service de la part des bibliothécaires et des bénévoles impliqués. Cependant, même lorsque les services desservent peu de bénéficiaires, le plus important reste aux yeux des personnes interrogées que le service soit rendu. Les personnes desservies étant isolées, il est parfois crucial pour elles d'avoir cet accès aux bibliothèques et à une personne avec qui échanger à ce sujet. L'une des personnes que nous avons interrogées l'exprime ainsi : « *On a vraiment l'impression de remplir un rôle important* ». Dans son rapport de 1995, le Conseil des bibliothèques formule un sentiment similaire :

« *Le lecteur handicapé, malade ou détenu est un citoyen à part entière et ses droits à la culture ne sauraient être diminués : au contraire, on pourrait soutenir que ces personnes en situation difficile sont les plus à même de bénéficier des bienfaits de la lecture et qu'elles en ont le plus besoin.* »¹¹

Ce dernier paragraphe introduit la notion de « droits à la culture », reformulé aujourd'hui plus couramment en « droits culturels ». Ils sont notamment mentionnés dans l'article 1 de la loi Robert : « *Par leur action de médiation, elles [les bibliothèques] garantissent la participation et la diversification des publics et l'exercice de leurs droits culturels* »¹². Lors d'une journée d'étude ayant eu lieu le 24 novembre 2022 à Lyon intitulée « Les droits culturels, quelles (r)évolutions pour les bibliothèques ? », Patrice Meyer-Bisch, président de l'Observatoire de la diversité des droits culturels créé en 2004, nous en donne la définition suivante : « *Les droits culturels sont les droits à être pleinement reconnu comme auteur de sa propre vie et de ses liens, avec les libertés et les responsabilités qui en sont inséparables.* »¹³ La Déclaration de Fribourg de 2007 vise à défendre la diversité

¹¹ LUCIDO EL HARRAG, Aurélie, 2006. *L'offre de services en direction des personnes âgées « empêchées » : l'exemple de la bibliothèque municipale de Lyon*. [en ligne]. Mémoire de fin d'étude, Diplôme de Conservateur de Bibliothèque. Lyon : Enssib. Disponible à l'adresse : <https://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/554-l-offre-de-services-en-direction-des-personnes-agees-empechees.pdf> [consulté le 15 juillet 2024].

¹² LOI n° 2021-1717 du 21 décembre 2021 relative aux bibliothèques et au développement de la lecture publique (1) - Légifrance, 2021. *Légifrance* [en ligne]. Disponible à l'adresse : <https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000044537514> [consulté le 10 août 2024].

¹³ DUDONNÉ, Sébastien, 2022. Journée d'étude « Les droits culturels, quelles (r)évolutions pour les bibliothèques ? ». [en ligne]. 13 décembre 2022. Disponible à l'adresse :

culturelle et à réaffirmer les droits culturels en tant que droits de l'homme, dans un objectif de respect et de protection notamment des cultures des minorités. Les articles 9 et 10 de la Déclaration de Fribourg nous intéressent tout particulièrement : l'accent est mis sur le fait de considérer des publics dont la situation sociale restreindrait l'accès à la culture, notamment des personnes en cas d'isolement.¹⁴ D'après les entretiens que nous avons réalisés, une grande majorité des bénéficiaires des services de PAD sont en effet les personnes âgées immobilisées chez elles, ce qui peut provoquer un retrait de la vie sociale.

c. Les publics seniors, ciblés par ce service ?

Dans la littérature professionnelle, les réflexions autour des publics seniors sont ainsi le principal point d'accès à des informations sur les services de portage à domicile réalisés par les bibliothèques. Les services de PAD sont souvent décrits comme des outils utiles à la mise en place d'une politique globale du « Bien Vieillir », définie par le site Santé Publique France comme une politique visant à améliorer la qualité de vie des personnes à partir de 60 ans, et non plus à l'allonger comme cela a pu être le cas dans le passé. Le formateur consultant que nous avons interrogé travaille en particulier sur ce sujet, et sur l'importance de la lecture et de la culture pour le bien-être des publics empêchés. Le portage est selon lui un moyen de faire perdurer des usages que les effets de l'âge ne permettent plus de continuer.

De manière générale, les professionnel·les interrogé·es nous rapportent que leurs bénéficiaires rassemblent en grande majorité des personnes âgées qui ne peuvent plus se rendre sur place. Les responsables de services de portage à domicile sont souvent également les référent·es pour des portages dans des EHPAD ou des foyers-résidences qui viennent s'ajouter au nombre des portages à domicile. Deux des services que nous avons interrogés sont appelés « portage à domicile » mais ne desservent pas leurs bénéficiaires en tant que particuliers, mais en tant que résidents

https://bbf.enssib.fr/tour-d-horizon/journee-d-etude-les-droits-culturels-queelles-revolutions-pour-les-bibliotheques_70902 [consulté le 29 avril 2024].

¹⁴ GROUPE DE FRIBOURG, 2007. *Déclaration de Fribourg - Les Droits Culturels* [en ligne]. Disponible à l'adresse : <https://droitsculturels.org/observatoire/wp-content/uploads/sites/6/2017/05/declaration-fr3.pdf> [consulté le 12 juillet 2024].

de différents établissements d'accueil où les usager·es sont considérés de façon groupée et non individuelle. C'est le manque de demande qui a transformé le portage à domicile en portage en établissement, les deux cas se rejoignant sous l'idée d'amener de la lecture à des personnes qui ne peuvent plus se rendre à la bibliothèque reste au cœur de la démarche.

Cependant les personnes âgées ne sont pas les uniques bénéficiaires des services de portage. Les personnes en situation de handicap divers font également appel à ces services, et les établissements contactés insistent souvent sur le fait qu'ils desservent aussi les personnes immobilisées de manière temporaire. Cela inclut les personnes ayant une « jambe cassée », cas très cité, mais aussi des personnes en fin de grossesse ou grossesse pathologique, ayant été opérées récemment ou soignées à domicile pour une période donnée. Généralement, ces personnes retrouvent l'habitude de se rendre sur place après cette période. Notre analyse montre cependant que certaines des personnes interrogées sont contrariées par le fait que les services sont peu ou pas du tout utilisés par des bénéficiaires temporaires et déplorent de ne pas réussir à plus toucher ces publics.

Par ailleurs, plusieurs services de portage à domicile sont accompagnés de service de lecture à voix haute, partant du principe que les personnes dans l'incapacité de se déplacer sont susceptibles d'être atteinte de handicaps multiples. Lae bénévole réalise donc moins un portage de documents qu'une lecture à domicile pour des personnes ayant des problèmes de vue ou ne pouvant pas tenir le livre ou en tourner les pages. Parmi les répondants de notre enquête, trois établissements proposaient le portage accompagné d'un service de lecture à voix haute, et seule l'association Bibliothèque à Domicile associée à la BML offre l'option d'une formation sur ce point aux bénévoles qui le souhaiteraient. Un quatrième service proposait la lecture à voix haute sous version téléphonique pendant la crise COVID, en remplacement des portages empêchés par les confinements, mais ont arrêté cette option depuis la fin de la pandémie. En parallèle, l'un des trois établissements proposant le service n'a en revanche aucune demande pour la lecture à voix haute. Les services de portage à domicile tentent ainsi de s'adapter aux besoins des bénéficiaires qui les sollicitent, et la manière de procéder au portage peut beaucoup varier selon les professionnel·les ou les bénévoles en charge des portages, mais aussi selon le contexte local.

2) DES SITUATIONS TRES HETEROGENES EN FRANCE

a. Le « portage sauvage »

Le portage à domicile n'est pas proposé par toutes les bibliothèques de France, et ce pour plusieurs raisons. En interrogeant les professionnel·les, une pratique courante a été mise en évidence : le « portage sauvage », selon les mots du formateur interrogé. Invisible dans la littérature sur le sujet, le portage sauvage équivaut à un service de portage à domicile non-officiel. Un·e bibliothécaire, ayant remarqué qu'un·e habitué·e de la bibliothèque ne vient plus, ou plus aussi souvent qu'avant, décide de lui proposer des visites informelles pour lui apporter ses livres. Là où certaines personnes empêchées peuvent faire appel à leur voisin ou leur famille pour leur rendre ce service, c'est lae bibliothécaire dans son entourage qui décide de remplir ce rôle. De par la nature informelle de cette pratique, il est difficile de la quantifier.

Le formateur que nous avons interrogé nous précise qu'il s'agit parfois d'un préambule à la mise en place d'un service de portage officiel, en particulier pour les petites bibliothèques. C'est le cas pour l'une des bibliothécaires avec laquelle nous nous sommes entretenus, dans une commune d'environ 5 500 habitants :

« Moi je l'ai fait spontanément, sur mon temps libre, pour une personne qui pendant longtemps venait à la bibliothèque, une grosse lectrice. Un jour elle m'a dit « Je peux plus venir. ». D'abord il fallait que ce soit systématiquement ses enfants qui l'emmènent, donc ça lui posait des problèmes, et pas aussi souvent qu'elle aurait voulu... Alors spontanément je lui ai proposé de faire du portage et de lui amener des livres. »

Cependant, le formateur nous précise que la création d'un service demande beaucoup de travail et de temps et, face à l'ampleur de la tâche, beaucoup renoncent à officialiser une pratique qui ne concerne qu'une poignée de personnes. Le rapport entre la quantité de travail demandée pour le nombre d'usager·es qui finiront par en bénéficier décourage des bibliothécaires qui aimeraient se lancer. La bibliothécaire que nous avons interrogée nuance ce constat, en expliquant qu'au contraire, cela lui permet aujourd'hui de réaliser ses portages sur son temps de travail au lieu de son temps libre. La mise en place officielle a bien demandé un certain travail administratif et un rendez-vous avec la mairie, mais sinon « ça n'a rien changé ».

Le seul point qu'elle indique comme demandant plus de travail est la communication autour du service afin de toucher plus de monde.

Le nombre de bénéficiaires varie grandement selon le contexte local de la bibliothèque concernée. Les métropoles telles que Lyon et Angers concentrent les plus grands nombres de bénéficiaires, 80 pour Lyon et 120 pour Angers, tandis que dans des zones plus rurales et moins peuplées, il est plus courant de se retrouver avec moins d'une dizaine de bénéficiaires à la fois.

L'existence du portage sauvage indique déjà la présence d'un lien social entre le personnel de la bibliothèque et les usagers. Lorsqu'un service n'existe pas déjà, la bibliothécaire réalisant un portage non-encadré sort déjà un peu des fonctions définies par ses missions. Une des personnes interrogées lors de notre enquête nous demande d'abord de ne pas mentionner la pratique de portage sauvage qui a conduit à la création du service, avant de se raviser à la fin de l'entretien : « *Finally, je pense que c'est pas gênant de dire que j'ai commencé à faire du portage bénévolement. Je vois pas en quoi c'est gênant puisque je le faisais sur mon temps libre et que ça s'est officialisé.* » Mais cette gêne reste présente et contribue à nourrir notre réflexion sur les limites du rôle des bibliothécaires dans le cas du portage à domicile, ou comme le formule le formateur consultant spécialiste de la question du Bien Vieillir : « *est-ce qu'il appartient aux bibliothèques d'être en première ligne pour lutter contre l'isolement sur leur territoire ?* » Déjà dans les services actifs actuellement en France, nous comptons trois options principales pour réaliser les portages à domicile : faire appel aux bibliothécaires, à des bénévoles – encadré par la bibliothèque ou par un service social – ou bien encore en engageant des jeunes volontaires en service civique.

b. Le portage réalisé par les bibliothécaires

Les services de portage à domicile sont le plus couramment réalisés par des bibliothécaires, le plus souvent seule. Il est très rare que plus d'une professionnelle soit affectée à ce service et réalise les visites. Les services de portage à domicile, bien que toujours jugés très importants et nécessaires par les personnes qui en ont la charge, ne répondent pas toujours à une forte demande. Au

cours de notre enquête, nous avons pu observer que plus de la moitié des services de PAD que nous avons interrogés comptaient 10 bénéficiaires ou moins.

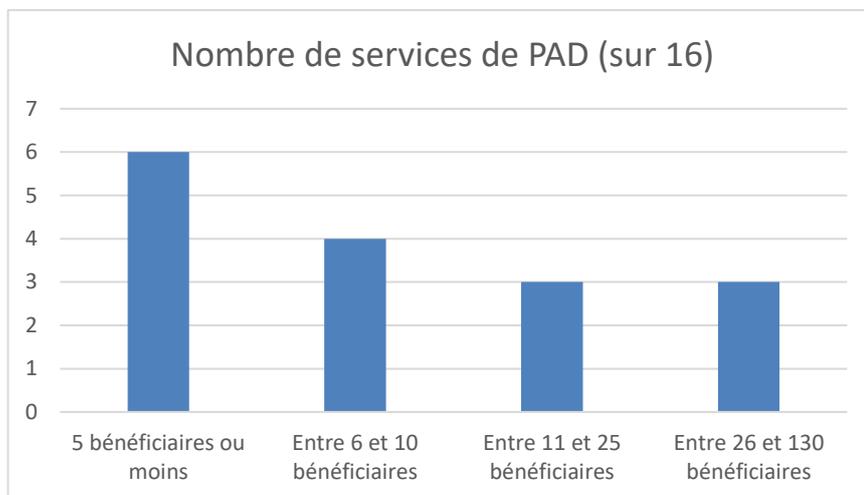


Figure 1. Graphique du nombre de services de PAD selon le nombre de bénéficiaires lors de notre enquête

Du fait du peu de personnes à desservir, les responsables de ces services se retrouvent souvent seul·es à s’en occuper. Parmi les responsables de bibliothèques interrogées, deux signalent qu’elles ont seules la charge du service, et que leur prochain changement de poste risque de signer l’arrêt du service, comme c’est le cas dans une ville d’environ 30 000 habitants dans la région Auvergne-Rhône-Alpes, où la responsable du service créé en 2009 nous fait part de ses difficultés à trouver un·e remplaçant·e après son futur changement de poste : « *Je sais que quand je vais partir, il n’existera plus.* » Si l’on s’intéresse aux trois services avec lesquels nous sommes entretenus desservant le plus de bénéficiaires, nous nous apercevons que le nombre de membres du personnel de la bibliothèque ne s’adapte pas forcément à la demande. Sur les trois services les plus populaires, le premier est coordonné par une seule personne encadrant 60 bénévoles et le troisième est entièrement associatif. Le second plus populaire, avec 111 bénéficiaires, est le seul service à consacrer plus d’un seul membre du personnel de la bibliothèque à plein temps, avec trois personnes consacrées au service de portage au quotidien, qui s’accompagnent de trois autres personnes pour lesquelles il ne s’agit pas de la mission principale mais qui aident à réaliser les visites à domicile. Puisqu’il est rare que les personnes en charge des services de PAD consacrent l’intégralité de leur temps de travail à ce service, réserver une journée pour la réalisation des visites à domicile permet de mieux prévoir ses déplacements. Par exemple, nous avons pu interroger lors de notre enquête une ludothécaire en charge du service de PAD dans

une ville de 18 000 habitants réalise seule les 6 à 7 portages mensuels et s'organise pour les réaliser uniquement les mercredi après-midi.

Dans les cas où les services sont réalisés par des bénévoles, la bibliothécaire remplit le plus souvent un rôle d'encadrement et de coordinateur de l'organisation du service. Iel garde le contact à la fois avec les bénévoles et les bénéficiaires, reste à l'écoute de tous tout en réalisant aussi un portage auprès d'un ou plusieurs usager·es. Iel se charge également de remplacements ponctuels si besoin, ou prend à sa charge les portages qui mettraient en difficulté des bénévoles moins aguerri·es, par exemple auprès de personnes dont la situation sociale précaire rend les visites à domicile difficiles à vivre. Une des responsables de services que nous avons interrogées était justement en pleine recherche d'aide pour réaliser les visites à domicile, après s'être occupée seule du service pendant plusieurs années :

« On a lancé une campagne de recrutement de bénévoles, parce que je ne souhaite plus m'occuper du service. Pas par faute de temps, mais parce que, émotionnellement, je suis pas capable en ce moment. Ce sont des personnes, pour certaines, qui sont très isolées, donc des fois dépressives. [...] Il y a des moments où on n'est pas capables d'accueillir cette détresse. »

Les bibliothécaires en charge de ces services choisissent donc de s'entourer, notamment de bénévoles, lorsque le nombre de bénéficiaires ne leur permet pas de réaliser les visites à domicile sur le temps de travail qu'ils consacrent au portage, qui correspond rarement à un temps plein.

c. Le portage réalisé par des bénévoles

Le monde des bibliothèques a pour soutien de nombreux bénévoles, à qui il est possible de demander de réaliser spécifiquement ce service. Certaines petites bibliothèques de province sont parfois entièrement gérées par des forces bénévoles, mais des bénévoles peuvent être engagé·es partout. En effet, dans les grandes villes aussi, le service de portage à domicile peut être réalisé presque exclusivement par des bénévoles, avec l'appui de bibliothécaires pour l'accès aux collections ou comme référents encadrant le service. Si l'implication des bibliothécaires dépend alors du contexte local – si les bénévoles sont rattaché·es à la bibliothèque ou s'il s'agit d'une association indépendante – le déroulement des visites à domicile est en général similaire. Un·e bénévole ne rend visite qu'à un·e seul·e bénéficiaire, pour une durée et une fréquence de visite s'adaptant aux besoins de l'utilisateur·rice desservi·e.

Le plus souvent, un effort d'organisation est fait pour associer un·e bénévole et un·e usager déjà proche géographiquement, pour que le service ne demande pas de trop longs trajets pour lae bénévole. Durant notre enquête, nous avons pu constater que certain·es bénévoles très motivé·es pouvaient accepter ou demander de desservir jusqu'à trois personnes, en particulier lorsque lae bénévole et les bénéficiaires concerné·es habitent le même quartier.

Il est également possible que le service portage soit entièrement réalisé par les travailleur·ses sociaux du CCAS de la commune ; alors les bibliothécaires aident principalement à l'accès et à la navigation des collections. Les Centres Communaux d'Action Sociale ont pour missions, entre autres, la lutte contre l'isolement, le soutien aux seniors et aux personnes en situation de handicap ainsi que le maintien du lien social. Ils peuvent offrir des services à domicile, notamment des services de portage de repas aux particuliers ne pouvant pas se déplacer. Ce sont donc des partenaires très précieux dans le cadre des missions de PAD des bibliothèques. Ils ne sont cependant pas présents sur toutes les communes, en particulier dans celles de moins de 1 500 habitants.¹⁵

Le choix de faire appel à des bénévoles et à des partenaires extérieurs à la bibliothèque n'est pas toujours évident. Dans son mémoire intitulé *L'offre en direction des personnes âgées « empêchées » : l'exemple de la bibliothèque municipale de Lyon* pour le Diplôme de Conservateur des bibliothèques de l'Essib en 2006, Aurélia Lucido El Harrag interrogeait la directrice de la bibliothèque de Royans sur leur service de portage à domicile dans le cadre d'une enquête sur l'offre de services disponible auprès des publics seniors empêchés : « *La bibliothèque n'a pas souhaité confier à des bénévoles le portage de livres. La directrice a avancé plusieurs raisons : il s'agit tout d'abord de préserver la sécurité des personnes visitées.* » Cette inquiétude sur la sécurité des bénéficiaires qui pourraient se trouver vulnérables face à des bénévoles se retrouvent assez rarement dans nos entretiens. Les établissements desquels dépendent les bénévoles suivent en général d'assez près les nouveaux binômes bénéficiaire / bénévole. Les responsables des services de PAD

¹⁵ CAISSE NATIONALE DE SOLIDARITÉ POUR L'AUTONOMIE CNSA, 2023. Le centre communal d'action sociale (CCAS) / la Mairie. *Le site officiel d'information pour les personnes âgées et leurs aidants* [en ligne]. 22 novembre 2023. Disponible à l'adresse : <https://www.pour-les-personnes-agees.gouv.fr/preserver-son-autonomie/a-qui-s-adresser/undefinedpreserver-son-autonomie/a-qui-s-adresser/le-centre-communal-d-action-sociale-ccas-la-mairie> [consulté le 23 juillet 2024].

se renseignent séparément auprès des bénéficiaires et des bénévoles afin d'avoir leurs retours sur les visites, et si l'un·e ou l'autre souhaite mettre fin aux visites ou simplement changer d'interlocuteur·ice, les responsables de service ne font aucune difficulté à répondre à leur souhait. Lors de nos entretiens, seul le formateur consultant spécialiste de la question du « Bien Vieillir » évoque la possibilité de vols lors des visites à domiciles. L'une des solutions qu'il envisage est le portage à deux personnes afin de dissuader quiconque souhaiterait profiter de la vulnérabilité de certain·es bénéficiaires par la présence d'une troisième personne. Cependant, ce type d'organisation n'est pas souvent mis en place par les services de PAD, probablement pour des raisons de moyens humains et d'organisation. Parmi les établissements que nous avons interrogés, seuls deux avaient choisi de réaliser les visites en binômes de deux porteur·ses, un service géré par une bibliothèque et une association.

Lors de notre enquête, nous avons pu constater que 9 des 16 établissements que nous avons interrogés faisaient appel à des bénévoles pour réaliser les portages de documents. Dans ce nombre, nous incluons les deux associations et le CCAS que nous avons contactés, ainsi que la bibliothèque d'une commune de moins de 3 000 habitants dont la bibliothèque est entièrement gérée par des bénévoles au quotidien. Pour ces quatre structures-ci, faire appel à des bénévoles a donc été encouragé par le contexte autour du service, et cette décision d'organisation relevait donc moins d'une volonté de professionnel·les de la documentation à faire appel à des personnes extérieures à la bibliothèque pour réaliser spécifiquement ce service. Les sept autres structures que nous avons interrogées ont donc choisi d'avoir pour porteur·se uniquement des professionnel·les de la bibliothèque pour des raisons diverses, parmi lesquelles un nombre de portages à effectuer faible ou au contraire suffisamment forte pour justifier une équipe en charge de ce service au quotidien. Par exemple, la Bibliothèque Albert Legendre de l'agglomération de Laval se trouve être le seul établissement parmi ceux que nous avons interrogés à employer trois personnes au quotidien pour répondre aux besoins de plus d'une centaine de bénéficiaires, aidées par trois autres personnes pour les tournées aux domiciles des usager·es.

Une autre ville où la demande de portages est très forte est la ville de Paris, mais la mairie a décidé de ne pas faire appel à des bénévoles pour répondre à ces besoins, et il serait impossible pour les professionnel·les des bibliothèques de réaliser les portages sans aide. À Paris, ce sont les jeunes en service civique qui sont recrutés pour réaliser les portages.

d. Le portage réalisé par des jeunes en service civique

Pour certains établissements, le service de portage est réalisé par des jeunes volontaires en service civique, encadrés par des bibliothécaires. À Paris, un certain nombre de postes de service civique est réservé chaque année au service Port'Âge des bibliothèques de Paris. Promu comme un projet intergénérationnel, le service Port'Âge a été créé en 2008 et rassemblait en 2018 un total de 23 établissements répartis dans les différents arrondissements de Paris. Réalisé en partenariat avec la Mairie de Paris et l'Agence du Service Civique, les jeunes volontaires en service civique sont formé·es par leur bibliothécaire référent·e et s'engagent sur l'année afin de pouvoir créer des liens forts avec les bénéficiaires desservi·es. En 2018, ce sont près de 800 personnes empêchées qui bénéficiaient du service de Port'Âge. Les jeunes volontaires en service civique peuvent également accompagner la bénéficiaire jusqu'à la bibliothèque, s'il·e a peur de se déplacer seul·e ou ne peut pas porter les documents empruntés.¹⁶

Sur l'offre de recrutement pour l'année 2024-2025, nous pouvons lire que la mission est très prenante. Il s'agit d'une mission de 10 mois, commençant le 5 août 2024. Il est prévu que les 5 volontaires recruté·es pour cette année réalisent entre 24 et 30h d'activités liées au portages de documents par semaine ; cela inclut les visites à domiciles, mais aussi les trajets, les prêts et les retours de documents, l'organisation des visites et l'enregistrement de statistiques sur les visites. Comme pour les services PAD engageant des bénévoles, il est précisé que les déplacements seront limités à l'arrondissement où se trouve leur bibliothèque de rattachement, afin de ne pas créer de longs trajets à effectuer dans le cadre du PAD. Il est intéressant de constater que le lien social est très présent dans le descriptif des missions : « *Cette mission, au-delà du lien social qu'elle crée, contribue à lutter contre l'isolement d'un public fragile.* »¹⁷ Dans le descriptif des actions dans la suite de l'offre, nous

¹⁶ AGIÉ-CARRÉ, Sophie, 2018. *Seniors en bibliothèque*. Paris : ABF. Médiathèmes, 21. ISBN 978-2-900177-52-5.

¹⁷ Mission : Apporte des livres et rends visite aux personnes qui ne peuvent se rendre à la bibliothèque  Paris 75004, 2024ASC - *Service Civique* [en ligne]. Disponible à l'adresse : <https://www.service-civique.gouv.fr/trouver-ma-mission/apporte-des-livres-et-rends-visite-aux-personnes-qui-ne-peuvent-se-rendre-a-la-bibliotheque-1-6319972faabe99090b0937ea> [consulté le 25 juillet 2024].

retrouvons cette idée : « *Créer du lien social par le biais d'une visite de convivialité au domicile* ». La précision autour d'une visite de « convivialité » correspond assez bien au lien que les professionnel·les cherchent à créer avec les bénéficiaires : il ne s'agit pas d'entrer dans l'intimité de la personne, mais bien de créer un moment de chaleur humaine, tout en gardant une distance professionnelle comme le souhaitent certain·es porteur·ses ou même quelques bénéficiaires.

De plus, l'une des limites du portage de documents avec l'appui de jeunes volontaires en service civique concerne le maintien de ce lien « convivial ». La nature du service civique fait que l'engagement des jeunes volontaires ne dure qu'un an maximum, dix mois sur Paris. Là où des bénévoles engagés sur le long terme et des bibliothécaires peuvent parfois suivre des bénéficiaires sur plusieurs années, voire même plus d'une dizaine d'années d'après certains de nos entretiens, le lien créé entre jeune volontaire et bénéficiaire est beaucoup plus limité dans le temps. Le renouvellement annuel des porteur·ses pourrait être considéré comme un frein à l'établissement d'un lien social durable, malgré la priorité mise sur ce point dans le descriptif des missions.

Bien que Paris ne soit pas l'unique ville à faire appel à des jeunes volontaires en service civique pour réaliser des portages de documents à domicile en collaboration avec les bibliothèques municipales, il s'agit du réseau desservant le plus de bénéficiaires avec ce mode d'organisation. Cela est dû principalement à la densité de population de la capitale, avec plus de 2,2 millions d'habitants.¹⁸ Le réseau de transports en commun parisien facilite également la mise en place d'un service de portage, notamment pour des jeunes pouvant ne pas être motorisé·es. En effet, les entretiens que nous avons pu mener semblent indiquer que le contexte local de la commune où est installé le service de portage de documents influe beaucoup sur la manière de mettre en place et de réaliser le service auprès des publics empêchés.

¹⁸ Mission : Apporte des livres et rends visite aux personnes qui ne peuvent se rendre à la bibliothèque  Paris 75004, 2024ASC - *Service Civique* [en ligne]. Disponible à l'adresse : <https://www.service-civique.gouv.fr/trouver-ma-mission/apporte-des-livres-et-rends-visite-aux-personnes-qui-ne-peuvent-se-rendre-a-la-bibliotheque-1-6319972faabe99090b0937ea> [consulté le 25 juillet 2024].

II. LE PORTAGE A DOMICILE ANCRE SUR SON TERRITOIRE

Nous avons fait le point sur la notion de PAD et sur les multiples manières de réaliser ce service auprès des publics qui le souhaitent. Nous allons maintenant nous intéresser aux éléments déterminant ce service au sein d'une commune, en nous arrêtant en particulier sur l'impact de la crise COVID sur les pratiques de portage.

1) L'IMPORTANCE DES CONTEXTES GEOGRAPHIQUES

L'une des hypothèses envisagées au début de ce travail était que les services de portage à domicile en zones rurales pourraient avoir plus de bénéficiaires, partant de la supposition qu'il y aurait plus de personnes âgées en zones rurales qui pourraient avoir besoin de ce type de service. Après avoir interrogé plusieurs professionnels réalisant des services de PAD dans différents contextes géographiques, cette hypothèse s'est avérée fautive. En effet, le nombre de bénéficiaires semble plus dépendre de la densité de population dans la commune de la bibliothèque concernée que de la proportion de personnes âgées de la commune.

Nb d'habitants (dans l'ordre croissant)	Nombre de bénéficiaires
2 721	0
5 529	1
6 372	5
7 653	10
10 783	5
11 191	10
11 753	7
12 459	15
14 938	5
17 910	7
20 929	4
29 731	8
114 674	111
156 928	25
157 175	130
522 250	80

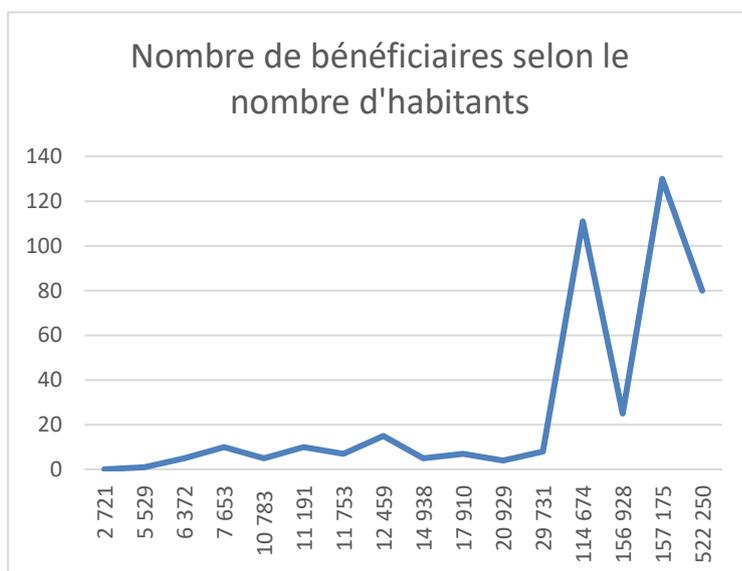


Figure 2. Graphique du nombre de bénéficiaires desservis par les services de PAD selon le nombre d'habitants dans la commune

Nous pouvons observer sur ce graphique tiré des résultats de notre enquête que le nombre de bénéficiaires est assez stable et bas indépendamment du nombre d'habitants jusqu'à environ 30 000 habitants. La responsable d'un service de PAD dans une commune de moins de 15 000 habitants parle d'un « service qui ronronne » pour englober à la fois le peu de bénéficiaires mais également leur fidélité constante. À partir de 100 000 habitants cependant, le nombre de bénéficiaires est facilement doublé, allant jusqu'à plus d'une centaine de bénéficiaires pour les plus populaires. L'échantillon que nous avons obtenu grâce à notre enquête ne nous permet pas de réaliser des statistiques fiables ou de tirer des conclusions générales sur tous les services de portage de documents en France. Par exemple, nous n'avons pas d'exemples de villes entre 30 000 et 100 000 habitants qui pourraient valider ou non notre hypothèse. Nous pouvons cependant remarquer que le nombre de bénéficiaires montre peu de variations – en moyenne six bénéficiaires – entre toutes les communes de moins de 30 000 habitants, ce qui correspond à la majorité des bibliothèques et médiathèques municipales que nous avons interrogées, soit douze sur seize.

Les bibliothécaires que nous avons interrogé·es sont unanimes : le nombre de bénéficiaires de ces services est dérisoire comparé au nombre de personnes qui pourraient en bénéficier dans la commune, notamment de personnes âgées ayant des difficultés à se déplacer. Nous avons cherché des explications à ce nombre restreint de bénéficiaires. Nous avons d'abord supposé que le peu de personnel affecté à ces services pouvait en freiner l'expansion. En effet, 6 sur 16 des services que nous avons interrogés sont gérés entièrement par une seule personne sans l'aide de bénévoles ou de collègues, et le service de PAD dans ces cas-là ne constitue pas leur mission principale au sein de leur établissement, ce qui ne leur permet pas d'y consacrer une grande partie de leur temps de travail. Il ne s'agit donc pas d'une réticence des bibliothécaires à se rendre aux domiciles des particuliers. La référente d'un service de portage dans un village de moins de 3 000 habitants nous fait part au contraire de la difficulté à trouver des personnes intéressées par le service : « *Vous savez, nous, on est prêts à le faire, c'est les demandes qui nous manquent !* » Nous atteignons peut-être ici l'une des limites de notre enquête : en nous restreignant à interroger seulement les professionnel·les et les bénévoles rendant le service, nous n'avons pas beaucoup d'informations sur les réticences possibles des usager·es envers les services de ce type, bien que les retours des responsables de services de PAD nous permettent de collecter certains indices à ce sujet. Il ne s'agit en tous cas

pas d'une difficulté du côté des bibliothécaires à mettre en place des actions hors les murs aux domiciles des particuliers de la commune.

Parmi les bibliothèques interrogées, toutes expliquent qu'une des conditions pour en bénéficier est de résider dans la ville ou du moins dans la commune dont dépend la bibliothèque. L'importance de la proximité géographique s'explique de plusieurs façons. La première est purement pratique : une bibliothèque d'une commune de moins de 20 000 habitants nous signale qu'il est interdit de quitter la commune avec le véhicule de fonction de la bibliothèque. Ceci s'ajoute à la question très pragmatique des distances : l'idée n'est pas de faire faire aux bibliothécaires ou aux bénévoles de longs trajets. Si de manière générale les personnes interrogées ne considèrent pas que le service prend beaucoup de temps à réaliser en moyenne par semaine, en partie du fait du temps de trajet réduit. L'idée que l'on peut en déduire est que la bibliothèque ne dessert que des personnes qui se seraient rendues à la bibliothèque si elles étaient en mesure de se déplacer, dans les limites du raisonnable. La bibliothèque reste donc inscrite dans son quartier et dans son contexte local de proximité ; les services de portage ne se déplacent pas hors de leur commune. Dans la plupart des structures faisant appel à des bénévoles, les référent·es du service de portage nous signalent qu'un rapprochement est effectué entre les bénévoles et les bénéficiaires en priorité selon leur proximité géographique, afin de ne pas générer un temps de trajet long aux bénévoles.

Le contexte local est donc l'une des préoccupations – et l'une des contraintes – au centre de ces services. Contrairement à ce que nous avons supposé, peu de professionnel·les interrogé·es dans la région Auvergne-Rhône-Alpes mentionnent le contexte politique de la commune comme raison derrière la mise en place de ce service. Seule exception : une bibliothèque dans une commune d'environ 7 000 habitants partage que des élu·es à la culture de la commune s'étaient porté·es volontaires durant la période COVID afin de réaliser les dessertes de portage à domicile que les bibliothécaires ne pouvaient pas assurer. Cette situation était temporaire, et bien que les implications politiques de recevoir chez soi des élu·es de la commune soient évidentes, il semble que la situation ait plutôt été amenée par un souci de solidarité entre services publics dans la commune concernée.

En revanche, dans la région Pays de la Loire, il arrive plus souvent que la raison de la mise en place d'une politique pour les publics seniors ou empêchés

décidée par la ville, la commune ou la région soit évoquée, sans que l'on puisse remonter avec la personne interrogée jusqu'à une réforme précise. En-dehors de ces considérations politiques, les créations de service de portage de documents ont le plus souvent pour origine des initiatives personnelles de bibliothécaires, dues ou non à des demandes du public ou suite à des observations de la baisse de fréquentation de la part des publics seniors ayant été remarquée au sein de l'établissement. Les bibliothèques agissent donc véritablement au niveau local, en répondant à des besoins directement exprimés ou observés sur le terrain. L'importance du contexte local transparaît également dans l'usage des organismes déjà actifs sur la commune et dont les missions visent aussi à toucher des publics empêchés, notamment immobilisés à domicile.

2) LES PARTENAIRES POSSIBLES

Comme nous l'avons vu plus tôt, les bibliothèques peuvent s'allier au Centre Communal d'Action Sociale de leur ville, à des associations, mais aussi à un des référents de l'Agence du Service civique comme c'est le cas pour le réseau des bibliothèques de Paris. Avant de mettre en place un service de PAD, il est en effet important de savoir quelles actions sont déjà mises en place sur la commune, comme des associations ou des aides à domiciles. Le formateur consultant spécialisé sur la question du « Bien Vieillir » nous met en garde : « *La bibliothèque n'a pas à aller se poser là où d'autres sont déjà* » ; et en effet, l'association Bibliothèque à Domicile de Lyon par exemple réalise le service sur tous les arrondissements de la ville depuis quarante ans cette année. Il serait malvenu qu'une des bibliothèques de Lyon décide de mettre en place un service de portage de documents similaire lorsqu'il en existe déjà un sur la ville.

Certaines bibliothèques départementales offrent des guides et des formations de mise en place de service de portage à domicile, et prêtent leurs collections aux bibliothèques municipales du département dans le cadre du Prêt Entre Bibliothèques (PEB). Au cours de notre enquête, nous n'avons eu de réponse que d'une seule bibliothèque départementale, qui nous a expliqué que leur établissement n'offrait pas d'accompagnement particulier sur la question du portage à domicile pour le moment. Bien que nous n'ayons pas pu réaliser un entretien avec eux, la bibliothèque

départementale du Cantal en région Auvergne-Rhône-Alpes a dédié une page de son site web à la question du portage à domicile, afin d'aider à la mise en place de ce type de service.¹⁹ Nous pouvons y trouver une mine de conseils pratiques et de questions à se poser lors de la mise en place d'un service de portage à domicile.

Deux points peu soulevés par les bibliothèques municipales sont notamment évoqués sur cette page. Tout d'abord, le soutien des élus, dit « indispensable » et accompagnée d'exemples d'arguments pour soutenir un projet de PAD, n'est souvent cité que comme une formalité administrative par les personnes que nous avons pu interroger. Les services de portage à domicile ne semblent pas être l'objet de débat au niveau municipal ; l'accord de la mairie est généralement facile à obtenir. Ensuite, cette page évoque les dérives possibles du portage et les limites à poser : s'assurer que la bénéficiaire souhaite effectivement avoir accès à des livres, et pas seulement le plaisir d'une visite de courtoisie, éviter de sur-assister des personnes tout à fait capables de sortir de chez elles... Ce point est très peu évoqué par les responsables de service de PAD dans notre enquête. En effet, la tendance observée est plutôt à la réticence de personnes pouvant bénéficier de ces services qu'à des demandes prématurées. Les cas de demandes par des personnes étant en capacité de se déplacer sont donc rares, même s'il est bon de les garder en tête si jamais l'un d'eux se présente. L'exemple de demande d'un certificat médical pour assurer la nécessité d'un portage est cité sur cette page, et rarement mis en pratique. Aucun des établissements que nous avons contactés ne réclament ce justificatif, et le nombre de services de portage au niveau national que nous avons pu identifier lors de nos recherches préliminaires nous semble minimal. L'article lui-même conclut sur ce point : « *Certaines expériences, dans d'autres départements, font état de demande de certificat médical. La procédure paraît lourde...et les dérives éventuelles plutôt faciles à déjouer.* »²⁰ Ces considérations n'ont pas été au centre des discussions que nous avons eu avec des établissements municipaux, et il est intéressant de pouvoir explorer la vision plus globale d'un établissement

¹⁹ Le Portage à domicile, *Portail culturel du Conseil départemental du Cantal* [en ligne]. Disponible à l'adresse : <https://www.culture.cantal.fr/mediatheque/professionnels/ressources-professionnelles-en-mediatheque/creer-et-animer-sa-mediatheque/222-le-portage-a-domicile> [consulté le 16 juillet 2024].

²⁰ Le Portage à domicile, *Portail culturel du Conseil départemental du Cantal* [en ligne]. Disponible à l'adresse : <https://www.culture.cantal.fr/mediatheque/professionnels/ressources-professionnelles-en-mediatheque/creer-et-animer-sa-mediatheque/222-le-portage-a-domicile> [consulté le 16 juillet 2024].

départemental, qui encourage entre autres à se renseigner sur les actions déjà en place localement et à contacter différentes structures pouvant aider à soutenir un aspect ou un autre d'un projet de portage.

Un certain nombre de bibliothèques municipales signalent desservir en même temps des structures telles que des foyers résidences ou des maisons de retraite. Les mêmes bibliothécaires desservent donc à domicile et dans ces établissements, avec parfois des moyens de fonctionner différents. Là où certains sont soucieux de conserver le côté « à domicile » du service et décident de se rendre individuellement dans les chambres des personnes utilisant le service uniquement, d'autres réalisent parfois un service plus global pour l'ensemble de l'établissement. Parmi les services interrogés durant notre enquête, quatre desservent des maisons de retraite ou des foyers-résidences en plus de domiciles de particuliers, et un service dessert uniquement des EHPAD de manière groupée. Un espace de dépôt des livres est créé, ou bien des animateur·ices dans les résidences desservies facilitent l'échange et la création de lien social avec la personne apportant les livres, en organisant parfois des séances de discussion en groupe. Ce système ne permet pas de créer un lien social aussi étroit que celui pouvant être tissé avec un portage individuel, mais cette solution est parfois la plus efficace lorsqu'il s'agit de desservir un établissement. Cette forme un peu détournée du portage à domicile, qui porte ce nom même si le service ne dessert que des groupes, aide à conserver un lien avec la lecture à des publics empêchés tout en permettant de maintenir un service de portage prêt à répondre à des demandes aux domiciles de particuliers, si jamais elles se présentaient.

Les partenariats ne sont pas toujours pérennisés. Aurélia Lucido El Harrag rapporte dans son mémoire l'exemple d'un portage de documents auprès des usager·es de la Médiathèque de Saint-Chamond en région Auvergne-Rhône-Alpes en 1986, créé en collaboration avec le CCAS de la commune. Le portage de documents s'effectuait en même temps qu'un portage de repas à domicile. Dans un premier temps, les agents du CCAS réalisaient seul·es les deux portages, dont il s'est vite avéré que la double charge était trop lourde. Par la suite, une autre formule avait été tentée, où un·e professionnel·le de la médiathèque les accompagnait. Cette solution ne permettait pas au personnel de la bibliothèque de discuter suffisamment avec les bénéficiaires sur leurs retours sur les livres et ce qu'ils souhaiteraient se voir porter une prochaine fois. Les deux services se sont

donc séparés plus tard et la Médiathèque de Saint-Chamond réalise encore aujourd'hui des portages de livres à domicile en toute autonomie.²¹

En plus de ces partenaires, le fait que ces services concernent majoritairement des personnes âgées ou dans l'incapacité physique de se déplacer transparait dans la manière dont les bibliothèques choisissent de communiquer sur le service. Ainsi, des référent-es de service de portage nous expliquent choisir de laisser des flyers dans les cabinets médicaux, dans les pharmacies et parfois dans les factures de services d'aide à la personne réalisées par la ville. Le lien étroit préexistant entre la ville et ses bibliothèques municipales font qu'une grande majorité des bibliothèques écrivent également des articles dans les bulletins municipaux ou signalent leur service dans les rubriques Service à la Personne du site internet de la mairie. Nous n'avons interrogé qu'un seul CCAS dans le cadre de notre enquête, mais même les bibliothèques ne travaillant pas en collaboration avec le Centre Communal d'Action Sociale de leur commune pour les portages se tournent souvent vers ce type d'établissement pour l'aspect communicationnel : « *Le CCAS demeure aujourd'hui un relais précieux pour le repérage des personnes âgées isolées.* »²² Les services de portage de repas de la commune sont souvent de bonnes opportunités pour glisser un flyer sur le portage de documents à domicile à des personnes qui pourraient en bénéficier.

3) L'INFLUENCE DE LA CRISE COVID

Ce mémoire avait été motivé dans un premier temps par un questionnaire sur les conséquences sur les services de portage de la période difficile du COVID, où le maintien du lien social était une préoccupation pour beaucoup. Une de nos suppositions était une possible augmentation du nombre des services de portage à domicile, envisagée par exemple comme solution lors des confinements, où beaucoup ont été immobilisés chez eux avec des liens sociaux limités, ce qui correspond à la situation de beaucoup des bénéficiaires de ces services. Il nous

²¹ LUCIDO EL HARRAG, Aurélia, 2006. *L'offre de services en direction des personnes âgées « empêchées » : l'exemple de la bibliothèque municipale de Lyon.* [en ligne]. Mémoire de fin d'étude, Diplôme de Conservateur de Bibliothèque. Lyon : Enssib. Disponible à l'adresse : <https://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/554-l-offre-de-services-en-direction-des-personnes-agees-empechees.pdf> [consulté le 15 juillet 2024].

²² Idemen

semblait logique qu'en cherchant à s'adapter à la situation sanitaire, certaines bibliothèques aient pu redécouvrir les services de portage, ou bien que leurs usager-es aient pu exprimer un besoin fort sur le point de l'accessibilité, encourageant la mise en place d'un service similaire pendant ou après la crise sanitaire. En effet, une enquête sur les services de portage de documents à domicile réalisée par la bibliothèque départementale de Saône-et-Loire semble confirmer cette hypothèse en introduisant ses résultats d'enquête ainsi : « *En Saône-et-Loire, entre 2019 et 2020, le nombre de bibliothèques proposant un service de portage de documents à domicile a doublé (88 bibliothèques en 2020 contre 39 en 2019), témoignant de leur capacité d'adaptation au contexte inédit de la crise sanitaire.* »²³

Cependant, dans les régions Auvergne-Rhône-Alpes et Pays de la Loire choisies pour notre enquête, le consensus général est que la crise COVID a peu affecté le fonctionnement des services de portage à domicile. Les professionnel·les avec lesquelles nous nous sommes entretenus ont en effet rarement fait part de fluctuations dans le nombre de bénéficiaires durant la crise COVID, à l'exception de la médiathèque Joséphine Baker de Décines-Charpieu, qui a noté un pic de 38 demandes de portages durant la crise sanitaire, puis ce nombre est redescendu à la normale d'avant COVID après la pandémie.

Cela peut s'expliquer en premier lieu par le fait que ces services étaient le plus souvent arrêtés pendant les confinements, en accord avec les recommandations de l'ABF dans son communiqué du 21 mars 2020 : « *La poursuite de certains services ne saurait s'effectuer au détriment de la santé publique* ». ²⁴ Par ailleurs, de nombreuses bibliothèques mettaient en place des services de click-and-collect souvent très efficaces. Les personnes pouvant se déplacer n'ont donc pas fait appel au PAD comme certain-es des responsables interrogés de ces services l'envisageaient. De manière anecdotique, une commune avait étendu le champ d'action de son service de PAD pendant la crise sanitaire :

²³ Enquête sur les services de portage à domicile des bibliothèques de Saône-et-Loire, 2022. Bibliothèque départementale de Saône et Loire [en ligne]. Disponible à l'adresse : <https://www.bibliotheques71.fr/s-informer/actus-pros/658-enquete-sur-les-services-de-pret-a-domicile-dans-les-bibliotheques> [consulté le 10 janvier 2024].

²⁴ ASSOCIATION DES BIBLIOTHÉCAIRES DE FRANCE, 2020. [Communiqué] La poursuite de certains services de bibliothèques ne saurait s'effectuer au détriment de la santé publique. Association des Bibliothécaires de France [en ligne]. 21 mars 2020. Disponible à l'adresse : <https://www.abf.asso.fr/1/216/862/ABF/-communiqu-la-poursuite-de-certains-services-de-bibliotheques-ne-saurait-seffectuer-au-detriment-de-la-sante-publique> [consulté le 2 juin 2024].

Le portage à domicile ancré sur son territoire

« Dans la petite commune de Pussay (Île-de-France), c'est la bibliothécaire de l'établissement municipal Annick Laisné, Christelle Firon, qui assure elle-même le portage des livres chez les bénéficiaires. « Ce service existe depuis longtemps, au moins quatre ou cinq ans, et se destinait à l'origine aux personnes âgées, aux femmes enceintes, aux malades et aux autres publics empêchés », nous explique Christelle Firon. « En accord avec la mairie, nous l'avons étendu à tous ceux qui le demandent, sans limite dans les documents qu'il est possible d'emprunter. »²⁵

En revanche, il est rassurant de constater qu'il n'y a pas eu non plus de baisse significative dans le nombre de bénéficiaires ou de bénévoles volontaires liés à ces services. De manière anecdotique, seule une bénévole craignant pour sa santé avait demandé à la responsable du service de PAD de ne plus réaliser le service, mais autrement les services de PAD ont repris normalement après les confinements. Plusieurs personnes interrogées nous signalent en revanche que les bénéficiaires habitué·es à ce lien social ont beaucoup souffert des nouvelles normes sanitaires – masques, distanciation sociale, interdiction de rentrer dans les maisons – imposées le plus souvent par les bibliothèques lors des reprises du service. La bibliothèque d'une commune de plus de 10 000 habitants explique cette période ainsi : « C'est plus une perte de qualité de service, en tous cas de temps d'échanges avec les personnes touchées. » Le service n'a pas perdu en nombre de bénéficiaires, mais les conséquences de la crise COVID ont tout de même été ressenties par les usager·es et continuent d'impacter le service encore aujourd'hui, avec des visites très courtes proches de la livraison pour certain·es bénéficiaires. Une autre bibliothèque, d'une commune de moins de 6 000 habitants rapporte l'expérience négative de sa plus fidèle usagère pendant la crise sanitaire : « Je restais moins longtemps, ce qui l'agaçait beaucoup d'ailleurs, je me souviens ».

À un moment où le lien social était fortement contrarié, Jean-Baptiste Vaisman de la Bibliothèque publique d'information, ou BPI, nous rapporte un grand nombre d'initiatives mises en place par les bibliothèques et médiathèques françaises pour faire face aux confinements et à la difficulté du maintien des services de PAD cruciaux pour une partie des publics empêchés :

²⁵ OURY, Antoine, 2020. Malgré le confinement, des services de portage de livres à domicile s'organisent. *ActuaLitté.com* [en ligne]. 30 mars 2020. Disponible à l'adresse : <https://actualitte.com/article/8310/bibliotheque/malgre-le-confinement-des-services-de-portage-de-livres-a-domicile-s-organisent> [consulté le 26 septembre 2023].

« La formule la plus répandue est celle du portage téléphonique. Sans avoir à se rendre au domicile des personnes, les échanges sont maintenus par téléphone. Ainsi, à Albi, Nice, Reims ou Dijon, par exemple, les bibliothécaires ou les bénévoles qui assuraient d'habitude le portage à domicile se relaient pour appeler et prendre des nouvelles de ces usagers souvent isolés. C'est aussi un moyen pour pouvoir également relayer leurs besoins auprès des structures d'aide. A ce niveau le constat est le même partout : ces appels sont très appréciés par les bénéficiaires. Un lien social arrive dès lors à être préservé, malgré le confinement, par les bibliothèques avec leurs habitants. »²⁶

L'aspect social du service de service de PAD est donc conservé au maximum pour une partie des services arrêtés pour des raisons sanitaires. Les origines des services portage de documents se trouvent souvent dans des initiatives locales de solidarité envers des personnes isolées ; il semble donc que le maintien de ces services ait été d'autant plus important pour les bénéficiaires durant les périodes de confinements, qui ont exacerbé des conditions d'isolement déjà présentes pour les usager·es empêché·es. Le contexte exceptionnel autour des solutions mises en place pour poursuivre le portage signifie que, dans la totalité des cas présentés, les actions de portage téléphoniques n'ont pas été pérennisées après la fin de la crise sanitaire : « Toutes ces pistes et initiatives ne sont bien évidemment que temporaires, tout du moins pour tenter de pallier un service qui n'est pas réaliste face au contexte épidémique. »²⁷

Nous pouvons constater que 3 services parmi ceux interrogés ont effectivement été créés après la crise sanitaire, cependant la pandémie n'est jamais citée comme une des raisons derrière la création de service de PAD. Les responsables des services concernés signalent qu'il s'agissait de projets en cours d'élaboration avant la pandémie et leur mise en place durant cette période est indépendante de la situation sanitaire. Notre hypothèse selon laquelle la crise sanitaire aurait pu faire émerger de nouveaux services de portage de documents est donc invalidée, tout du moins sur l'échantillon d'établissements interrogés dans le cadre de notre enquête.

Une des responsables de service de PAD que nous avons interrogées nous signale cependant avoir mis en place une initiative de lecture à voix haute par téléphone durant cette période. Cette action n'a pas été continuée après la reprise

²⁶ VAISMAN, Jean-Baptiste, 2020. Le portage à domicile au temps du confinement. *Bibliothèque publique d'information* [en ligne]. 23 avril 2020. Disponible à l'adresse : <https://pro.bpi.fr/ark:/34201/tx10034333t> [consulté le 20 octobre 2023].

²⁷ Idemen

des portages physiques, mais elle fait écho à un sentiment plus général exprimé par une responsable de service de PAD dans une ville de moins de 6 000 habitants : « *Je trouve que même s'il n'y a qu'une personne qui en profite, c'est super important pour elle.* » Nous nous approchons ici de l'un des enjeux soulevés par les services de PAD : les publics desservis sont très différents des autres publics visés par l'offre de services des établissements dans leurs besoins et leurs relations à la bibliothèque et aux bibliothécaires.

III. LES ENJEUX SOULEVES PAR LES SERVICES DE PORTAGE A DOMICILE

Après avoir étudié plus précisément les éléments constitutifs d'un service de portage à domicile, nous nous intéressons maintenant aux enjeux soulevés par la mise en place d'un service de ce type, du côté des professionnel·les mais aussi de celui des usager·es.

1) LES PUBLICS TOUCHES PAR LE SERVICE

Contrairement à la plupart des autres services proposés par les bibliothèques, un service de portage de documents ne vise pas à attirer de nouveaux publics auprès des établissements. Le formateur consultant que nous avons interrogé confirme cette observation : « *L'idée que le portage par exemple soit un levier pour gagner de nouveaux publics, alors là je crois qu'il faut pas trop y penser.* » Tout au plus, ce type de service peut permettre de prolonger un accès aux collections et une vie culturelle sous une autre forme pour des personnes dans l'impossibilité de poursuivre leurs habitudes de lecture. Bien qu'il arrive que certaines personnes fassent appel à ce service sans avoir jamais visité la bibliothèque concernée auparavant, il est très difficile d'envisager que les services de PAD pourraient attirer un nombre significatif de nouveaux membres dans l'établissement. L'un des facteurs à prendre en compte est la nature des publics visés par le service : des publics empêchés, qui par définition ont des difficultés à accéder aux collections, pour de multiples raisons.

Tout d'abord, les services de portage à domicile concernent des personnes immobilisées chez elles. En effet, les personnes âgées sont pensées comme les cibles principales de ces services. Cette hypothèse s'est vue confirmée tout au long de notre enquête. Elles ne sont cependant pas les seules, et les bibliothécaires apprécieraient rendre ce service à un public plus large, notamment des personnes immobilisées de manière temporaire. Certaines des personnes interrogées nous font part d'exemples concrets sur ces bénéficiaires temporaires : une petite fille hospitalisée à domicile, des femmes enceintes ne pouvant plus se déplacer... Une bibliothèque de moins de 6 000 habitants faisant appel à des bénévoles pour les portages rapporte également avoir effectué un portage temporaire auprès d'une des bénévoles de la bibliothèque

ayant subie une opération du pied. Les bibliothèques desservent également des personnes en situation de handicap. La seule condition pour bénéficier des services de PAD est d'avoir des difficultés à se déplacer. Les abus possibles – telles que des personnes pouvant se déplacer mais qui préféreraient demander une « livraison » que de se rendre à la bibliothèque – sont très facilement décelables lors de la première visite, et aucune des personnes que nous avons interrogées ne nous fait part de cas semblables.

Un autre facteur important qui peut empêcher l'expansion d'un service de portage tient à l'efficacité de la communication autour du service. La nature même du service – porter des livres à des personnes isolées – pose la question de comment atteindre les publics qui pourraient en bénéficier. En effet, comment apporter l'information de l'existence du service jusqu'à des personnes ne quittant plus ou presque leur domicile ? Pour répondre à cette problématique, les bibliothécaires se montrent créatives. Plusieurs des établissements que nous avons interrogés font appel au CCAS de leur commune pour diffuser grâce à eux l'existence du service de portage de documents aux personnes bénéficiant déjà d'aides à domicile ou d'un service de portage de repas offert par la mairie. Des dépôts de prospectus dans des endroits stratégiques sont également évoqués : dans les cabinets médicaux, dans les pharmacies, chez le dentiste... Les moyens de diffusion de l'information plus traditionnels sont aussi utilisés : un bulletin d'information dans le journal de la ville, le site internet de la bibliothèque et bien sûr le guide du lecteur des bibliothèques qui présentent tous les services offerts par la structure.

Le bouche à oreille reste une méthode très prisée : les bibliothécaires elles-mêmes font la promotion du service directement à la banque de prêt, auprès des usager·es désolé·es de ne plus pouvoir venir aussi souvent qu'avant, ou plus souvent aux enfants venu·es rendre service à leurs parents en passant récupérer des livres pour eux à la bibliothèque. Une responsable de service de PAD dans une bibliothèque de moins de 6 000 habitants nous le confirme : « *J'ai l'impression que de toutes façons le bouche-à-oreille reste la meilleure des publicités.* »

Réussir à contacter les publics susceptibles d'être intéressés demande donc de l'ingéniosité de la part des bibliothécaires. Même lorsque des bénéficiaires potentiels sont identifiés, le service de portage de documents n'est pas forcément considéré comme une solution adaptée à leurs besoins. Dans une

commune de moins de 7 000 habitants, une bibliothécaire raconte son expérience avec une usagère, qui s'est vue récemment interdite de conduire, en raison de difficultés dues à l'âge. Elle fait appel à un service de taxi à la demande pour se rendre à la bibliothèque. La bibliothécaire explique :

« Je lui ai dit, mais vraiment plusieurs fois, « mais vous savez, on peut venir vous porter des livres ! » Et en plus, quand je suis dans la bibliothèque, je lui conseille des livres. Mais elle n'arrive pas à faire ce truc-là, elle dit « non, je préfère voir moi-même », alors que dans la bibliothèque elle prend les livres que je lui conseille. Donc je ne sais pas très bien ce qui fait le frein. Ou alors, c'est que tout simplement, ça lui donne encore l'occasion de sortir, et que ça c'est très important. »

Elle conclut : *« On identifie comme ça des gens et on se rend compte que c'est pas si simple que ça de proposer ce service. »*

2) LA QUESTION DES SITUATIONS DE HANDICAP : DES COLLECTIONS ET DES SERVICES SPECIALISES

Nous avons pu observer lors de notre enquête que les professionnel·les et bénévoles interrogé·es ne parlaient pas des services de portage à domicile comme ciblant des publics en situation de handicap. La notion de handicap est définie ainsi par l'article 2 de la loi du 11 février 2005 :

« 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. »²⁸

Les difficultés à se rendre à la bibliothèque par soi-même – qui sont les principaux moteurs de demandes de portages – pourraient entrer dans cette définition du handicap : les portages répondent à une limitation des déplacements due à une altération durable – pas toujours définitive – des fonctions physiques. Lorsque l'on consulte les sites internet des bibliothèques offrant un service de PAD, c'est pourtant la formule « dans l'incapacité de se déplacer » et des variantes qui reviennent en majorité dans les présentations en ligne. Nous n'avons pas eu

²⁸ Article 2 - LOI n° 2005-102 du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées (1) - Légifrance, 2005 ; *Legifrance* [en ligne]. Disponible à l'adresse : https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/article_jo/JORFARTI000001871122 [consulté le 28 juillet 2024].

l'occasion d'interroger les professionnel·les sur ce point, mais nous pouvons faire quelques suppositions pour y répondre. Les services de portage que nous avons interrogés ayant moins d'une vingtaine de bénéficiaires cherchaient de manière générale à étendre le service et à toucher plus de personnes. La formulation vague des « difficultés à se déplacer » peut donc permettre aux publics des bibliothèques à se sentir plus légitimes à faire appel à ce service que si le terme de handicap était utilisé. Les professionnel·les que nous avons interrogé·es sont également très motivé·es pour desservir des personnes immobilisées temporairement, comme par exemple des personnes avec une jambe cassée, ou bien se remettant d'une opération.

Les publics desservis par le portage de documents des bibliothèques ne sont donc pas qualifiés dans les textes ou dans les discours comme des publics en situation de handicap, ou du moins pas pour une difficulté à se déplacer hors de leur domicile. Cependant, les collections mises en avant dans le cadre des services de PAD répondent souvent à des besoins liés à des situations de handicap visuel, en rapport en particulier avec les capacités de lecture des bénéficiaires.

Sans aller jusqu'à acquérir des fonds spécifiquement pour les bénéficiaires de services de PAD, il est indéniable que les fonds de documents audio – livres audio, CD, DVD – et les livres imprimés en gros caractères sont privilégiés lors de la sélection des documents à porter. Les publics desservis sont en majorité des publics seniors, dont les capacités auditives et visuelles peuvent baisser avec l'âge. Les collections de livres et de revues en gros caractères sont très souvent mentionnées par les responsables de services de portage de documents, en particulier auprès des publics seniors. Certain·es responsables de services de PAD suivent de près les nouveautés de l'édition à gros caractères et sont parfois déçu·es du manque de variétés dans ce style d'ouvrages très demandé.

Un frein important reste la question du matériel. Toutes les bibliothèques ne sont pas en capacités de prêter des lecteurs CD ou des appareils spécifiques pour lire les livres audio aux usager·es. Certaines bibliothèques proposent de prêter des appareils Victor Reader pour écouter des livres audio chez soi, mais c'est au bénéficiaire d'acquérir le sien après une période d'essai, comme c'est le cas pour le réseau de bibliothèques d'Angers. Un autre des aspects de la question du matériel que pourraient prêter les bibliothèques est la formation des usager·es qui

souhaiteraient les utiliser. Le formateur consultant que nous avons rencontré explique ce frein :

« Prêter des matériels est une chose, mais est-ce que les personnes vont être autonomes dans l'usage des dits matériels ? C'est là où on a des générations et des profils de personnes qui le seront, qui peuvent l'être, parce que leur vie a fait qu'ils sont acculturés à toutes ces pratiques-là, mais toutes ne le sont pas. Et arrivera un moment où même les personnes qui en étaient capables peuvent ne plus l'être. »

Une partie des bénéficiaires sont ainsi réticent·es à essayer autre chose que le papier, comme en témoigne une bibliothèque de plus de 10 000 habitants : *« Ils veulent du papier, pur et dur »*, en expliquant par rapport à la possibilité de prêter des liseuses aux bénéficiaires du portage : *« on est quand même sur une population qui n'est pas encore adepte de ces outils-là »*.

Lors de notre enquête, nous nous sommes demandé si les publics desservis par les portages à domicile pouvaient influencer les acquisitions réalisées par la bibliothèque : est-ce que l'achat d'équipements (lecteurs de livres audio) ou de supports de lecture particuliers (livres à gros caractères) peuvent être encouragé par l'existence d'un service de PAD ? La réponse est unanimement négative ; les bénéficiaires des services de portage n'influencent pas ou très peu les acquisitions des bibliothèques. Le matériel d'écoute et les livres à gros caractères sont toujours disponibles à tous les publics des bibliothèques, pas seulement ceux bénéficiant des portages. Ils peuvent faire des suggestions au même titre que les autres usager·es mais les bénéficiaires étant en général en petit nombre, ils n'ont pas d'impact réel sur les réflexions d'acquisitions des établissements qui les desservent.

Les responsables de services de PAD insistent sur la possibilité de porter tout type de documents à leurs bénéficiaires : *« Les centres d'intérêt des personnes âgées dites empêchées sont très proches de ceux des usagers qui se déplacent à la bibliothèque. De manière générale, les personnes âgées, qu'elles soient valides ou non, ne se distinguent pas des autres publics. »*²⁹ Les bénéficiaires font part de leurs préférences à la personne qui leur apporte les livres, soit en personne lors d'un premier rendez-vous de rencontre, soit par le biais d'une fiche de questions sur leurs

²⁹ LUCIDO EL HARRAG, Aurélia, 2006. *L'offre de services en direction des personnes âgées « empêchées » : l'exemple de la bibliothèque municipale de Lyon*. [en ligne]. Mémoire de fin d'étude, Diplôme de Conservateur de Bibliothèque . Lyon : Enssib. Disponible à l'adresse : <https://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/554-l-offre-de-services-en-direction-des-personnes-agees-empechees.pdf> [consulté le 15 juillet 2024].

goûts et les types de documents qu'ils souhaitent emprunter. (Cf Annexe 2, p 81) Certains consultent les catalogues en ligne de leur établissement ou bien signalent des titres en particulier, mais la sélection des livres peut aussi être aisément déléguée aux porteur·ses, en particulier lorsque le portage s'installe sur la durée et que les échanges se multiplient. Une responsable de service de PAD d'une commune de plus de 6 000 habitants explique : « *Quand ils rappellent pour reprendre un nouveau rendez-vous, là on en rediscute, savoir si la sélection qui a été faite leur a plu, oui, non ce qu'ils ont plutôt aimé et voilà, on réajuste à chaque fois.* » Le fonctionnement le plus commun reste de recueillir ces informations de manière plus précises lors de la visite à domicile.

La collecte de ce type d'informations pose cependant la question de la conservation des données personnelles des bénéficiaires en accord avec le Règlement Général de Protection des Données (RGPD) établi au niveau européen en 2016. Les bibliothécaires en charge de portages se réfèrent parfois à un fichier ou à des notes sur les retours des usager·es à propos des livres portés ; il leur faut donc s'assurer que les informations récoltées ne soient pas diffusées.

Nous avons pu observer qu'il s'agit de l'un des premiers soucis des bibliothécaires sur le groupe Facebook « Professionnels des bibliothèques » comprenant près de 19 000 membres, lors d'une conversation en ligne ayant eu lieu le jeudi 13 juin 2024.

Professionnels des bibliothèques

Groupe (Public) · 18,9 K membres

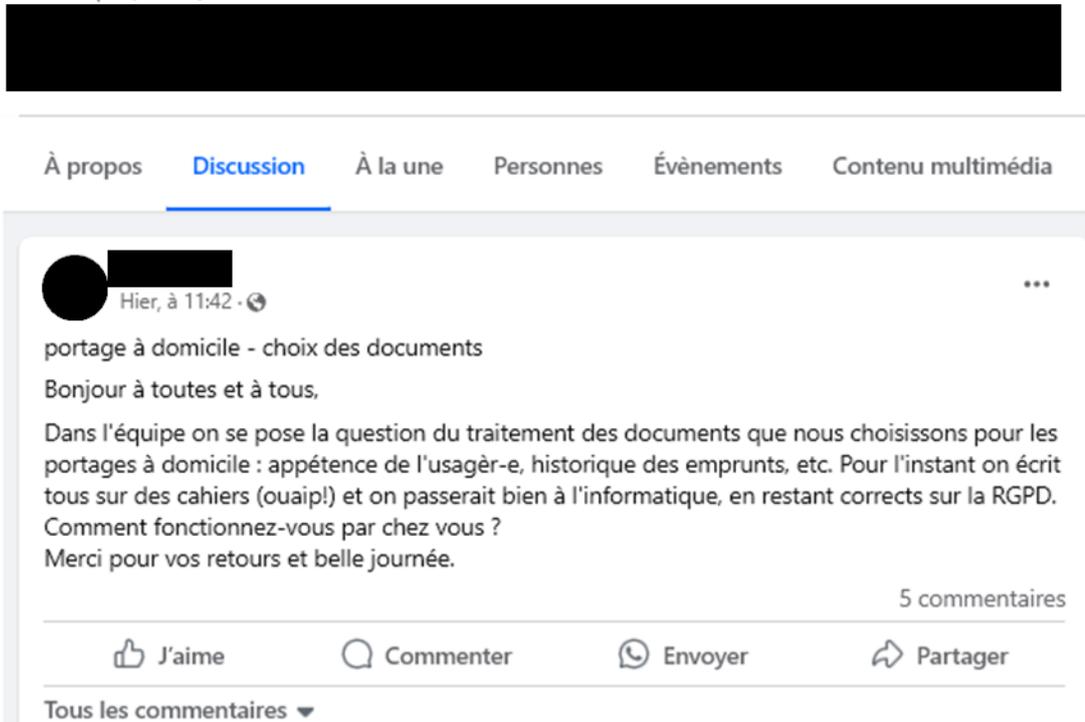


Figure 3. Extrait de conversation Facebook sur le PAD (13/06/2024 - 1/3)

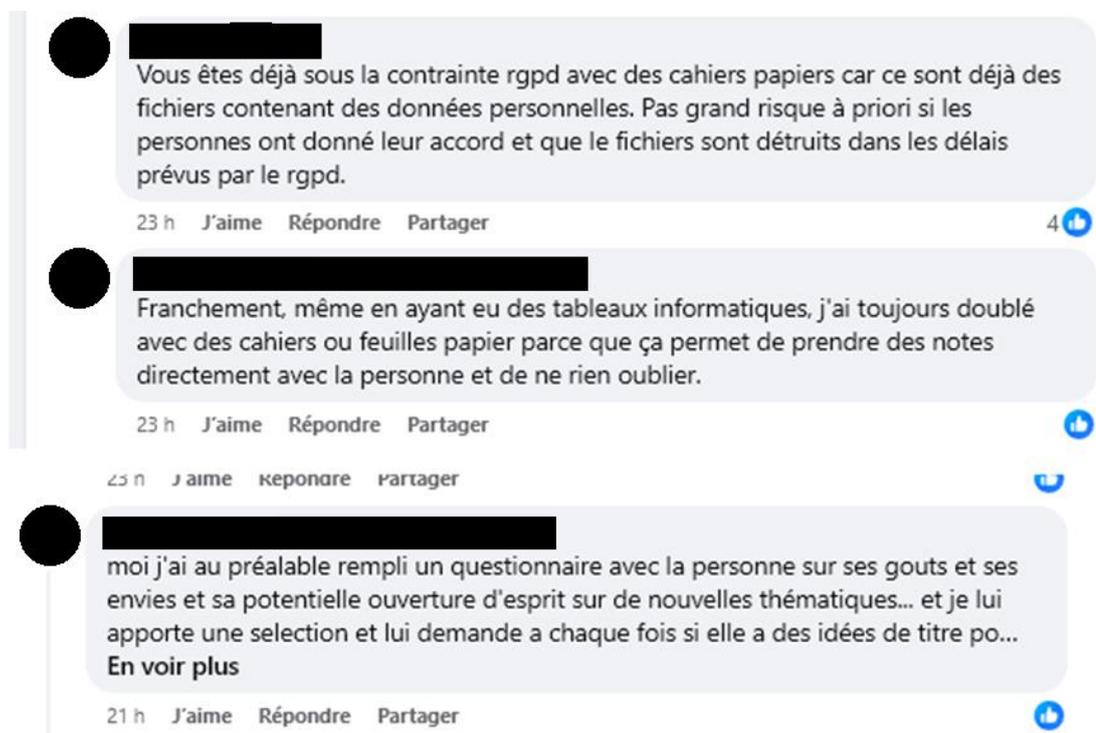


Figure 4. Extrait de conversation Facebook sur le PAD (13/06/2024 - 2/3)

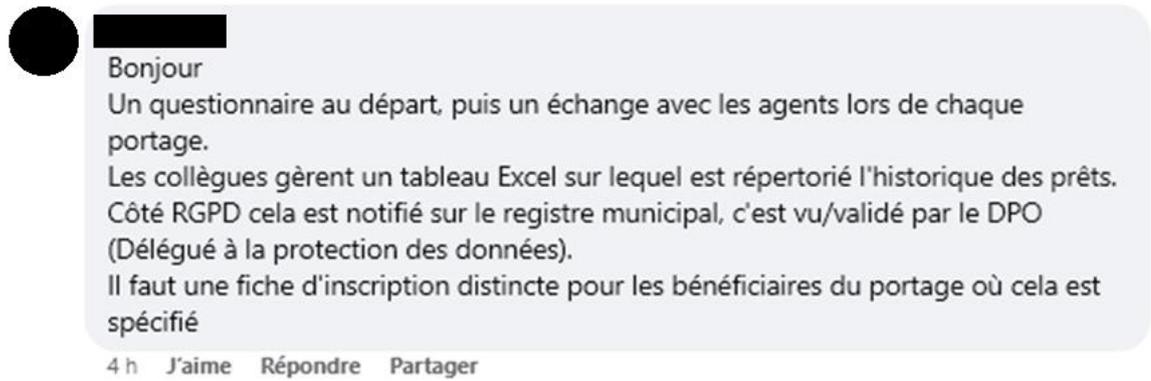


Figure 5. Extrait de conversation Facebook sur le PAD (13/06/2024 - 3/3)

Ces informations personnelles doivent également pouvoir être effacées facilement après qu'un certain temps se soit écoulé, ou si la bénéficiaire en fait la demande selon l'article 17 du RGPD sur le droit à l'effacement.³⁰ Nous retrouvons cette attention portée à la vie privée des bénéficiaires dans la réflexion de la directrice de la bibliothèque de Royans comme rapporté par Aurélia Lucido El Harrag dans son mémoire de 2006 : « *Le service de portage est un service personnalisé qui implique une relation de confiance ainsi qu'une grande discrétion de la part du visiteur. Le lecteur dévoile en effet une partie de son intimité par le choix de ses livres et son cadre de vie.* »³¹

Même sans faire appel à des notes, les porteur·ses finissent inévitablement par connaître les préférences littéraires de leurs bénéficiaires. Dans ces cas-là, il leur arrive de porter des livres qui n'ont pas été demandé, avec plus ou moins de succès au retour du mois suivant. Une importante qualité d'écoute entre en compte sur ce point du service. Une responsable de PAD nous fait part de son expérience : « *Elle [la bénéficiaire] me dit qu'elle préfère que je lui apporte des livres qui lui plaisent, d'auteurs qui lui plaisent, même si elle les a déjà lus. C'est vrai que des fois nous-mêmes, on est un peu frustrés parce qu'on aimerait apporter autre chose, mais bon.* »

Les goûts des lecteur·ices sont donc une priorité lors du choix des documents, même s'il ne s'agit pas de l'unique facteur pris en compte lors de la sélection des

³⁰ *Le règlement général sur la protection des données - RGPD*, 2016. CNIL [en ligne]. Disponible à l'adresse : <https://www.cnil.fr/fr/reglement-europeen-protection-donnees> [consulté le 25 juin 2024].

³¹ LUCIDO EL HARRAG, Aurélia, 2006. *L'offre de services en direction des personnes âgées « empêchées » : l'exemple de la bibliothèque municipale de Lyon*. [en ligne]. Mémoire de fin d'étude, Diplôme de Conservateur de Bibliothèque. Lyon : Enssib. Disponible à l'adresse : <https://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/554-l-offre-de-services-en-direction-des-personnes-agees-empchees.pdf> [consulté le 15 juillet 2024].

ouvrages pour un portage à domicile. La sélection des ouvrages est aussi un prétexte à la conversation lors des visites à domicile, qui peuvent souvent dévier vers d'autres sujets lorsque le lien social est développé.

3) LA QUESTION DE LA SANTE MENTALE

Les services de portage à domicile desservent comme nous l'avons vu une majorité de personnes âgées parmi leurs bénéficiaires, souvent isolées socialement. La question de la santé mentale, autant du côté des bénéficiaires que des personnes les desservant, est donc très importante dans ces services où le lien social est pour beaucoup une priorité.

Du côté des bénéficiaires, les conséquences positives des visites à domicile et de la création de liens sociaux durables sont généralement reconnues par tous. De nombreuses associations comme les Petits Frères des Pauvres, la Croix-Rouge française ou encore l'Armée du Salut proposent des « visites de convivialité » pour rompre l'isolement social dans lequel peuvent se trouver certaines personnes âgées.³² Dans un article de 2019, les membres du comité de santé de CURAC / ARUCC (College and University Retiree Associations of Canada / Associations de Retraites des universités et Collèges du Canada) présentent les visites à domicile comme un moyen de combattre l'isolement social qui toucherait 10 à 43 % des personnes âgées.³³ Dans le cas des services de bibliothèques françaises, les usager·es choisissent s'ils souhaitent ou non créer ce type de lien via le service de portage, et les bibliothécaires et bénévoles s'adaptent à leur rythme autant que possible. Le formateur consultant que nous avons interrogé critique cependant cette manière de fonctionner : « *On pourrait dire que l'idéal, ce serait à l'usager de fixer les fréquences. Sauf que là pour des organisations, c'est pas possible.* » Les services qui engagent des bénévoles parviennent la plupart du temps à contourner ce

³² CAISSE NATIONALE DE SOLIDARITÉ POUR L'AUTONOMIE CNSA, 2023. Associations proposant des visites de convivialité. *Le site officiel d'information pour les personnes âgées et leurs aidants* [en ligne]. 18 décembre 2023. Disponible à l'adresse : <https://www.pour-les-personnes-agees.gouv.fr/preserver-son-autonomie/a-qui-s-adresser/undefinedpreserver-son-autonomie/a-qui-s-adresser/associations-proposant-des-visites-de-convivialite> [consulté le 10 août 2024].

³³ KEALEY, Linda et COMITÉ SANTÉ CURAC / ARUCC, 2019. L'isolement social, une priorité de santé publique pour les personnes âgées. [en ligne]. Disponible à l'adresse : https://www.fredericton.ca/sites/default/files/2023-04/11isolement-social_mars2019.pdf [consulté le 10 août 2024].

problème organisationnel en n'attribuant qu'un ou deux bénéficiaires par bénévole, ce qui permet de laisser une plus grande liberté d'emploi du temps, avec en moyenne un rendez-vous par mois. Ces rendez-vous réguliers sont l'occasion d'échanges informels, et il n'est pas rare que les porteur·ses se voient offrir des cafés lorsque les bénéficiaires décident de leur ouvrir leur porte. Le choix reste entièrement aux mains des bénéficiaires, qui peuvent très bien décider de ne pas faire appel à l'aspect social offert par le service, ce qui peut parfois frustrer certain·es bibliothécaires ou bénévoles prêt·es à y consacrer du temps.

Du côté des personnes rendant le service, la question de la santé mentale doit également être posée. Nous avons évoqué plus tôt l'exemple d'une des professionnelles que nous avons interrogées qui souhaitait engager des bénévoles pour reprendre ses portages, elle-même ne se sentant plus capable de réaliser les visites. Le formateur consultant spécialiste sur la question du Bien Vieillir avec lequel nous nous sommes entretenu décrit la situation que peuvent vivre certain·es bénéficiaires âgé·es ainsi :

« C'est un moment de la vie où on peut avoir des grands moments de déprime. Et donc, que faire d'une personne qui vous dit « J'ai envie de mourir » ? [...] Ou « Mes enfants ne viennent pas me voir » ou « Ils me maltraitent » ou « Ils sont en train de me piller »... Mais qu'est-ce que je fais de ça ? À qui j'en parle ? À qui je le dis ? Quand vous voyez la structuration d'un service de cette nature, c'est aussi se préparer à recevoir et à gérer ce type de situation. »

Les personnes en charge de ces services font parfois face à des départs en EPHAD, voire à des décès. Le choc peut en être d'autant plus difficile si lae bénéficiaire avait bénéficié de ce service pendant plusieurs années et avait créé un lien fort avec la personne qui lae desservait.

« Et puis les personnes décèdent aussi. Donc est-ce que c'est si simple que ça ? Ça fait trois ans que je vais chez cette personne très régulièrement, elle décède. Bah on va t'en donner une autre, t'inquiète pas. Est-ce que c'est si simple que ça ? Donc c'est aussi comment, quand on met en place un service de cette nature, il faut accompagner ceux qui rendent le service. Dans des formes multiples et diverses, parce que l'idée c'est pas que les personnes repartent [...] avec cette charge qu'elles ramènent chez elles. »

Parmi les structures interrogées, une seule offrait la possibilité de prendre rendez-vous avec un·e psychologue affilié·e à la mairie pour les personnes du service de portage, bibliothécaires comme bénévoles, ayant besoin d'échanger sur le sujet. En revanche, toutes les personnes en charge d'un service encadrant des

bénévoles expliquent qu'elles sont très à l'écoute des retours des bénévoles et des bénéficiaires, pour assurer que tous soient à l'aise dans la relation établie.

Dans son mémoire de 2006, Aurélia Lucido El Harrag rapporte les consignes de la directrice de la bibliothèque de Royans sur la question de la bonne distance professionnelle à avoir avec les bénéficiaires : « *Il convient également de garder une bonne distance avec les lecteurs, souvent désireux de rompre leur isolement et de discuter longuement. Si les personnes chargées du portage tissent des liens affectifs avec les lecteurs, le temps de visite doit être limité afin de pouvoir desservir l'ensemble des usagers.* »³⁴ La raison évoquée est logistique : il faut pouvoir desservir tout le monde dans les temps, mais ce conseil de distance pourrait aussi être utilisé pour préserver le moral de porteur·ses face à des situations complexes à gérer émotionnellement.

Parmi les personnes interrogées, une bibliothèque travaillant en collaboration avec un Centre Communal d'Action Sociale propose des formations pour les visites à domicile à ses bénévoles, sur la base du volontariat. La bibliothécaire concernée a pu la suivre dans le cadre de sa participation au service de PAD. Cependant, le peu de formation spécifique au travail social pour les bibliothécaires et la rareté de la possibilité de suivi psychologique s'explique également par cette limite entre le travail des personnels de bibliothèques et celui de travailleurs sociaux. Si la plupart du temps le contact avec la personne en charge du service est le seul recours des bénévoles qui feraient face à une situation difficile avec leur bénéficiaire, peut-être qu'il s'agit là de tout ce dont les bénévoles ont besoin. Les chargé·es de service de PAD n'hésitent pas à assigner d'autres bénévoles quand un binôme bénévole / bénéficiaire ne fonctionne pas, voire même à arrêter le portage si la bénéficiaire se montre trop difficile à satisfaire. Une responsable de service de PAD nous présente le cas d'une bénéficiaire très exigeante : la première bénévole lui ayant été assignée s'est très vite tournée vers la responsable du service pour visiter quelqu'un d'autre, la bénéficiaire étant très désagréable. La responsable du service, plus expérimentée, s'est donc chargée du portage elle-même, son caractère faisant qu'elle ne formalise

³⁴ LUCIDO EL HARRAG, Aurélia, 2006. *L'offre de services en direction des personnes âgées « empêchées » : l'exemple de la bibliothèque municipale de Lyon*. [en ligne]. Mémoire de fin d'étude, Diplôme de Conservateur de Bibliothèque. Lyon : Enssib. Disponible à l'adresse : <https://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/554-l-offre-de-services-en-direction-des-personnes-agees-empchees.pdf> [consulté le 15 juillet 2024].

pas des remarques de la bénéficiaire. Cette même responsable de service nous rapporte le cas d'un portage arrêté pour des raisons d'hygiène : un·e bénévole vient la voir après une première visite chez une bénéficiaire, en lui expliquant que l'odeur dans l'appartement est insupportable. La responsable du service réalise la visite suivante elle-même et découvre que l'appartement n'est pas du tout entretenu. Dans ces cas-là, il est utile pour un service de PAD de pouvoir contacter les services sociaux, par exemple en contactant le CCAS de la commune. Ce portage a été suspendu, du moins tant que l'entretien du lieu de vie de la bénéficiaire ne serait pas assuré.

Cet exemple montre la limite du travail de bibliothécaire : au-delà du portage de documents et de leur conversation pouvant créer un lien social, les professionnel·les des bibliothèques ont finalement peu d'outils à leur disposition pour aider des personnes qui seraient vulnérables. Pourtant, certaines des personnes que nous avons interrogées prennent en compte la vulnérabilité des publics qu'iels desservent. Une responsable de service de PAD dans une commune de près de 18 000 habitants l'explique ainsi : « *On est dans le rôle de veiller un petit peu s'il y a des personnes fragiles.* » Le formateur consultant que nous avons rencontré prend une position similaire : « *Il y a tout un environnement éthique aussi, et la loi nous dit que nous devons porter assistance à toute personne en danger* ». Les porteur·ses de documents ont donc plusieurs rôles vis-à-vis de leurs publics : le portage de documents en premier lieu, le lien social pour les bénéficiaires qui le souhaitent, mais aussi un rôle de prévention, de solidarité. Comme nous l'avons vu, la priorité peut être mise sur un aspect ou l'autre du portage – le portage de livres peut parfois se passer de conversation, le lien social peut parfois être plus important pour les bénéficiaires que les documents – mais sur ce dernier point de solidarité, de vigilance auprès de personnes fragiles, c'est là que les compétences des bibliothécaires peuvent être mises à l'épreuve. En effet, elles n'incluent pas forcément de formations aidant face à des difficultés sociales, ou face à des situations complexes comme celles que nous avons rapportées.

Les services de portage à domicile ont donc chacun leurs particularités, avec des publics très différents pouvant eux-mêmes faire face à des difficultés contre lesquelles les professionnel·les des bibliothèques ne sont pas armé·es. Ces manques peuvent être comblés par des partenariats avec d'autres structures, notamment en ce qui concerne la formation. Cependant, les formations dans le cadre des services de

Les Enjeux soulevés par les services de portage à domicile

portage de documents à domicile sont très rares. Seule une professionnelle parmi les personnes que nous avons interrogées avait suivi une formation sur les publics seniors lors de la mise en place du service de PAD. Le seul autre type de formation que nous avons relevé durant notre enquête est la formation à la lecture à voix haute que suivent les membres de l'association Bibliothèque à Domicile de Lyon sur la base du volontariat afin de pouvoir proposer ce service lors des portages. Les services de portage à domicile pourraient donc bénéficier d'une formation plus spécifique pour les porteur·ses, dans les cas où les responsables de services de PAD le jugeraient bénéfique, ou bien s'ils souhaitent anticiper la possibilité de situations complexes pouvant arriver lors de portages futurs.

IV. LE FUTUR DU PORTAGE A DOMICILE

Nous avons pu voir tous les enjeux et les questionnements soulevés par la mise en place et le maintien de services de portage à domicile, ainsi que les difficultés pouvant être rencontrées par les professionnel·les et les usager·es de ces services. Nous allons maintenant étudier différentes pistes d'évolution potentielles que pourraient concerner les services de PAD dans le futur, en nous inspirant notamment d'exemples disponibles à l'étranger.

1) LES PROSPECTIVES DES SERVICES DE PORTAGE A DOMICILE

Lors de l'étude « Lecture publique et publics empêchés » réalisée en 2017, le CRÉDOC, le Centre de Recherche pour l'Étude et l'Observation des Conditions de Vie, a pu interroger 443 bibliothèques municipales sur les actions qu'elles mettaient en place à destination des publics empêchés. Le CRÉDOC fait la synthèse suivante : « *Les actions à destination des personnes en situation de handicap sont les plus courantes. Dans près de la moitié des cas, elles se concrétisent par un portage de documents.* »³⁵ Le portage à domicile, sans être l'unique solution mise en place, semble être celle que l'on met en place le plus facilement.

Le portage à domicile est un service qui s'inscrit dans une politique plus globale d'accessibilité, de solidarité et surtout d'inclusion des publics empêchés. Selon le formateur que nous avons interrogé, le portage est un bon outil pour faire perdurer des usages pour des publics pour lesquels il est difficile de maintenir ces habitudes, notamment pour des raisons liées à l'âge, mais il ne s'agit pas d'une solution à l'isolement social et culturel qu'une personne empêchée peut expérimenter. Un objectif plus général serait de pouvoir faire perdurer ou même de créer une implication dans la vie culturelle locale pour tous les publics : « *Et bien sûr, l'une des possibilités, c'est peut-être le portage, mais je pense qu'il y a d'autres choses à faire en amont.* » L'une des grandes réflexions actuelles dans le monde professionnel des bibliothèques porte sur le thème de l'inclusion de tous les publics

³⁵ MINISTÈRE DE LA CULTURE, 2017. Étude DGMIC « Lecture publique et publics empêchés 2017. Synthèse de l'étude réalisée par le Crédoc ». *culture.gouv.fr* [en ligne]. 2017. Disponible à l'adresse : <https://www.culture.gouv.fr/Thematiques/Livre-et-lecture/Actualites/Etude-DGMIC-Lecture-publique-et-publics-empeches.-Synthese-de-l-etude-realisee-par-le-Credoc-2017> [consulté le 17 février 2024].

à la vie culturelle locale, et notamment les questions d'accessibilité aux collections pour les personnes ayant des difficultés à lire. L'une des évolutions à venir qui impactera sans doute les services de PAD concerne notamment les documents audio, dont les collections sont en pleine expansion en particulier avec la popularisation des podcasts et l'essor de plateformes d'écoute de livres enregistrés.

Par exemple, l'usage de plateformes d'écoute de livres audio comme Audible s'est beaucoup démocratisé ces dernières années. Plus tournée vers les publics en situation de handicap, l'association Valentin Haüy a créé la médiathèque Valentin Haüy à Paris pour aider les personnes en difficulté avec la lecture du fait de leur handicap, principalement en ce qui concerne les handicaps visuels. Cette association met également à disposition la bibliothèque en ligne Éole, qui rassemble plus de 70 000 titres rendus accessibles par divers moyens : livres audio, livres en braille...³⁶ L'Association des Donneurs de Voix, reconnue d'utilité publique depuis 1977, met à disposition en ligne des « audiolivres » et des « audiorevues », c'est-à-dire des livres et des revues lus par des bénévoles de l'association. Cette association est en lien avec plus d'une centaine de « Bibliothèques Sonores » en France, qui permettent de recueillir les enregistrements des bénévoles et de les diffuser.³⁷ Des partenariats ou simplement des informations sur ces structures pourraient être envisagés afin de compléter les offres de collections mises à disposition par les bibliothèques proposant un service de portage à domicile, à destination des personnes en situation de handicap visuel en plus d'un handicap moteur temporaire ou définitif.

Par ailleurs, la question de la fracture numérique se pose, en particulier si l'on prend en compte l'âge des bénéficiaires, pour la plupart des seniors. La fracture numérique est un terme utilisé pour désigner la différence de compétences informatiques et technologiques entre des individus connectés et des individus qui n'ont pas l'équipement ou les connaissances pour exploiter les outils numériques.³⁸

³⁶ ASSOCIATION VALENTIN HAÛY. Bienvenue sur Éole | Éole, un service de la Médiathèque Valentin Haüy. [en ligne]. Disponible à l'adresse : <https://eole.avh.asso.fr/> [consulté le 6 août 2024].

³⁷ ASSOCIATION DES DONNEURS DE VOIX. Actualités et informations [en ligne]. *Bibliothèques sonores de l'Association des Donneurs de Voix*. Disponible à l'adresse : <https://lesbibliothequessonores.org/actualites-et-informations> [consulté le 6 août 2024].

³⁸ KIYINDOU ALAIN, 2007. *De la fracture numérique à la fracture cognitive : pour une nouvelle approche de la société de l'information* [en ligne]. Bibliothèque numérique de l'Enssib. Strasbourg : IUT de Strasbourg. Autres colloques. Disponible à l'adresse : <https://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/1948-de-la-fracture-numerique-a-la-fracture-cognitive-pour-une-nouvelle-approche-de-la-societe-de-l-information.pdf> [consulté le 15 juillet 2024].

Le formateur spécialisé dans le thème Bien Vieillir que nous avons interrogé résume la situation ainsi : « à l'heure du numérique et des ressources numériques, on pourrait penser qu'aujourd'hui le portage, ce n'est plus nécessaire. Pour peu que les portails soient bien pensés, pour peu que les ressources numériques correspondent à ce dont les gens ont envie... Mais le souci, on le voit bien, il est dans l'acculturation, le maniement de ce type d'espace. » Comme nous l'avons évoqué plus tôt avec la question des équipements spécifiques pour les personnes ayant des difficultés à lire, c'est leur maniement et l'acquisition du matériel adéquat qui peut poser problème. La fracture numérique peut également concerner des publics jeunes, faisant de cette problématique un souci qui ne disparaîtra pas forcément avec le temps. Tout comme l'arrivée du livre numérique n'a pas signé la fin du livre papier, nous pouvons supposer que le besoin des bénéficiaires à avoir des livres physiques portés jusqu'à leur domicile ne va pas disparaître dans un futur proche.

Les services de portage à domicile étant amené à perdurer, il pourrait être utile pour les professionnel·les concerné·es de recevoir un accompagnement psychologique plus complet si possible, avec par exemple la possibilité de consulter un·e psychologue si besoin. Iels pourraient aussi exercer plus sereinement leur pratique après avoir suivi une ou plusieurs formations sur les problématiques des publics qu'iels desservent, par exemple une formation sur les publics seniors ou une formation PSSM, Premier Secours en Santé Mentale, en particulier dans les cas de personnes isolées. Le programme de formation PSSM est déployé depuis 2019 en France et est présent dans le monde entier. Il vise à former des secouristes en santé mentale, capables d'adopter un comportement adapté face à une personne présentant des difficultés d'ordre de la santé mentale et de les orienter vers les structures et les ressources adaptées à leurs besoins.³⁹ Suivre cette formation pourrait aider à acquérir une plus grande sérénité pour les professionnel·les qui s'inquiéteraient de ne pas avoir les outils ou compétences nécessaires face à la détresse potentielle de leurs bénéficiaires.

À l'avenir, il est cependant fort possible que les services de portage à domicile, qui desservent le plus souvent une majorité de personnes âgées, soient amenés à

³⁹ Premiers Secours en Santé Mentale France - Page d'accueil, *PSSM France* [en ligne]. Disponible à l'adresse : <https://www.pssmfrance.fr/> [consulté le 10 août 2024].

évoluer avec leur public. En effet, nous pouvons envisager qu'avec le temps de plus en plus de personnes âgées auront développé des compétences numériques au cours de leur vie active, et pourront utiliser ces compétences même si elles se retrouvent dans l'impossibilité de se déplacer. La sélection des ouvrages pourrait s'en trouver facilitée, avec de plus en plus de personnes n'ayant aucune difficulté à se renseigner directement sur le catalogue en ligne de la bibliothèque pour choisir, voire réserver à l'avance les livres qu'ils souhaitent recevoir par le portage.

Cette évolution éventuelle pourrait en revanche encourager la tendance actuelle à la livraison, qui s'étend bien au-delà des bibliothèques à toutes les organisations permettant de faire son choix en ligne pour ensuite recevoir la livraison chez soi. Si cette piste s'accroît, nous pourrions arriver à des services de portage à domicile qui sont en fait des services de livraison réalisés par des bibliothécaires ou des bénévoles, comme c'est parfois le cas aujourd'hui lorsque des bénéficiaires ne désirent pas échanger plus de quelques mots avec leur porteur-se. Si le lien social ne devient plus une priorité pour ce type de service, alors la porte est ouverte à l'expérimentation afin de mieux répondre aux demandes de portage sans trop gêner les bibliothécaires dont les missions principales concernent d'autres domaines. Plusieurs initiatives variées ont déjà été pensées pour les bibliothèques d'autres pays, que ce soit par le recours à la technologie ou à des partenariats inédits, afin de porter les livres aux domiciles des particuliers.

2) LE PORTAGE A DOMICILE POUR LES BIBLIOTHEQUES A L'ETRANGER

D'après Anne-Christelle Lossier, conservatrice territoriale des bibliothèques, la question des services auprès des publics empêchés en France est encore à développer en 2017 : « *L'une des actions à engager à destination des publics empêchés est le portage à domicile. Il semble aujourd'hui se développer, mais la France a longtemps connu un retard important dans ce domaine, notamment par rapport aux pays anglo-saxons.* »⁴⁰ Nous proposons donc de découvrir certaines des initiatives de PAD mis en place aujourd'hui dans d'autres pays afin de nous en inspirer.

⁴⁰ LOSSIER, Anne-Christelle, 2017. Des seniors à la bibliothèque. [en ligne]. 1 janvier 2017. Disponible à l'adresse : <https://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2017-11-0066-009> [consulté le 23 septembre 2023].

En Finlande, une étude réalisée en 2014 nous informe que la ville de Jyväskylä, faisant face à la fermeture de plusieurs bibliothèques publiques du fait d'une baisse des budgets, a expérimenté pendant six semaines un service de portage de livres à domicile sur la ville en crowdsourcing, c'est-à-dire en faisant appel à des volontaires parmi ses usager-es, à travers une application mobile. Loin de la problématique sociale d'un accès pour tous aux collections, il s'agissait ici d'une politique de la ville visant à réduire les émissions de CO₂ produites par l'utilisation de la voiture par les particuliers souhaitant se rendre en centre-ville. L'idée était que les volontaires pour porter et ramener des livres n'aient pas à réaliser un déplacement nécessitant un détour trop long, en essayant au maximum d'assigner des livraisons se trouvant sur le chemin du volontaire. Cet essai avait donc un but écologique plutôt que social. Entre autres différences, les personnes portant les livres à domicile étaient rémunérées à hauteur de 2 à 5 € la course, allant jusqu'à 15 € pour les distances supérieures à 5 km. Le nombre de livraisons réalisées au total était dominé par une pizzeria locale s'étant prêtée au jeu et qui profitait des trajets de commandes de pizza pour porter également les livres dont les adresses de livraison se trouvaient sur le chemin. Les livraisons pouvaient être réalisées en voiture ou à vélo, les cyclistes expliquant qu'ils réalisaient ce service surtout pour faire de l'exercice. L'étude conclut que cumuler ainsi les trajets permet de réduire les émissions de CO₂ d'environ 4 % si la moitié des magasins et des bibliothèques de Finlande décidaient d'utiliser ce système de crowdsourcing, permettant ainsi de réduire le nombre de trajets de manière significative.⁴¹

En Inde, ce sont les drones qui sont envisagés comme futurs livreurs de documents à domicile. Les drones ont été à l'origine créés pour un usage militaire, mais comme le GPS et la radio, ils trouvent peu à peu leur place dans la vie quotidienne civile. Le bibliothécaire adjoint Francis Nath du Rain Forest Research Institute à Jorhat en Inde se pose la question de l'usage de drones par les bibliothèques. Le but de ce dispositif est de permettre l'accès aux documents aux personnes n'ayant pas la possibilité de se rendre à la bibliothèque après le travail, ou s'il a un besoin urgent d'un document. L'idée que les drones puissent également

⁴¹ PALOHEIMO, Harri, LETTENMEIER, Michael et WARIS, Heikki, 2016. Transport reduction by crowdsourced deliveries – a library case in Finland. *Journal of Cleaner Production*. Vol. 132, pp. 240-251 [en ligne]. DOI [10.1016/j.jclepro.2015.04.103](https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2015.04.103). Disponible à l'adresse : <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0959652615004783> [consulté le 14 novembre 2023]

aider à livrer des documents à des personnes se trouvant par exemple en maisons de retraite est mentionnée parmi les avantages, sans en être l'objectif principal. La livraison par drones est par ailleurs envisagée dans l'article de Francis Nath comme un moyen de faire renouer les usager·es avec les exemplaires papier, dans un monde où les documents numériques prennent de plus en plus de place. La technologie permettrait d'acheminer jusqu'au seuil des maisons jusqu'à cinq livres par drone, avec la possibilité sur certains modèles de se souvenir du chemin parcouru à l'aller pour retourner à son point de départ de manière automatique. Le coût reste un frein important, puisqu'il est nécessaire d'acquérir, en plus du drone, le matériel pour le diriger depuis le sol, accompagné d'une personne capable de le faire voler sans risque. Cependant, Francis Nath propose la solution de la livraison par drone comme un service premium, selon un abonnement annuel, qui permettrait de financer l'entretien du système. Les législations encadrant les drones compliquent également sa mise en place : le drone doit être piloté par une personne compétente, être bien entretenu et ne peut pas voler au-dessus des zones densément peuplées ; les livraisons en centre-ville ne seraient donc pas possibles. De plus, en Inde, la personne faisant voler le drone doit toujours le garder en visuel, ce qui rendrait difficile tout système de livraison à grande échelle. En 2018, seule la petite compagnie israélienne Flytrex avait réussi à prouver l'efficacité d'un système de livraison par drone, mais d'autres entreprises comme Amazon déclarait avoir également des résultats prometteurs dans ce domaine. À ce stade cependant, la mise en place d'un tel système n'est qu'une hypothèse et aucun système de portage de documents par drone n'est encore mis en place.⁴²

En Italie, certaines bibliothèques offrent des services de portage à domicile sous certaines conditions, selon les bibliothèques. Certaines ne desservent que les personnes de plus de 65 ans et les personnes immobilisées, tandis que d'autres s'assurent d'abord que ces personnes vivent seules avant de leur permettre d'accéder au service. De manière générale, il s'agit plus d'un service de livraison que d'une visite sociale. La Bibliothèque Labronica de la ville de Livourne en Italie a par exemple décidé de s'associer avec la plateforme de livraison Opplà. Les livraisons

⁴² NATH, Francis, 2018. Library Drone Delivery Programme: A Study. *DESIDOC Journal of Library & Information Technology*. Vol. 38, no 5, p. 349 [en ligne]. DOI [10.14429/djlit.38.5.12892](https://doi.org/10.14429/djlit.38.5.12892). Disponible à l'adresse : <https://publications.drdo.gov.in/ojs/index.php/djlit/article/view/12892> [consulté le 28 mars 2024].

sont réalisées les mardi et jeudi, entre 10h et 12h et entre 16h et 18h.⁴³ Les bibliothèques en Italie demandent à leurs lecteur·ices de choisir en amont les livres qu'ils souhaitent sur le catalogue de la bibliothèque, puis de passer leur commande.

Aux États-Unis, dans le Minnesota, il est possible de réserver un document et de demander à ce qu'un proche aille le chercher à sa place dans une des bibliothèques du réseau de bibliothèques de Dakota County. Une autre possibilité est de demander à recevoir sa réservation par la poste, une pratique de longue date, comme peut en témoigner un article de 1967 du *Wilson Library Bulletin*, expliquant qu'il est possible pour un·e lecteur·ice de recevoir son livre par la poste, accompagné d'une étiquette préaffranchie pour pouvoir le renvoyer après lecture.⁴⁴

Dans un monde où la livraison à domicile devient une norme commerciale, la question se pose donc de s'adapter aux nouvelles habitudes de consommation du grand public. Les bibliothèques publiques en France n'ont pas d'objectifs de rentabilité, et le principal souci reste donc de porter les documents aux personnes qui ne peuvent pas faire autrement ; cependant les exemples précédents montrent bien une évolution des moyens de rendre le service de prêt auprès des usager·es, soit pour des raisons de difficultés de déplacement, soit dans un souci de meilleure organisation de son temps.

⁴³ Libri a domicilio. La biblioteca dei Bottini dell'Olio arriva a casa, 2022 *Città di Livorno* [en ligne]. Disponible à l'adresse : <https://www.comune.livorno.it/articolo/libri-domicilio-biblioteca-dei-bottini-dello-olio-arriva-casa> [consulté le 24 mars 2024].

⁴⁴ JORDAN, Robert T., 1967. Home-delivery library service. *Wilson Library Bulletin*. Vol. 42, pp. 403-405 [en ligne]. Disponible à l'adresse : <http://docelec.enssib.fr/login?url=https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=lls&AN=525538448&lang=fr&site=ehost-live&scope=site> [consulté le 14 novembre 2023].

CONCLUSION

Problème d'accessibilité ou action sociale ?

Les services de portage à domicile répondent-ils donc à un problème d'accessibilité des collections des bibliothèques ou bien dépassent-ils cet aspect purement pratique pour favoriser le lien social entre les bibliothécaires et les bénéficiaires par des visites à domicile ? Les services de portage à domicile répondent à la fois à un besoin pratique – le besoin d'avoir accès aux documents de la bibliothèque au même titre que des usager·es en capacité de se déplacer – mais aussi à un besoin social pouvant être provoqué par l'impossibilité de se déplacer. Comme nous l'avons vu, la limite entre service rendu par la bibliothèque et service social est difficile à distinguer, et actuellement chaque responsable de service ou bénévole se place selon son propre ressenti, en s'adaptant aux souhaits exprimés par les bénéficiaires. Le manque d'uniformisation, de cadrage et de méthodologie dans la réalisation du service au niveau national pousse les établissements à placer eux-mêmes le curseur de leur engagement : certains se restreignent à la simple livraison tandis que d'autres n'y voient un intérêt que si le temps investi permet de créer un véritable lien avec les bénéficiaires.

Les limites du rôle des bibliothécaires dans le cas du portage à domicile ne sont donc pas floues ; les professionnel·les et les bénévoles font au contraire preuve d'une grande prudence sur ce point, afin de ne pas sortir du cadre établi du portage. Les échanges, s'ils peuvent être informels et dépasser le sujet des livres, sont toujours limités dans le temps. Une question plus générale serait de savoir s'il revient aux bibliothèques de réaliser un projet de portage à domicile dont l'aspect social peut sembler aller au-delà des missions des bibliothécaires. Nous avons pu constater que certaines bibliothèques font le choix de ne pas faire appel au personnel de la bibliothèque pour réaliser ce service et les partenariats avec les CCAS et les associations pourraient être des solutions futures en particulier pour les petites structures. Les CCAS ont souvent déjà des services de portages de repas pour les personnes immobilisées chez elle, ce qui leur permet d'avoir déjà une liste de personnes potentiellement intéressées par un service de portage de documents de la bibliothèque.

Cependant, aujourd'hui plus que jamais, on ne peut nier la dimension sociale du rôle des bibliothèques dans leur communauté locale. Cours de langue, cours d'informatique, rencontres organisées pour présenter des métiers ou des cultures, médiation animale : les bibliothèques aujourd'hui sont des portes d'accès vers la culture. Même si l'impossibilité de se déplacer empêche certains publics de profiter de l'agenda culturel de leur bibliothèque locale, conserver l'accès aux collections, et ainsi partager une petite partie de ce tissu social créé tout autour des bibliothèques municipales, est primordial. Certaines structures plus grandes ont décidé de créer un service dédié au portage à domicile et notamment à chaque fois un poste consacré à la coordination de toutes les visites à domicile à réaliser. À Angers ou à Laval, des villes de la région Pays de la Loire, les bibliothèques que nous avons interrogées desservent plus d'une centaine de bénéficiaires chacune. Comme nous l'avons vu, le contexte local, ne serait-ce que par rapport à la densité de population, a une influence sur la popularité des services.

Les services de PAD ne sont pas des services que les bibliothèques sont dans l'obligation de proposer à leurs publics, et là encore il s'agit d'un choix effectué selon les demandes, le contexte local et politique et les initiatives personnelles présentes ou non à ce sujet au sein de la structure. Il ne serait pas judicieux de rendre l'offre de ce service obligatoire, ne serait-ce que pour des raisons logistiques qui peuvent être complexes même pour les établissements prêts à se lancer dans l'aventure, tout comme il ne serait pas acceptable de supprimer ce service crucial pour beaucoup de ses bénéficiaires. Sans aller dans ces extrêmes, la mosaïque de pratiques de portage en France actuellement pourrait profiter d'une mise en commun des expériences et des solutions trouvées à différents aléas. La tendance politique actuelle est à la mise en réseau des bibliothèques d'une même zone géographique ; nous pourrions imaginer qu'un service pour l'instant restreint à un unique établissement sur le réseau soit élargi, en faisant partager son expérience, à tout le réseau. Les réseaux de bibliothèques d'Angers et de Villeurbanne ont par exemple déjà réalisé une coordination sur leur propre réseau avec succès.

Pour revenir sur la dimension sociale que peuvent apporter les bibliothèques, nous pouvons nous rapporter à une citation du livre *Bibliothèques, portes et ponts à la fois ?*, disponible dans la collection numérique des Presses de l'Enssib. Dirigé en 2023 par Florence Schreiber, il porte sur une conférence donnée par Denis Merklen en juin 2022 lors d'un congrès de l'Association des Bibliothécaires de France sur le

thème « Indispensables bibliothèques, proximité et distance ». Denis Merklen, sociologue spécialiste des quartiers populaires, explique le rôle des bibliothèques aujourd'hui selon lui : « *La bibliothèque n'est pas simplement un lieu ouvert, mais un agent de transformation [...] sociale [...]. Si les bibliothèques ne sont pas des agents de transformation sociale [...] je dirais même qu'elles sont inutiles.* »⁴⁵ Nous nous sommes longtemps interrogé lors de ce travail sur les limites du rôle social que pouvaient jouer les bibliothécaires, et nous pouvons voir d'après cette conférence que ce rôle social est mené à se développer, particulièrement au niveau local, et surtout après la crise sanitaire mondiale qui a empêché le maintien des liens entre bibliothécaires et usager·es. Les services de portage à domicile ne sont probablement pas les outils les plus évidents ou les plus efficaces pour rapprocher la bibliothèque de son quartier, mais ils font indéniablement parti de l'éventail de services possibles, en adéquation avec les actions déjà mises en place par l'établissement et par d'autres structures de la commune, pour entretenir une proximité nécessaire entre les bibliothèques et leur environnement.

⁴⁵ SCHREIBER, Florence, 2023. *Bibliothèques, portes et ponts à la fois ? : autour d'une conférence de Denis Merklen*. [en ligne]. Villeurbanne : Les Presses de l'Enssib. La Numérique. ISBN 978-2-37546-174-7. Disponible à l'adresse : <https://presses.enssib.fr/catalogue/bibliotheques-portes-et-ponts-la-fois> [consulté le 10 août 2024].

SOURCES

Article 2 - LOI n° 2005-102 du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées (1) - Légifrance, 2005 ; *Legifrance* [en ligne]. Disponible à l'adresse : https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/article_jo/JORFARTI000001871122 [consulté le 28 juillet 2024].

ASSOCIATION DES DONNEURS DE VOIX. Actualités et informations [en ligne]. *Bibliothèques sonores de l'Association des Donneurs de Voix*. Disponible à l'adresse : <https://lesbibliothequessonores.org/actualites-et-informations> [consulté le 6 août 2024].

ASSOCIATION VALENTIN HAÛY. Bienvenue sur Éole | Éole, un service de la Médiathèque Valentin Haüy. [en ligne]. Disponible à l'adresse : <https://eole.avh.asso.fr/> [consulté le 6 août 2024].

CAISSE NATIONALE DE SOLIDARITÉ POUR L'AUTONOMIE CNSA, 2023. Associations proposant des visites de convivialité. *Le site officiel d'information pour les personnes âgées et leurs aidants* [en ligne]. 18 décembre 2023. Disponible à l'adresse : <https://www.pour-les-personnes-agees.gouv.fr/preserver-son-autonomie/a-qui-s-adresser/undefinedpreserver-son-autonomie/a-qui-s-adresser/associations-proposant-des-visites-de-convivialite> [consulté le 10 août 2024].

Charte des bibliothèques adoptée par le Conseil supérieur des bibliothèques le 7 novembre 1991, 1991 [en ligne]. Association du Conseil supérieur des bibliothèques. Disponible à l'adresse : <https://www.abf.asso.fr/6/219/190/ABF/charte-des-bibliotheques> [consulté le 26 février 2024].

Conseil supérieur des bibliothèques (1989-2001), *FranceArchives* [en ligne]. Disponible à l'adresse : https://francearchives.gouv.fr/fr/authorityrecord/Fran_NP_005086 [consulté le 26 février 2024].

GROUPE DE FRIBOURG, 2007. *Déclaration de Fribourg - Les Droits Culturels* [en ligne]. Disponible à l'adresse : <https://droitsculturels.org/observatoire/wp-content/uploads/sites/6/2017/05/declaration-fr3.pdf> [consulté le 12 juillet 2024].

CAISSE NATIONALE DE SOLIDARITÉ POUR L'AUTONOMIE CNSA, 2023. Le centre communal d'action sociale (CCAS) / la Mairie. *Le site officiel d'information pour les personnes âgées et leurs aidants* [en ligne]. 22 novembre 2023. Disponible à l'adresse : <https://www.pour-les-personnes->

agees.gouv.fr/preserver-son-autonomie/a-qui-s-adresser/undefinedpreserver-son-autonomie/a-qui-s-adresser/le-centre-communal-d-action-sociale-ccas-la-mairie [consulté le 23 juillet 2024].

Le règlement général sur la protection des données - RGPD, 2016. CNIL [en ligne]. Disponible à l'adresse : <https://www.cnil.fr/fr/reglement-europeen-protection-donnees> [consulté le 25 juin 2024].

LOI n° 2021-1717 du 21 décembre 2021 relative aux bibliothèques et au développement de la lecture publique (1) - Légifrance, 2021 *Légifrance* [en ligne]. Disponible à l'adresse : <https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000044537514> [consulté le 10 août 2024].

Mission : Apporte des livres et rends visite aux personnes qui ne peuvent se rendre à la bibliothèque  Paris 75004, 2024 *ASC - Service Civique* [en ligne]. Disponible à l'adresse : <https://www.service-civique.gouv.fr/trouver-mission/apporte-des-livres-et-rends-visite-aux-personnes-qui-ne-peuvent-se-rendre-a-la-bibliotheque-1-6319972faabe99090b0937ea> [consulté le 25 juillet 2024].

Premiers Secours en Santé Mentale France - Page d'accueil, *PSSM France* [en ligne]. Disponible à l'adresse : <https://www.pssmfrance.fr/> [consulté le 10 août 2024].

UNESCO, 1949. Manifeste des bibliothèques publiques - UNESCO 1949. *bbf* [en ligne]. 1949. Disponible à l'adresse : <https://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-1995-4-p12.jpg> [consulté le 11 juillet 2024].

UNESCO, 1972. Manifeste sur la bibliothèque publique - 1972. *bbf-1995-4-p13.jpg (500×732)* [en ligne]. 1972. Disponible à l'adresse : <https://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-1995-4-p13.jpg> [consulté le 11 juillet 2024].

BIBLIOGRAPHIE

AGIÉ-CARRÉ, Sophie, 2018. *Seniors en bibliothèque*. Paris : ABF. Médiathèmes, 21. ISBN 978-2-900177-52-5.

ASSOCIATION DES BIBLIOTHÉCAIRES DE FRANCE, 2022. Manifeste IFLA-UNESCO sur la bibliothèque publique. *Association des Bibliothécaires de France* [en ligne]. 2022. Disponible à l'adresse :

<https://www.abf.asso.fr/6/46/985/ABF/manifeste-ifla-unesco-sur-la-bibliotheque-publique> [consulté le 11 juillet 2024].

ASSOCIATION DES BIBLIOTHÉCAIRES DE FRANCE, 2020. [Communiqué] La poursuite de certains services de bibliothèques ne saurait s'effectuer au détriment de la santé publique. *Association des Bibliothécaires de France* [en ligne]. 21 mars 2020. Disponible à l'adresse :

<https://www.abf.asso.fr/1/216/862/ABF/-communique-la-poursuite-de-certains-services-de-bibliotheques-ne-saurait-seffectuer-au-detriment-de-la-sante-publique> [consulté le 2 juin 2024].

CALMET, Marie, 2004. *Médiathèque, publics empêchés, publics éloignés : les enjeux d'un projet de service spécifique* [en ligne]. Villeurbanne : Enssib.

Disponible à l'adresse : <https://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/845-mediathèque-publics-empeches-publics-eloignes.pdf> [consulté le 9 octobre 2023].

CORCUFF, Philippe, 2005. De la thématique du « lien social » à l'expérience de la compassion. Variété des liaisons et des déliaisons sociales. *Pensée plurielle*. Vol. 9, no 1, pp. 119-129. DOI [10.3917/pp.009.0119](https://doi.org/10.3917/pp.009.0119) [consulté le 27 juillet 2024].

COUFFIGNAL, Julie et MUCCHIUTTI, Timothée, 2019. Seniors en bibliothèque. *Bulletin des Bibliothèques de France* [en ligne]. 1 janvier 2019. Disponible à l'adresse : <https://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2019-17-0166-001> [consulté le 23 septembre 2023].

DUDONNÉ, Sébastien, 2022. Journée d'étude « Les droits culturels, quelles (r)évolutions pour les bibliothèques ? ». [en ligne]. 13 décembre 2022. Disponible à l'adresse : https://bbf.enssib.fr/tour-d-horizon/journee-d-etude-les-droits-culturels-quelles-revolutions-pour-les-bibliotheques_70902 [consulté le 29 avril 2024].

Enquête sur les services de portage à domicile des bibliothèques de Saône-et-Loire, 2022. *Bibliothèque départementale de Saône et Loire* [en ligne]. Disponible à l'adresse : <https://www.bibliotheques71.fr/s-informer/actus-pros/658-enquete-sur-les-services-de-pre-a-domicile-dans-les-bibliotheques> [consulté le 10 janvier 2024].

FUGIER, Pascal, 2014. L'intervention socio-éducative au domicile. Un espace de rencontre des désirs d'intimité et d'extimité des sujets. *VST - Vie sociale et traitements*. Vol. 121, no 1, pp. 101-108. DOI [10.3917/vst.121.0101](https://doi.org/10.3917/vst.121.0101).

JORDAN, Robert T., 1967. Home-delivery library service. *Wilson Library Bulletin*. Vol. 42, pp. 403-405 [en ligne]. Disponible à l'adresse : <http://docelec.enssib.fr/login?url=https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=lls&AN=525538448&lang=fr&site=ehost-live&scope=site> [consulté le 14 novembre 2023].

KEALEY, Linda et COMITÉ SANTÉ CURAC / ARUCC, 2019. L'isolement social, une priorité de santé publique pour les personnes âgées. [en ligne]. Disponible à l'adresse : https://www.fredericton.ca/sites/default/files/2023-04/11isolement-social_mars2019.pdf [consulté le 10 août 2024]

KIYINDOU ALAIN, 2007. *De la fracture numérique à la fracture cognitive : pour une nouvelle approche de la société de l'information* [en ligne]. Bibliothèque numérique de l'Enssib. Strasbourg : IUT de Strasbourg. Autres colloques. Disponible à l'adresse : <https://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/1948-de-la-fracture-numerique-a-la-fracture-cognitive-pour-une-nouvelle-approche-de-la-societe-de-l-information.pdf> [consulté le 15 juillet 2024].

Le Portage à domicile, *Portail culturel du Conseil départemental du Cantal* [en ligne]. Disponible à l'adresse : <https://www.culture.cantal.fr/mediatheque/professionnels/ressources-professionnelles-en-mediatheque/creer-et-animer-sa-mediatheque/222-le-portage-a-domicile> [consulté le 16 juillet 2024].

Libri a domicilio. La biblioteca dei Bottini dell'Olio arriva a casa, 2022 *Città di Livorno* [en ligne]. Disponible à l'adresse : <https://www.comune.livorno.it/articolo/libri-domicilio-biblioteca-dei-bottini-dellolio-arriva-casa> [consulté le 24 mars 2024].

LOSSER, Anne-Christelle, 2017. Des seniors à la bibliothèque. [en ligne]. 1 janvier 2017. Disponible à l'adresse : <https://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2017-11-0066-009> [consulté le 23 septembre 2023].

LUCIDO EL HARRAG, Aurélia, 2006. *L'offre de services en direction des personnes âgées « empêchées » : l'exemple de la bibliothèque municipale de Lyon*. [en ligne]. Mémoire de fin d'étude, Diplôme de Conservateur de Bibliothèque. Lyon : Enssib. Disponible à l'adresse : <https://www.enssib.fr/bibliotheque->

[numerique/documents/554-l-offre-de-services-en-direction-des-personnes-agees-empechees.pdf](#) [consulté le 15 juillet 2024].

MINISTÈRE DE LA CULTURE, 2017. Étude DGMIC « Lecture publique et publics empêchés 2017. Synthèse de l'étude réalisée par le Crédoc ». *culture.gouv.fr* [en ligne]. 2017. Disponible à l'adresse : <https://www.culture.gouv.fr/Thematiques/Livre-et-lecture/Actualites/Etude-DGMIC-Lecture-publique-et-publics-empeches.-Synthese-de-l-etude-realisee-par-le-Credoc-2017> [consulté le 17 février 2024].

NATH, Francis, 2018. Library Drone Delivery Programme: A Study. *DESIDOC Journal of Library & Information Technology*. Vol. 38, no 5, p. 349 [en ligne]. DOI [10.14429/djlit.38.5.12892](https://doi.org/10.14429/djlit.38.5.12892). Disponible à l'adresse : <https://publications.drdo.gov.in/ojs/index.php/djlit/article/view/12892> [consulté le 28 mars 2024]

OURY, Antoine, 2020. Malgré le confinement, des services de portage de livres à domicile s'organisent. *ActuaLitté.com* [en ligne]. 30 mars 2020. Disponible à l'adresse : <https://actualitte.com/article/8310/bibliotheque/malgre-le-confinement-des-services-de-portage-de-livres-a-domicile-s-organisent> [consulté le 26 septembre 2023].

PALOHEIMO, Harri, LETTENMEIER, Michael et WARIS, Heikki, 2016. Transport reduction by crowdsourced deliveries – a library case in Finland. *Journal of Cleaner Production*. Vol. 132, pp. 240-251 [en ligne]. DOI [10.1016/j.jclepro.2015.04.103](https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2015.04.103). Disponible à l'adresse : <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0959652615004783> [consulté le 14 novembre 2023]

PAUGAM, Serge, 2018. Introduction. In : *Le Lien social*, pp. 3-6 [en ligne]. Paris cedex 14 : Presses Universitaires de France. Que sais-je ? ISBN 978-2-13-081234-0. Disponible à l'adresse : <https://www.cairn.info/le-lien-social--9782130812340-p-3.htm> [consulté le 27 juillet 2024].

RAMONATXO, Ophélie, 2006. *Les services des bibliothèques publiques aux personnes âgées empêchées : état des lieux de l'offre, évaluation de la demande, propositions d'actions - Mémoire d'étude - janvier 2006* [en ligne]. Villeurbanne : Enssib. Disponible à l'adresse : <https://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/573-les-services-des-bibliotheques-publiques-aux-personnes-agees-empechees.pdf> [consulté le 20 octobre 2023].

SCHREIBER, Florence, 2023. *Bibliothèques, portes et ponts à la fois ? : autour d'une conférence de Denis Merklen*. [en ligne]. Villeurbanne : Les Presses de l'Enssib. La Numérique. ISBN 978-2-37546-174-7. Disponible à l'adresse : <https://presses.enssib.fr/catalogue/bibliotheques-portes-et-ponts-la-fois> [consulté le 10 août 2024].

VAISMAN, Jean-Baptiste, 2020. Le portage à domicile au temps du confinement. *Bibliothèque publique d'information* [en ligne]. 23 avril 2020. Disponible à l'adresse : <https://pro.bpi.fr/ark:/34201/tx10034333t> [consulté le 20 octobre 2023].

ANNEXES

Table des annexes

Annexe 1 – Grille d’entretien (Pour les responsables de service de portage) ...	76
Annexe 2 – Fiche de questions sur les goûts des bénéficiaires	79

ANNEXE 1 – GRILLE D’ENTRETIEN (POUR LES RESPONSABLES DE SERVICE DE PORTAGE)

Acceptez-vous d’être enregistré·e ?

Acceptez-vous d’être cité·e ?

Quel est votre poste actuel ? Depuis quand ?

Le service :

- 1) Quand ce service a-t-il été créé ?
- 2) Le service est-il gratuit ? Si non, quel est le tarif pour en bénéficier ? Pourquoi ce choix ?
- 3) Ce service est réalisé par :
 - Des bibliothécaires
 - Des bénévoles
 - Des jeunes en service civique
 - Autre (préciser s’il vous plaît)
- 4) Ceux qui réalisent ce service y travaillent-ils/elles à plein temps ?
 - Plein temps
 - Mi-temps
 - Parmi d’autres tâches au sein de la bibliothèque
- 5) Combien de temps consacrent-ils/elles au service en heures chaque semaine ?
- 6) Ce service est-il en lien avec une entité extérieure à la bibliothèque ?

Oui / Non

- 7) Si oui, lesquelles ?
 - Centre culturel et social de la ville (CCAS)
 - Une association (laquelle ?)
 - La ville (dans quelles capacités ?)
 - Une autre entité (à préciser s’il vous plaît)
 - EPHAD / maison de retraite
 - ADMR
 - Hôpital
 - Autre (à préciser s’il vous plaît)

- 8) Combien de personnes sont affiliées à ce service de portage à domicile ?
- Nombre de bibliothécaires
 - Nombre de bénévoles
 - Nombre de service civique
 - Autre (préciser s'il vous plaît)
- 9) Ces personnes ont-elles suivies une formation spécifique ? Si oui, de quel type et combien de temps a-t-elle duré ?
- 10) Y a-t-il des développements futurs à prévoir pour ce service (annulation, partenariat futur, acquisition de fonds ou de matériel spécifique, etc.) ? Comment envisagez-vous l'avenir du service ?

Lien social :

- 11) Avez-vous l'impression de réellement créer un lien social avec la personne desservie ?
- 12) Avez-vous déjà été confronté à des cas difficiles au niveau social ? (au niveau comportement ou lieu de vie ou signalement à réaliser ?) Et comment avez-vous gérer la situation ? (dimension éthique, sociale, mentale...)
- 13) Est-ce que les mêmes usager·es reviennent d'une année sur l'autre ?
- 14) Est-ce toujours la même bibliothécaire/bénévole/personne qui dessert les mêmes usager·es ?

Les collections :

- 15) Disposez-vous un fonds spécifiquement pour ce service (livres audios, à gros caractères, lecteurs Daisy) ?
- 16) Si oui, ce fonds existait-il avant la mise en place du service ou a-t-il été acquis spécifiquement pour le service de portage à domicile ?
- 17) Le service a-t-il été à l'origine de l'acquisition de matériel spécifique autre que le fonds (voiture, valise pour le transport, etc.) ? Si oui, lequel ?
- 18) Comment s'effectue le choix des documents (l'usager·e choisit en amont, la bibliothécaire choisit ou offre une sélection) ?

Formalisation :

- 19) Existe-t-il un document formalisant le service de portage à domicile (convention de bénévolat, règlement, description dans un document spécifique au service ou dans la politique documentaire, etc.) ?

- 20) Pourquoi ce service a-t-il été mis en place (politique de la ville, demande des usager·es, etc.) ?
- 21) Quelle communication est mise en place autour du service de portage à domicile ? (affiches, brochures, mis en avant sur le site internet, démarchage des structures en lien avec les publics ciblés, etc.)
- a. Par quel premier contact les personnes desservies ont-elles découvert le service ? (Par un proche, par les bibliothécaires, par des organismes extérieurs à la bibliothèque ?)

Les usager·es :

- 22) Combien d'usager·es sont actuellement desservi·es par le service ?
- 23) Pourriez-vous décrire le type de public qui utilise ce service ? (Seniors, personnes en situation de handicap, enceintes, immobilisées à domicile...)
- 24) Est-il nécessaire de résider dans la ville où se trouve la bibliothèque pour bénéficier de ce service ?
- 25) Combien de temps dure chaque visite à domicile ? Pourquoi ce choix ?
- 26) A quelle fréquence les visites sont-elles réalisées ? Pourquoi ce choix ? (Combien de visites par personne desservie sur une année ?)
- 27) Les conditions de prêt du service de portage diffèrent-elles de celles du prêt standard (en nombre de documents prêtés, type de documents prêtés et durée du prêt) ? Pourquoi ce choix ?
- 28) Le COVID a-t-il changé la manière dont le portage à domicile est réalisé / a-t-il encouragé la mise en place d'un service de portage ?

Les partenariats (à modifier selon la personne interrogée et le contexte de l'établissement concerné) :

- 1) Des partenariats ont-ils été envisagés pour la mise en place de ce service ? Si oui, lesquels et pourquoi ?
- 2) Quel est le rôle de chacun des partenaires dans l'organisation du service ?
- 3) Comment le lien entre la bibliothèque et le partenaire est-il maintenu (réunion, référent dans les structures, compte-rendu, etc.) ?
- 4) Depuis combien de temps dure ce(s) partenariat(s) ?

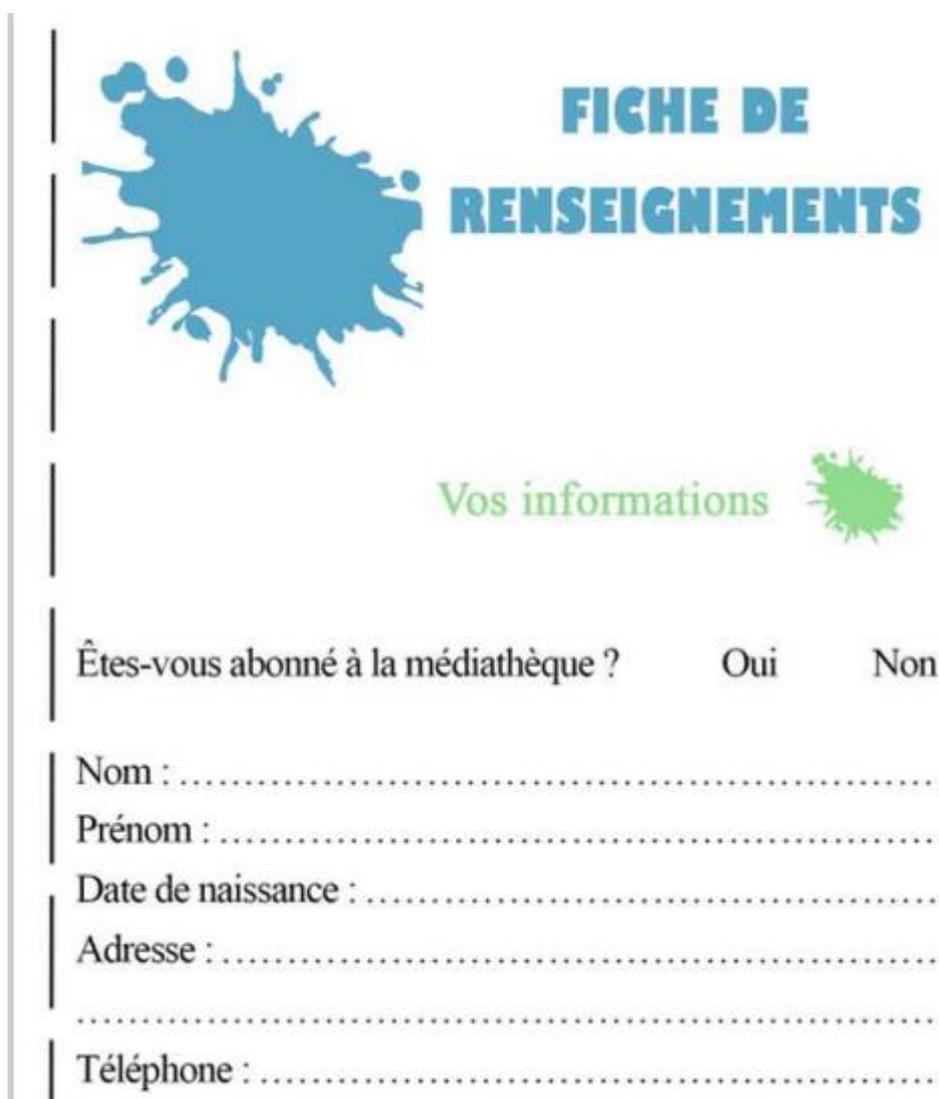
Est-ce que des ajustements ont été nécessaires au fur et à mesure de la mise en place du/des partenariats ? Si oui, sur quels points ?

ANNEXE 2 – FICHE DE QUESTIONS SUR LES GOUTS DES BÉNÉFICIAIRES

La fiche suivante est un exemple tiré du site internet de la Médiathèque Émile Cazelles de Saint-Gilles dans le département du Gard, en Occitanie, qui offre un service de portage de documents à domicile :

Source :

Portage à domicile, *mediatheque.saint-gilles.fr* [en ligne]. Disponible à l'adresse : <http://mediatheque.saint-gilles.fr/portage-a-domicile> [consulté le 14 novembre 2023].



FICHE DE RENSEIGNEMENTS

Vos informations

Êtes-vous abonné à la médiathèque ? Oui Non

Nom :

Prénom :

Date de naissance :

Adresse :

.....

Téléphone :

Vos goûts et vos préférences

Vous aimez les romans ? Quel genre :

- | | |
|--|---------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Policier | <input type="checkbox"/> Sentimental |
| <input type="checkbox"/> Aventure | <input type="checkbox"/> Terroir |
| <input type="checkbox"/> Science-fiction | <input type="checkbox"/> Contemporain |
| <input type="checkbox"/> Historique | <input type="checkbox"/> Classique |

Vous aimez les documentaires ? Quel sujet :

.....

.....

Vous aimez les BD ? Quel type :

- 
- | |
|-----------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Adulte |
| <input type="checkbox"/> Jeunesse |

Vous aimez la presse ? Quel titre :

.....
.....

Vous aimez écouter de la musique ? Quel style :

- Variété française
- Classique
- Autre :

Vous aimez regarder un film ? Quel genre :

- | | |
|---------------------------------------|--------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Action | <input type="checkbox"/> Western |
| <input type="checkbox"/> Comédie | <input type="checkbox"/> Fantastique |
| <input type="checkbox"/> Aventure | <input type="checkbox"/> Policier |
| <input type="checkbox"/> Documentaire | <input type="checkbox"/> Sentimental |

Préférez-vous les livres imprimés en gros caractères ?

Oui Non

Préférez-vous les livres à écouter (format CD) ?

Oui Non

Y a-t-il des auteurs / chanteurs / acteurs que vous appréciez particulièrement ?

.....
.....

Date d'inscription au service de portage à domicile :



.....

TABLE DES ILLUSTRATIONS

Figure 1. Graphique du nombre de services de PAD selon le nombre de bénéficiaires lors de notre enquête	28
Figure 2. Graphique du nombre de bénéficiaires desservis par les services de PAD selon le nombre d'habitants dans la commune	35
Figure 3. Extrait de conversation Facebook sur le PAD (13/06/2024 - 1/3)	52
Figure 4. Extrait de conversation Facebook sur le PAD (13/06/2024 - 2/3)	52
Figure 5. Extrait de conversation Facebook sur le PAD (13/06/2024 - 3/3)	53

TABLE DES MATIERES

INTRODUCTION.....	11
Méthodologie d'enquête	15
I. ÉTAT DES LIEUX : LE PORTAGE A DOMICILE EN BIBLIOTHEQUE EN FRANCE.....	18
1) Qu'est-ce qu'un service de portage de documents à domicile en bibliothèque ?.....	18
<i>a. Objectifs et missions du service</i>	<i>18</i>
<i>b. Le cadre autour des pratiques de portage à domicile des bibliothèques en France</i>	<i>19</i>
<i>c. Les publics seniors, ciblés par ce service ?</i>	<i>24</i>
2) Des situations très hétérogènes en France	26
<i>a. Le « portage sauvage ».....</i>	<i>26</i>
<i>b. Le portage réalisé par les bibliothécaires</i>	<i>27</i>
<i>c. Le portage réalisé par des bénévoles</i>	<i>29</i>
<i>d. Le portage réalisé par des jeunes en service civique</i>	<i>32</i>
II. LE PORTAGE A DOMICILE ANCRE SUR SON TERRITOIRE	35
1) L'importance des contextes géographiques	35
2) Les partenaires possibles	38
3) L'influence de la crise COVID.....	41
III. LES ENJEUX SOULEVES PAR LES SERVICES DE PORTAGE A DOMICILE.....	46
1) Les publics touchés par le service	46
2) La question des situations de handicap : des collections et des services spécialisés	48
3) La question de la santé mentale	54
IV. LE FUTUR DU PORTAGE A DOMICILE	59
1) Les perspectives des services de portage à domicile	59
2) Le portage à domicile pour les bibliothèques à l'étranger	62
CONCLUSION	67
SOURCES.....	71
BIBLIOGRAPHIE.....	73
ANNEXES.....	77
TABLE DES ILLUSTRATIONS.....	85
TABLE DES MATIERES.....	87