



Interbibly

Agence de coopération entre les bibliothèques, services d'archives et de documentation
Champagne-Ardenne

Journée professionnelle

« Le portage à domicile et les services aux seniors »

Reims

Lundi 17 novembre 2008

1. **Synthèse de l'enquête sur les pratiques des bibliothèques de Champagne-Ardenne**
Delphine Henry, chargée de mission à Interbibly

2. **Le portage à domicile de livres en partenariat avec des associations : l'exemple de la bibliothèque municipale de Reims**
Marylise Meunier, responsable du bibliobus urbain et du portage à domicile à la bibliothèque municipale de Reims

3. **Portage à domicile : l'exemple de la bibliothèque municipale de Mulhouse**
Anna Marcuzzi, directrice adjointe de la bibliothèque-médiathèque de Mulhouse

4. **Lire, une composante du bien-vieillir**
Professeuse Kariger, gériatre à l'hôpital Sébastopol de Reims

5. **Présentation de la Semaine bleue, du Salon des seniors et du Prix de la lecture à deux voies de l'École des grands-parents européens**
Laurie Delaisse, Office rémois des retraités et personnes âgées

6. **L'association Bib'à Dom' à Lyon**
Delphine Henry, à partir des documents transmis par Marie-Annick Girard, responsable du Pôle mobile, chargée du bibliobus et de la coordination des activités de proximité

Annexe : coordonnées des intervenants

Synthèse de l'enquête sur les pratiques des bibliothèques de Champagne-Ardenne

Delphine Henry, chargée de mission à Interbibly

Interbibly a envoyé à l'ensemble de ses contacts un questionnaire pour identifier les animations en direction des personnes âgées proposées par les bibliothèques de la région.

Seize établissements ont répondu à l'enquête : les bibliothèques municipales de Bar-sur-Aube, Charleville-Mézières, Châlons-en-Champagne, Épernay, Givet, Joinville, Langres, Neufmanil, Nogent, Reims, Saint-André-les-Vergers, Saint-Dizier, Verzenay, Vitry-le-François, la bibliothèque intercommunale de Suippes et l'un de ses points relais, la bibliothèque de Sommepey-Tahure.

Dix de ces établissements sont représentés aujourd'hui.

Taille des communes¹

- 0 établissement d'une commune de moins de 500 habitants
- 3 communes de 500 à 2 000 habitants,
- 6 communes de 2 000 à 10 000 habitants,
- 5 communes de 10 000 à 50 000 habitants,
- 2 communes de plus de 50 000 habitants.

Ce sont donc plutôt les bibliothèques des « moyennes » et « grosses » communes qui se sont senties concernées par ce questionnaire. Treize des 15 bibliothèques qui déclarent proposer des services spécifiques aux personnes âgées ou avoir en projet la création de services sont des bibliothèques de communes de plus de 2 000 habitants et 7 sur 15 sont des bibliothèques de plus de 10 000 habitants.

Nous pourrions en déduire que les services aux seniors sont surtout proposés dans les « moyennes » et « grosses » communes, mais il est aussi probable que notre enquête n'ait pas trouvé beaucoup d'écho auprès des petites et très petites bibliothèques, où les possibilités de déplacement à nos journées professionnelles sont inexistantes. Dans ces communes, le portage à domicile pourrait être une pratique semi-officielle, le responsable de la bibliothèque étant souvent un habitant de la commune connaissant bien la population desservie.

Treize bibliothèques ont pu chiffrer les personnes de plus de 65 ans inscrites à la bibliothèque. Chez celles-ci, la proportion de personnes âgées parmi les inscrits ne dépasse jamais 4,3 %, ce chiffre étant atteint par une commune de moins de 2 000 habitants.

Pour les communes de plus de 2 000 habitants, le pourcentage d'inscriptions le plus élevé est de 2,5 % (Joinville).

À Langres, ce pourcentage est presque nul (0,03 %).

Partout, le pourcentage des personnes âgées inscrites à la bibliothèque est donc très faible.

Typologie des réponses

Quinze bibliothèques sur les 16 qui ont répondu déclarent proposer des services spécifiques aux personnes âgées ou avoir en projet la création de tels services. Parmi celles-ci :

- 12 proposent un ou des services soit 80 %,

¹ D'après catégories établies pour l'enquête sur les bibliothèques de Champagne-Ardenne.

- 3 n'en proposent pas actuellement mais ont un ou des projets soit 20 %,
- 6 proposent déjà un ou des services et ont un projet de nouveau(x) service(s) soit 40 %,

La 16^e bibliothèque ne propose pas de service spécifique et n'a aucun projet.

Synthèse des réponses par catégorie

- **Sur les services aux seniors en général**

Services spécifiques proposés par les bibliothèques à l'heure actuelle

Sur les 12 bibliothèques qui indiquent proposer des services aux personnes âgées, 8 font du portage à domicile et une fait du portage dans une résidence. Sept d'entre elles ne proposent que ce service.

Les autres activités (conjointes ou non au portage à domicile) sont : dessertes de maisons de retraite et d'hôpitaux, lecture de contes en maison de retraite (Vitry), accueil spécifique à la bibliothèque (Bar-sur-Aube), lecture intergénérationnelle à la bibliothèque (Épernay), animations dans le cadre de Lire en fête (Saint-Dizier).

Sur les 9 bibliothèques qui indiquent avoir en projet la création de services spécifiques, 4 évoquent le portage à domicile seul ou parmi d'autres projets.

Les autres projets sont le portage en maison de retraite (4 projets), dans les hôpitaux (1 projet), le développement d'animations spécifiques (1 projet), deux bibliothèques souhaitent continuer/développer les actions, une bibliothèque n'a pas d'idée fixe.

Douze bibliothèques sur les 16 qui ont répondu proposent ou souhaitent proposer un service de portage à domicile, soit 75 %.

Quatre bibliothèques ne proposent pas le portage à domicile et n'ont pas de projet de portage à domicile (mais peuvent proposer d'autres services ou avoir d'autres projets, notamment le portage dans des établissements de soins).

Une bibliothèque ne propose aucun service et n'a aucun projet.

Le portage à domicile se dégage comme un service presque incontournable pour les personnes âgées. Les animations en direction des personnes âgées, par contre, n'apparaissent que pour 3 bibliothèques qui ont répondu à l'enquête. Aucune des autres n'a de projet de ce type clairement identifié.

Ouvrages spécifiques proposés par la bibliothèque

Toutes les bibliothèques qui ont répondu au questionnaire proposent des ouvrages spécifiques aux personnes âgées. Il s'agit de livres en gros caractères (évoqués 14 fois), de textes lus (évoqués 6 fois), de romans du terroir² (1 fois), de revues spécialisées (3 fois), de documentaires² (1 fois). Une bibliothèque signale que la BDP fournit des livres en braille (Haute-Marne).

² La réponse ne précise pas s'il s'agit de livres en gros caractères

Les éditeurs mentionnés sont : Largevision, VDB, À vue d'œil, Corps 16, Feryane, La Loupe, Libro, Mieux voir, Chardon bleu.

Tarifs d'abonnement spécifiques

Trois bibliothèques sur les 16 qui ont répondu proposent un tarif d'abonnement spécifique aux personnes âgées :

- 2 bibliothèques proposent 50 % de réduction³,
- 1 bibliothèque propose la gratuité.

Au moins quatre des bibliothèques qui ont répondu appliquent la gratuité pour tous.

- **Sur le portage à domicile en particulier**

Lecteurs profitant du service de portage à domicile

Les 8 bibliothèques qui proposent un service de portage à domicile ont répondu à cette question. Cinq d'entre elles avaient indiqué plus haut le nombre de personnes de plus de 65 ans inscrites à la bibliothèque.

Le pourcentage le plus faible de bénéficiaires du service par rapport aux inscrits de plus de 65 ans est de 1,5 % (pour un service démarré en 2007 et pour le moment assez confidentiel). Le pourcentage le plus élevé est de 33 %, mais il est peu significatif car il s'agit en réalité d'un bénéficiaire sur 3 personnes âgées inscrites à la bibliothèque.

Établir une moyenne serait peu significatif, mais il faut noter le chiffre important donné par Charleville : 171 personnes profitent du service de portage à domicile, soit 28,9 % des inscrits.

À Vitry-le-François, 58 personnes bénéficient tous les mois de ce service.

Autre pourcentage important à Sommepy-Tahure avec 23,1 % des inscrits mais cela représente 3 personnes sur 13 inscrits à la bibliothèque.

Mais à Verzenay, autre commune rurale mais qui compte le double d'habitants, la bibliothèque offre ce service qui n'est utilisé par aucun lecteur.

Personnes en charge de ce portage

Sur les 7 services de portage à domicile existants et actifs⁴, le portage est effectué :

- pour 4 bibliothèques, par des agents de celles-ci,
- pour 1 bibliothèque, par un agent du CCAS,
- pour 1 bibliothèque, par un adulte relais,
- pour 1 bibliothèque, par le salarié d'une association partenaire.

Régularité du portage à domicile

Sur les 7 services de portage à domicile existants et actifs, le portage est effectué :

- 1 fois par mois pour 4 bibliothèques,
- 1 fois toutes les 3 semaines en moyenne pour 2 bibliothèques,

³ Pour l'une des deux (Langres), la réduction est en fait de 43,3 %

⁴ Verzenay n'a pas répondu à cette question

- à la demande uniquement pour une bibliothèque.

Types de documents apportés

Cinq bibliothèques sur les 7 qui disposent d'un service de portage à domicile actif ont répondu à cette question :

- 1 propose des fictions, des documentaires, des revues et des CD,
- 1 propose des romans, des périodiques et des documentaires,
- 1 propose des romans et autres documents à choisir dans une caisse qui en contient 10,
- 1 propose des livres, revues, CD et textes lus,
- 1 propose des romans et des livres consacrés aux voyages.

Nombre de documents apportés

Six bibliothèques sur les 7 qui proposent un service de portage à domicile actif ont répondu à cette question.

Le nombre minimum de documents apportés est de 3, le nombre maximum est de 10.

La moyenne est de 5,8.

Catalogues spécifiques :

Au vu des réponses ils ne constituent pas une généralité. Trois bibliothèques sur les 7 qui disposent d'un service de portage à domicile actif font des catalogues spécifiques pour que les personnes âgées choisissent (42,8 %) :

- une bibliothèque propose les catalogues des nouveautés, des livres cassettes, des livres en gros caractères ou selon l'actualité,
- une bibliothèque propose le catalogue des livres en gros caractères,
- une bibliothèque propose des catalogues thématiques ou par support (discographie...).

Portage à domicile payant

Quatre bibliothèques sur les 8 qui proposent un service de portage à domicile indiquent qu'elles font payer ce service, mais il s'agit pour 3 d'entre elles du tarif d'abonnement à la bibliothèque, qu'il soit spécifique aux personnes âgées ou non.

Donc le service est payant dans une seule bibliothèque, à Reims : en plus de l'abonnement à la bibliothèque, les personnes bénéficiant du service doivent s'acquitter de 3 € par mois à l'association partenaire.

Il ne semble pas d'usage de faire payer un supplément aux personnes inscrites à la bibliothèque et bénéficiant de ce service, lorsque celui-ci est assuré par un agent de la bibliothèque ou de la collectivité.

Réaction de Sylviane Barrant, directrice de la BDP de la Haute-Marne

Les bibliothèques haut-marnaises du réseau de la BDP ont peu répondu au questionnaire, bien que les personnes âgées soit un public particulièrement ciblé, car il s'agit d'une population importante dans ce département rural. La BDP est d'ailleurs en contact avec des associations d'aide à domicile.

C'est qu'en réalité l'optique de la BDP est différente. Plutôt que de raisonner en termes de personnes âgées, la BDP privilégie ceux de « public empêché ». En effet la mission de lien de ce

service du Conseil général est primordiale et plutôt que d'aller chez les personnes âgées, il s'agit de les faire venir dans les bibliothèques, pour qu'elles sortent de chez elles, aillent au contact d'autres personnes. Ce qui est bien sûr conditionné par la mobilité de la personne.

Cela pourrait par exemple passer par la mise en place d'un accueil spécifique, en privilégiant les créneaux dans l'après-midi.

Mais par ailleurs, beaucoup de bibliothèque du réseau de la BDP font du portage à domicile sans que cela soit officiel, en fonction des réseaux de connaissance. Cette pratique n'invite pas à conquérir de nouveaux publics.

Le portage à domicile de livres en partenariat avec des associations : l'exemple de la bibliothèque municipale de Reims

Marylise Meunier, responsable du bibliobus urbain et du portage à domicile à la bibliothèque municipale de Reims

Historique du service

Aujourd'hui la bibliothèque compte parmi ses lecteurs 884 personnes de plus de 70 ans (tandis que la ville compte 18 000 personnes dans cette tranche d'âge), soit 5% de la tranche d'âge. Ce service de portage de livres à domicile devrait permettre de donner satisfaction aux personnes qui souhaitent lire mais n'ont pas les moyens de se déplacer dans les bibliothèques et médiathèques de Reims

En début d'année 2007, les différents partenaires se sont réunis : la bibliothèque, l'Aradopa et l'Effort rémois. Un courrier de présentation a été adressé à un échantillon de personnes issues des fichiers des partenaires en août 2007, afin de déterminer quel pourrait être l'intérêt des personnes âgées de Reims pour la mise en place d'un tel service. Les personnes ayant exprimé un intérêt pour celui-ci ont reçu un courrier d'inscription en octobre 2007.

Le 7 novembre 2007, la première tournée a eu lieu avec les premiers inscrits. Les médias ont joué un rôle important pour l'identification de ce service.

La sectorisation opérée en janvier 2008 ne s'est pas faite sans difficultés.

Au printemps 2008, les personnes intéressées n'ayant pas donné suite aux courriers ont été recontactées.

Dernier évènement en date, le Salon des seniors qui s'est tenu au cours de la Semaine bleue en octobre 2008 a permis de faire découvrir ce service à de nombreuses personnes.

Choix des partenaires

L'Aradopa, organisme d'aide et de services à domicile et l'Effort rémois, organisme logeur ont été choisis comme partenaires pour leur connaissance du service à domicile et des publics potentiellement intéressés par ce service. En effet, l'Aradopa est une association loi de 1901 créée en 1957 pour être un organisme d'aide et de services à domicile. Il assure déjà un service à la personne auprès de quelques 2 800 personnes à mobilité réduite, par l'aide à la toilette, l'aide aux déplacements, les tâches ménagères courantes, les courses, la préparation des repas, l'entretien du linge, l'aide aux loisirs ou aux démarches administratives. L'Effort rémois est un organisme logeur qui compte parmi ses clients environ 2 200 personnes âgées de plus de 65 ans, pour lesquelles il développe des aides à la personne par l'aménagement de leur logement, l'aide aux petits travaux, etc.

Une convention a été signée entre ces organismes et la bibliothèque municipale. Elle définit les rôles de chacun. La bibliothèque assure l'inscription des personnes souhaitant bénéficier de ce service, la gestion des prêts et retours de documents, la sélection de ces derniers en fonction des goûts exprimés par les usagers. L'Aradopa assure le portage à domicile des documents au moyen d'un agent dédié. Au bout d'un mois, cet agent reprendra les documents prêtés et en dépose de nouveaux. L'Effort rémois assure la publicité de ce service auprès de ses clients et participe au montage budgétaire de ce service par une aide financière annuelle.

Bilan chiffré

En moyen humain, un mi-temps a été créé. Deux bibliothécaires s'occupent de ce service.

L'Aradopa a détaché une personne (M. Brasseur) et un véhicule une demi-journée par semaine

pour assurer la livraison des livres. En 2008, 4 000 euros de crédit d'investissement ont été accordés au service de portage à domicile de Reims. Lors de la mise en place du service en 2007, aucun crédit n'avait été donné (fin d'année budgétaire).

Cette somme permet des commandes régulières de documents : 6 commandes ont été passées (livres et essentiellement romans). Aucun abonnement à une revue n'a été pris (fonds de la médiathèque Croix-Rouge). Les acquisitions de textes lus et de grands caractères sont faites en commun par la médiathèque, le bibliobus et le service de portage à domicile.

En plus de l'abonnement à la bibliothèque, les usagers versent une cotisation de 3 € par mois. Cela permet de couvrir les frais liés aux tournées. Pour les personnes handicapées, l'inscription à la bibliothèque est gratuite. Un projet de gratuité de l'abonnement à la bibliothèque pour les plus de 65 ans est à l'étude.

Quelques chiffres sur les lecteurs :

- 22 inscrits
- 15 femmes
- 5 hommes
- 2 couples (une seule carte)
- 1 personne déficiente visuelle
- Moyenne d'âge : 85 ans

En moyenne, chaque lecteur emprunte 4/5 livres. Cela va de 3 à 10 documents. Voici un tableau récapitulatif des documents prêtés en 2008 :

Mois	Livres	Revue	Cd	Textes lus	BD	TOTAL
Janvier	63	11	4	0	0	78
Février	60	7	1	0	0	68
Mars	92	8	1	0	0	101
Avril	84	9	6	3	0	102
Mai	82	10	3	4	0	99
Juin	112	12	2	4	7	137
Juillet	84	11	3	3	0	101
Août	73	11	2	3	0	89
Septembre	75	10	2	2	0	89
Octobre	92	9	1	2	0	104

Portrait de lecteurs

Les lecteurs inscrits à ce service sont en général de gros lecteurs, d'où l'augmentation progressive du nombre d'ouvrages prêtés à chacun. La majorité des lecteurs sont intéressés par des romans. Les genres les plus demandés sont dans l'ordre : les romans policiers, les romans du terroir, les romans historiques et les romans sentimentaux.

En ce qui concerne les documentaires, ce sont les récits de vie (témoignages, biographies, récits de voyage...), les beaux livres (pays, « ancien temps »...) et les ouvrages du fonds local qui rencontrent le plus de succès. Parmi les lecteurs hommes, un monsieur apprécie les bandes dessinées, les mangas et les romans de science-fiction.

Les revues sont peu demandées et la demande concerne des revues « people » ou spécialisées (*Paris Match, Historia, Géo...*). Quelques amateurs de musique nous demandent des cd : un travail de promotion de ce support doit encore être réalisé. Par contre, les textes lus sont appréciés par plusieurs d'entre eux même s'ils ne rencontrent pas de difficulté de vision. La transmission des demandes se fait oralement à M. Brasseur, par écrit et par téléphone au service aux collectivités.

Les lecteurs de ce service sont considérés comme les autres usagers et empruntent selon les mêmes conditions (nombre de documents maximum par emprunt). Le document emprunté est cependant immobilisé plus longtemps que pour un emprunt « classique » car il comprend un temps de préparation des « commandes ».

La majorité de nos lecteurs sont des personnes âgées sans handicap particulier. Néanmoins, les difficultés liées à leur âge imposent quelques contraintes dans le choix des documents :

- difficulté de concentration et d'attention : ouvrages de moins de 200 pages, intrigue simple
- sclérose en plaques : ouvrages « légers » et maniables
- déficience visuelle : un seul lecteur demande des ouvrages en « gros caractères » pour un confort de lecture. Une lectrice a une déficience visuelle mais elle préfère les ouvrages en caractères normaux qu'elle lit avec une loupe.

Les bibliothécaires doivent être vigilants lors de leur choix d'ouvrages et tenir compte des difficultés de chacun.

La sélection des documents doit tenir compte également de leurs envies et de leurs exigences. Cela demande une bonne connaissance des collections, du fonds et des auteurs pour répondre aux mieux : policiers pas trop « sanglants », pas d'espionnage... Il est nécessaire de prendre du temps pour feuilleter les documents, lire les quatrièmes de couverture... Pour des demandes précises, il est possible de faire venir les documents des autres établissements du réseau de la bibliothèque municipale de Reims (médiathèque et annexes).

Activités du « livreur »

M. Brasseur, employé par l'Aradopa, se rend chez les lecteurs selon une tournée établie sur un mois par secteur géographique. Il doit gérer l'organisation de sa tournée dans la matinée en tenant compte des rendez-vous des usagers, des travaux... Il reprend les ouvrages et dépose les nouveaux en informant de la date de son prochain passage. Il passe entre quinze et vingt minutes chez chaque lecteur.

C'est un lien important entre les deux partenaires, la bibliothèque municipale et l'Aradopa : intégration de nouveaux lecteurs... En se rendant chez les usagers, il établit un lien entre le bibliothécaire et les lecteurs. Il transmet diverses informations aux lecteurs (renouvellement inscription...). Il note les remarques des lecteurs sur les ouvrages, prend en compte leurs souhaits, liste les ouvrages à renouveler.

Il représente pour les lecteurs, isolés et sans possibilité d'aller à l'extérieur, un lien social. Sa visite est attendue et représente un moment d'échanges essentiels pour les usagers. Ce rôle est essentiel dans un service de proximité comme le portage de livres à domicile.

La communication sur ce service a largement repris la photographie de M. Brasseur pour qu'il soit bien identifié par les personnes, pour qu'elles n'aient pas peur lorsqu'il se présente chez elles la première fois.

Activités des bibliothécaires

Les premiers mois de fonctionnement du service, aucun budget n'était prévu car on arrivait en fin d'année. Pour répondre aux demandes, les bibliothécaires faisaient leurs choix dans les collections des collectivités et du bibliobus urbain. Dans la mesure du possible, nous ne doublons pas les titres entre ces services pour couvrir plus largement la production éditoriale. Les acquisitions doivent tenir compte des goûts des lecteurs tout en respectant l'équilibre entre l'offre et la demande.

Acquisition, catalogage, rangement et désherbage sont nécessaires pour faire vivre ce fonds. Le fait que les lecteurs n'aient pas un accès direct à ces collections nécessite un travail de médiation important : des sélections sont réalisées régulièrement pour que les lecteurs aient connaissance des documents proposés et puissent faire leur choix. Des bibliographies sélectives généralistes sont réalisées trois fois par an (une centaine de titres répartis par rubrique : romans policiers, romans du terroir, documentaires, fonds local...). Des sélections ciblées, soit par support soit thématique, sont également proposées : bandes dessinées, vies d'artistes, textes lus, ouvrages en gros caractères...

Il n'y a pas de contact direct entre les bibliothécaires et les bénéficiaires du service. Lors de l'inscription, un appel téléphonique permet d'établir les goûts du lecteur, l'envoi d'une bibliographie complète ce premier contact. Nous restons en lien avec les personnes par l'intermédiaire de M. Brasseur en ce qui concerne leurs lectures (commentaires, souhaits...). Les livres sont choisis en fonction des souhaits exprimés.

Pour le prêt, ils sont enregistrés informatiquement sur la carte du lecteur (conservée à la bibliothèque). Une fiche papier reprend tous les titres prêtés pour éviter de prêter des documents que les lecteurs ont déjà eus (la fiche papier est pratique car elle peut être emportée en magasin, la constitution d'un fichier informatique étant par ailleurs interdite). Les commentaires et les souhaits des lecteurs sont inscrits sur cette même fiche.

Les livres sont placés dans un sac (chaque lecteur possède un sac nominatif). La date du prochain passage est donnée. Les sacs sont placés dans les caisses réservées à ce service. Tous les mois, les tournées sont établies et imprimées pour M. Brasseur. Pour chaque lecteur, une liste des prêts en cours est sortie pour le pointage par M Brasseur (documents gardés...).

Le partenariat implique de réaliser des réunions régulières pour faire le point sur les engagements de chacun et sur les objectifs du service. Une communication importante doit être faite pour faire connaître ce service au plus grand nombre, par le biais du site Internet de la bibliothèque, de tracts, du guide du lecteur et par la diffusion d'un dossier de presse.

Les collègues doivent être régulièrement informés pour relayer l'information auprès du public, des tracts doivent être envoyés à des organismes ciblés (associations...) et la presse locale doit être informée pour diffuser l'information à un public plus large.

La participation à des manifestations comme le Salon des seniors et des générations permet également de faire connaître ce service.

Suite à la participation au salon des Seniors et des générations ainsi qu'à l'envoi de documentation auprès d'organismes, nous espérons avoir de nouveaux inscrits dans les mois à venir pour atteindre l'objectif fixé avec nos partenaires qui est de 50 inscrits.

De nouvelles sélections vont être proposées pour améliorer la connaissance du fonds et des collections pour les lecteurs. Des animations vont être organisées pour la Semaine bleue de 2009 (venue d'un conteur à la médiathèque Croix-Rouge). Les contacts établis pendant le Salon des seniors vont permettre de développer des actions (portage, lecture...) avec des résidences et des maisons de retraite.

Discussion avec les participants autour des avantages et des limites de ce système :

Les participants remarquent qu'il n'y a pas de contact direct entre les bibliothécaires et les bénéficiaires du service donc l'échange autour des livres ne peut avoir lieu. Par ailleurs le service est assez onéreux pour les personnes car l'abonnement au service est payant (en plus de l'inscription à la bibliothèque).

Le fonctionnement de ce service à Reims a été imaginé pour 50 bénéficiaires. L'objectif est d'atteindre ce chiffre pour conforter le service et pouvoir faire d'autres propositions par la suite. Le projet a démarré grâce à la rencontre de personnes de la bibliothèque et de personnes de l'association ARADOPA. La présence au Salon des seniors a été une bonne chose pour donner plus de visibilité au service, une bibliographie a été diffusée au cours de la Semaine bleue.

Lorsque le bibliothécaire intervient au domicile de la personne, il doit être attentif à rester dans son rôle et à ne pas empiéter sur celui du travailleur social. L'intimité qui se crée nécessairement au fur et à mesure des visites peut conduire l'intervenant à sortir de ces limites.

NDLR : Depuis cette journée, trois nouvelles personnes se sont inscrites : une jeune femme handicapée et deux lecteurs masculins. De plus, nous avons reçu des demandes d'information de bibliothécaires de toute la France (Laval, Drancy...).

Portage à domicile : l'exemple de la bibliothèque municipale de Mulhouse

Anna Marcuzzi, directrice adjointe de la bibliothèque-médiathèque de Mulhouse

Mulhouse est une ville industrielle et une cité ouvrière, elle s'est construite par vagues d'immigration successives. Les personnes vivant avec le RMI sont nombreuses, beaucoup ne maîtrisent pas la langue française.

Le service est né dès 1991. Il correspond au projet d'établissement de la bibliothèque intégré au projet de ville, en lien avec l'axe fort de solidarité voulu par la municipalité. Le contexte était favorable car la DLL avait engagé une réflexion sur cette thématique du portage. Parallèlement, la bibliothèque dressait le constat que le service du bibliobus n'était plus adapté.

La gratuité totale a été voulue pour ce service. Un agent de catégorie C adjoint du patrimoine a été mis à disposition, d'abord à temps partiel devenu temps plein aujourd'hui. Le service s'adresse à toutes les personnes à mobilité réduite, ce qui concerne au premier chef les personnes âgées.

Une association est intervenue pour la communication préalable à la mise en route de ce service et un questionnaire a été diffusé pour connaître les attentes des personnes concernées par ce service.

Régularité du portage :

- il s'effectue tous les lundis après-midi dans les établissements sur la base d'un planning établi en début d'année,
- le portage à domicile se fait à la demande.

Pour la sélection des livres, l'agent est attentif à leur poids et au grammage du papier. Les opérations de prêt/retour s'effectuent manuellement, les informations sont entrées dans l'ordinateur au retour de l'agent à la bibliothèque.

Tous les documents peuvent être empruntés y compris les DVD, ce qui est très compliqué à gérer. Le temps de prêt est doublé : 8 semaines. Aucune pénalité n'est appliquée en cas de retard.

Les bénéficiaires se déclarent très satisfaits du service. Cela est aussi dû au fait que la personne qui gère le service est plus qu'un bibliothécaire pour eux.

Le service correspond à une volonté politique forte. Cependant il bénéficie d'un très petit budget d'acquisition (1 600 € par an, l'objectif « symbolique » est d'obtenir 2 000 € en 2009), pris sur celui de l'animation dans le cadre de la convention « Ville d'Art et de Lecture ». Malgré tout, la bibliothèque éprouve des difficultés qu'elle ne s'explique pas pour faire connaître ce service.

Par ailleurs, l'agent qui gère ce service n'est pas autonome en particulier pour les déplacements car il ne conduit pas. En regard, il faut placer son très grand sens du contact et son infatigable motivation. Comme pour le bibliothécaire qui intervient en prison, il faut bien avoir conscience que l'intervention au domicile des personnes à mobilité réduite ne va pas de soi. Au-delà de l'activité de portage, cette intervention implique un sens du relationnel, un sens social. Les deuils sont fréquents, il faut être en mesure de les gérer au mieux.

Pour ces raisons, le remplacement de cet agent à son prochain départ en retraite pose question. Peut-être faudra-t-il se tourner vers un travailleur social. Si le choix se porte sur un

bibliothécaire, le recrutement correspondra à une démarche contraire à ce qui se fait actuellement car il s'agira de rechercher un profil très précis et non la polyvalence.

En tout cas, Mulhouse entend continuer dans cette voie et développer ce service, si possible dans un cadre intercommunal.

Lire, une composante du bien- vieillir

Professeuse Kariger, gériatre à l'hôpital Sébastopol de Reims

S'il y a toujours eu des « vieux », l'explosion démographique de cette population est un phénomène récent. L'espérance de vie augmente considérablement : 28 ans en 1789, 45 ans en 1900, 65 ans en 1945. Dans les années à venir, les centenaires ne constitueront plus une exception.

La « quantité » de vie augmente pour tous mais la qualité de vie est source de grandes inégalités. La question de l'autonomie est particulièrement importante. L'incapacité augmente presque aussi vite que l'espérance de vie. On parle aujourd'hui du 4^e âge : on est vieux lorsqu'on ne s'adapte plus.

La fin de vie reste un moment très particulier, où la personne est confrontée au questionnement philosophique.

On observe de plus en plus un processus de vieillissement dit « réussi », c'est-à-dire dans lequel la capacité d'adaptation reste égale avec l'âge. Cela est possible lorsque la personne respecte une hygiène de vie élémentaire : on vieillit comme on a vécu.

Pour bien vieillir, il faut une vie de relations. Le premier facteur de décès est en effet la solitude : l'homme n'existe qu'à travers l'autre. La personne seule, que l'on ne visite plus, oublie de manger, de boire.

La relation avec l'autre préserve les fonctions de l'organisme et en particulier le langage. En effet celui-ci peut être perdu, car l'organe dont on ne se sert pas cesse de fonctionner. Cela est valable pour l'ensemble des fonctions sensorielles de l'individu : il faut en prendre soin pour ne pas tomber dans le cercle vicieux de la dégradation intellectuelle et psychique.

C'est en cela que la lecture est importante, de même que les échanges autour des livres et avec la personne qui les porte. Le moteur de l'adaptation est la passion, le plaisir.

Toutefois les personnes très âgées n'ont pas forcément reçu une éducation à la lecture. La rééducation étant très difficile à un âge avancé, il faut veiller à partir de l'intérêt de la personne pour tel ou tel sujet. La sélection des livres est donc essentielle.

La population potentiellement concernée par le portage de livre est appelée à se développer considérablement. Dans la Marne, les plus de 85 ans vont augmenter de 85 % d'ici 2015.

L'intervention de Monsieur Kariger est suivie d'un échange avec les participants, ceux-ci font notamment part de leurs ressentis sur leurs interventions en maison de retraite et en résidence. Une remarque est faite sur l'importance de l'animateur au moment de l'intervention du bibliothécaire pour entrer dans les chambres, chercher les livres dans les tiroirs, ce que ne peut se permettre le bibliothécaire.

Présentation de la Semaine bleue, du Salon des seniors et du Prix de la lecture à deux voies de l'École des grands-parents européens

Laurie Delaisse, Office rémois des retraités et personnes âgées

L'Office rémois des retraités et personnes âgées

L'ORRPA est une association loi 1901 qui :

- coordonne les activités et assiste différents organismes (clubs, associations...),
- gère le centre d'animation culturelle, artisanale et sportive,
- gère certains équipements et événements, notamment le Salon Poivre et Sel,
- édite un livret recensant les services aux retraités,
- assure plusieurs services et notamment le portage de repas à domicile et la livraison de courses,
- héberge l'antenne « Allô Maltraitance » et le comité « Marne Alzheimer »...

L'ORRPA anime un réseau de 180 bénévoles intervenants dans les domaines suivants :

- animation et information,
- secrétariat et aide administrative,
- soutien scolaire et lutte contre l'illettrisme,
- visites amicales à domicile.

L'office a reçu dernièrement des demandes de bénévoles qui vont visiter la personne âgée pour lire.

Il est subventionné à 40 % par la Ville de Reims.

Le Salon des seniors et la Semaine bleue

Le Salon des seniors informe et conseille environ 1 000 visiteurs. Cette année, la présence de la bibliothèque municipale a été appréciée.

La Semaine bleue correspond chaque année à la troisième semaine d'octobre. En 2008 et 2009 le thème est « Jeunes et vieux : connectez-vous ». À Reims, des ateliers d'écriture ont été mis en place sur le thème « apprivoisez les mots ». Les animations proposées au cours de cette semaine sont intergénérationnelles avec la participation des écoles et des maisons de quartier.

Le réseau de la Semaine bleue peut être utilisé pour identifier des partenaires pour des animations, à l'exemple de la BDP de la Haute-Marne qui a accueilli Régine Detambel, marraine de la semaine bleue 2008.

L'École des grands-parents européens

L'École des grands-parents européens permet aux grands-parents d'échanger sur leurs expériences. Il existe des antennes départementales : celle de Reims propose des conférences et des activités intergénérationnelles. L'ORRPA organise depuis 8 ans le Prix de la lecture qu'enfants et grands-parents ont plaisir à lire ensemble. Les grands-parents deviennent dans ce cadre initiateurs à la lecture, le livre devient prétexte à l'échange intergénérationnel. Vingt-deux bénévoles grands-parents « d'adoption » participent à ce prix.

L'association Bib' à Dom' à Lyon

Delphine Henry, à partir des documents transmis par Marie-Annick Girard, responsable du Pôle mobile, chargée du bibliobus et de la coordination des activités de proximité

A Lyon le portage à domicile fonctionne en partenariat avec une association : Bib' à Dom'. C'est sans doute l'un des tous premiers services de ce type car l'association a été créée en 1985.

Les membres sont des retraités bénévoles. Les bénévoles empruntent des livres ou tout autre document disponible en prêt à la bibliothèque municipale pour les porter chez les lecteurs empêchés.

Le service a été repensé il y a deux ans pour résoudre un certain nombre de dysfonctionnements et resserrer les liens entre l'association et la bibliothèque municipale. L'installation du siège de Bib' à Dom' dans les locaux de la bibliothèque de la Part-Dieu facilite la gestion du service au quotidien.

Un partenariat qui existe depuis 23 ans

Les statuts de l'association précisent que celle-ci a pour objet « la promotion de la lecture, du conte, de la lecture à haute voix et des bibliothèques (...), permettant de rompre l'isolement ».

Les bénévoles, plus de 60 aujourd'hui, signent une charte des membres de l'association. Ils s'engagent en particulier au respect de la personne, à la discrétion mais aussi à signaler aux institutions concernées tout problème majeur que rencontrerait la personne visitée. La charte précise par ailleurs que la personne âgée peut mettre fin sur simple demande aux visites du bénévole, à tout moment et sans avoir à se justifier.

Outre le portage de livres chez des particuliers empêchés et dans les institutions où elles résident, les bénévoles prennent en charge le fonds de la bibliothèque mis en place par le service du Bibliobus, dans les établissements.

L'association a été fondée par la BM de Lyon, le Centre du Rhône d'information et d'action sociale en faveur des retraités et personnes âgées (CRIAS) et l'Association des bibliothèques des hôpitaux de Lyon.

Celle-ci était très présente, bien organisée. Il paraissait judicieux que la bibliothèque s'appuie sur le terreau associatif pour développer le portage à domicile.

Le directeur de la BM et la responsable du Pôle mobile sont membres de droit de l'association. La responsable du Pôle mobile est l'interlocutrice unique de l'association.

Les autres animations de Bib' à Dom' en faveur des personnes âgées

Bib' à Dom' organise des séances de contes dans différentes institutions et des séances de lecture à haute voix, individuelles ou collectives dans ces institutions.

Les établissements qui accueillent les lecteurs doivent s'acquitter d'une cotisation à l'association de 100 €.

Les séances se déroulent devant des groupes de 10 personnes environ, dont près de la moitié est fidèle, toutes les 3 - 4 semaines environ. Le lecteur qui intervient dans un établissement est toujours le même.

Les séances, d'une durée d'une heure, sont découpées en 3 séquences d'une vingtaine de minutes séparées par un court temps de « respiration » et d'échange avec l'auditoire.

Les textes choisis par le lecteur sont judicieusement choisis pour mettre l'auditoire dans une situation de bien-être. Une boisson et quelques biscuits fournis par l'institution confèrent à cette animation une dimension festive.

La refonte du service en 2006

Le fonctionnement du service, les procédures pour en bénéficier et la communication ont été repensées en 2006 afin de valoriser et simplifier le travail des bénévoles et pour améliorer le partenariat avec la bibliothèque municipale. Il s'agissait de redynamiser le portage pour attirer de nouveaux lecteurs et de nouveaux bénévoles, mais aussi d'associer plus étroitement les bibliothèques de quartier.

L'association ne perçoit aucune subvention mais la BM lui apporte une aide logistique et met à disposition certains de ses services : standard, service de l'accueil, service des inscriptions, service du prêt. Concrètement en dehors du bureau d'accueil mis à disposition de l'association, la bibliothèque prête un ordinateur, offre les photocopies.

Le service repose sur :

- l'association Bib'à Dom',
- M-A Girard,
- le responsable à la bibliothèque du « Service du public » au sein des services communs (service de l'accueil),
- son assistante qui s'occupe des prêts,
- la responsable du marketing de la BM.

Le service s'est étendu :

- dans le choix des documents,
- dans la définition du public empêché : valable pour le public empêché très provisoirement (jambe dans le plâtre).

Autrefois le lecteur ne payait que sa cotisation à Bib' à Dom' tandis que le bénévole devait payer son inscription à la bibliothèque.

Aujourd'hui le bénéficiaire doit être abonné à la bibliothèque et s'acquitter de sa cotisation à l'association, qui est de 10 euros (7 euros au départ). Il existe toutefois un tarif réduit d'abonnement à la bibliothèque pour les personnes de plus de 60 ans mais il ne permet que l'emprunt de livres.

La cotisation à l'association doit lui permettre de racheter les livres abimés car en fonction de ses statuts, elle est responsable des livres empruntés vis-à-vis de la BM.

Le bénévole lui-même doit être inscrit à la bibliothèque, mais pour lui l'inscription est gratuite (abonnement normal 35 €). Il est également bien sûr adhérent de l'association.

Grâce au service Navette Plus dont ils bénéficient gracieusement, les bénévoles peuvent récupérer les livres à la bibliothèque centrale ou de leur quartier.

La bibliothèque reconnaît au bénévole un statut d'auxiliaire des agents de la bibliothèque et il endosse :

- ses responsabilités (état des documents, gestion de la carte d'abonné...),

- ses besoins en formation (OPAC),
- son statut : carte BM gracieuse.

Le nombre maximum de documents prêtés à chaque bénéficiaire du service est de 10, pour une durée de 6 semaines alors qu'il est habituellement de 3 semaines. De la souplesse est apportée à la gestion des retards et des pénalités.

Aujourd'hui il y a environ 70 lecteurs qui bénéficient de ce service. 85 % d'entre eux ont plus de 70 ans. Leurs centres d'intérêt sont (dans l'ordre) : romans, policiers, ouvrages d'histoire.

La bibliothèque a créé une collection « Lire autrement » qui regroupe en particulier les livres en gros caractères et les documents lus.

Le bénévole quant à lui peut emprunter 10 documents également, pendant 3 semaines.

La procédure pour bénéficier du service :

- le lecteur prend contact avec l'association par téléphone, mël, en déposant un message sur le blog ou en se rendant à la permanence installée à la BM,
- le bénévole contacte la personne par téléphone,
- rencontre avec la personne pour connaître ses goûts et lui expliquer le fonctionnement du service,
- démarches d'inscription à la bibliothèque et d'adhésion à l'association,
- le bénévole apporte les documents au domicile du lecteur. Il est muni d'une carte officielle avec photo,
- tout le fonds de prêt de la bibliothèque est à disposition.

La communication est importante. Elle s'effectue par :

- la création de documents de communication, flyers,
- la communication sur le site Web de la BM (démonstration)

Un blog a été créé pour :

- faire connaître l'activité de l'association,
- faciliter la circulation de l'information,
- permettre les échanges et débats.

Le bouche à oreille fonctionne par ailleurs très bien.

Pour permettre les échanges au sein de l'association, un blog en accès réservé a été créé (compte-rendu de l'assemblée générale...)

Après deux ans de ce fonctionnement, le bilan est plutôt positif avec une association plus solide et un nombre de lecteurs qui se maintient. Des choses sont toutefois encore à revoir.

La bibliothèque de Lyon réfléchit actuellement à mettre en place des animations dans les maisons de retraite et notamment la lecture à haute voix. Il faut en premier lieu que les agents puissent recevoir une formation.

Annexe : coordonnées des intervenants

Delphine Quéreux-Sbai, responsable de la bibliothèque municipale de Reims

Mél : delphine.queroux@bm-reims.fr

Tél : 03 26 35 68 12

Médiathèque Jean Falala

2, rue des Fuseliers

51095 Reims Cedex

Delphine Henry, chargée de mission à Interbibly

Mél : delphine.henry@interbibly.fr

Tél / Fax : 03 26 65 02 08

Interbibly

3, rue Cosme Clause

51000 Châlons-en-Champagne

Marylise Meunier, responsable du bibliobus urbain et du portage à domicile à la bibliothèque municipale de Reims

Mél : Marylise.MEUNIER@mairie-reims.fr

Tél : 03 26 35 68 40

Médiathèque Croix-Rouge

19, rue Jean-Louis Debar

51100 Reims

Anna Marcuzzi, directrice adjointe de la bibliothèque-médiathèque de Mulhouse

Mél : Anna.Marcuzzi@ville-mulhouse.fr

Tél : 03 89 46 88 86

Bibliothèque-médiathèque de Mulhouse

19, Grand' rue

BP 1109

68 052 MULHOUSE Cedex

Laurie Delaisse, Office rémois des retraités et personnes âgées

Mél : ldorrpa.clic@orange.fr

Tél : 03 26 88 40 86

ORRPA

45, rue Chabaud

51100 Reims

Marie-Annick Girard, responsable du Pôle mobile, chargée du bibliobus et de la coordination des activités de proximité

Mél : magirard@bm-lyon.fr

Tél : 04 78 62 18 00

Bibliothèque municipale de Lyon

30 boulevard Vivier-Merle

69431 Lyon Cedex 03