

## DOSSIER DE PRESSE



### BIBLIOTHEQUE A DOMICILE LE LIVRE VECTEUR DE LIEN SOCIAL



---

#### Contact presse

Corine BUSSON-BENHAMMOU

Responsable des relations presse – Ville d'Angers/Angers Loire Métropole

02 41 05 40 33 / [corine.busson-benhammou@ville.angers.fr](mailto:corine.busson-benhammou@ville.angers.fr)

*«La Bibliothèque à domicile, c'est beaucoup plus qu'apporter simplement des livres, cd ou dvd aux personnes qui ont des difficultés à se déplacer. En rendant visite à un public parfois fragile, les bénévoles impliqués dans ce dispositif ne s'arrêtent évidemment pas au simple rôle de coursier. Des liens amicaux se mettent en place, on discute, on échange. C'est donc un service au double effet : avec les livres, on offre une ouverture culturelle au monde à un public qui en a bien souvent un besoin essentiel et, avec la visite à domicile, on crée du lien social en mobilisant bénévoles et service public municipal. Cet esprit correspond entièrement à nos valeurs d'engagement, de partage et de solidarité»* explique Frédéric Béatse, maire d'Angers.

Dans le cadre de sa politique culturelle en matière de lecture publique, la municipalité d'Angers s'attache à toucher le plus grand nombre et à travailler sur l'adaptation des services aux besoins des habitants. Afin d'être au plus proche de la population, et particulièrement du public dit « empêché », personnes qui n'ont pas ou plus les moyens de se rendre dans les bibliothèques, la municipalité a créé en 2007 un dispositif original et innovant nommé « Bibliothèque à domicile ».

## **RETOUR SUR LE DISPOSITIF BIBLIOTHEQUE A DOMICILE**

L'idée est simple : une bibliothécaire municipale d'abord, puis une personne bénévole, en lien avec le Centre communal d'action sociale (CCAS), se déplace au domicile de la personne demandeuse, afin d'échanger avec elle et de cerner les supports qui l'intéressent.

Testé sur le pôle territorial Roseraie/Justices-Madeleine-St-Léonard, ce dispositif a été déployé sur tout le territoire municipal en janvier 2008.

En 2012, 55 bénévoles sont engagés dans le portage à domicile. 227 personnes « empêchées » ont été servies depuis septembre 2007 (portage longue durée ou dépannage temporaire) dont 118 actuellement. Parmi eux, 53 lisent en grands caractères et 19 écoutent des textes enregistrés. 6 personnes empruntent des CD et des DVD musicaux et 10 des DVD films. Ces chiffres montrent que ce projet a su s'ancrer définitivement dans la Ville d'Angers.

L'objectif est que "Bibliothèque à domicile" devienne un réflexe pour toutes les personnes touchées de près ou dans leur entourage par l'isolement. La dynamique créée avec le CCAS a été renforcée au fur et à mesure de la croissance de la demande. Ainsi l'enthousiasme des bénévoles et de l'équipe a été la garantie pour l'avenir. Ce dispositif constitue aujourd'hui l'un des premiers services "hors les murs" de la Bibliothèque municipale.

Une étude menée en 2011 a montré que le service angevin était le plus dynamique sur le plan national tant par l'investissement des bénévoles que par le nombre d'utilisateurs servis à domicile.

Ce service fait également partie intégrante d'une démarche plus globale menée par la Ville d'Angers en direction des seniors pour favoriser un vieillissement actif, et ce, dans le cadre du label *Ville-amie des aînés* attribué récemment à la ville. Une réflexion est aujourd'hui menée autour de la bibliothèque Saint-Nicolas requalifiée en espace de lecture orienté vers les seniors, un autre exemple d'adaptation des bibliothèques d'Angers aux enjeux d'avenir.

## LE PORTAGE COMMENT CA FONCTIONNE ?

L'idée est simple mais innovante : une bibliothécaire municipale d'abord, puis une personne bénévole, en lien avec le service Animation et vie sociale du Centre communal d'action sociale (CCAS), se déplace au domicile de la personne demandeuse, afin d'échanger avec elle et de cerner les supports qui l'intéressent. Une période d'essai gratuite de trois mois s'engage, au bout de laquelle la personne intéressée devra régler son abonnement. Le portage lui-même continue à être gratuit. L'emprunt des documents et leur retour s'effectuent ensuite par les bénévoles visiteurs ou la bibliothécaire dans l'une des neuf bibliothèques de la ville. Les personnes intéressées doivent simplement être inscrites préalablement et disposer d'une carte d'abonnement classique. La bibliothécaire se charge d'effectuer les nouvelles inscriptions.

En parallèle, une coordonnatrice se charge d'animer le réseau des bénévoles. D'abord, en les accompagnant dans leurs premiers pas avec la personne « empêchée », puis dans la relation régulière, pour leur fournir informations, idées de supports, nouveautés.

Si la coordonnatrice joue un rôle central dans ce projet, l'ensemble des bibliothécaires est aussi fortement mobilisé. En effet, c'est un service transversal qui est proposé. Les visiteurs intervenant au domicile des personnes pourront se rendre dans n'importe quelle bibliothèque de quartier pour y rechercher un support. Car la nouvelle prestation a pour but d'apporter livres, revues, CD et DVD puisés dans les fonds des neuf bibliothèques du réseau. C'est pourquoi les bénévoles qui le souhaitent peuvent bénéficier de formations pour savoir chercher un support parmi les rayonnages, ou mieux comprendre l'organisation d'une bibliothèque.

## QUI BENEFICIE DE CETTE PRESTATION ?

Lorsqu'une personne, momentanément ou durablement, ne peut se déplacer pour des raisons d'âge, de handicap ou de santé, la Bibliothèque municipale lui propose un service de portage de documents variés à domicile ou en résidence adaptée : livres (dont livres en grands caractères), revues, romans, biographies, livres documentaires, bandes dessinées, albums, contes, CD musicaux et de textes enregistrés, DVD musicaux, films de fiction et documentaires.

## INFORMER, SENSIBILISER, MOBILISER

Pour lancer et faire fonctionner un tel service, un important travail de promotion a dû être engagé auprès des Angevins intéressés, des relais susceptibles d'informer ces personnes « empêchées » et du réseau de bénévoles pour assurer les visites à domicile. *“Il est important de sensibiliser tous les gens susceptibles d’être relais auprès des usagers intéressés”*, explique Jean-Charles Niclas, conservateur en chef des bibliothèques. Une information écrite complétée par une information de proximité auprès des relais intermédiaires, bénévoles ou travailleurs à domicile, est donc mise en place chaque année. Pour ce faire, un travail transversal a été mis en place entre le CCAS, les associations de bénévoles partenaires du CCAS d’Angers, les partenaires spécialisés et les bibliothèques d’Angers.

La connaissance des personnes, la confiance établie, le respect d’une déontologie et le savoir-faire de la proximité sont capitales dans la réussite d’un tel projet.

## S’APPUYER SUR LE RÉSEAU DE BÉNÉVOLES

Le CCAS au travers de son service Animation et vie sociale est un relais incontournable du dispositif. *“Notre mission est de mettre en relation les bénévoles et les collègues de la bibliothèque, afin de constituer un groupe référent sur ce projet”*, explique Peggy Latour, en charge de l’animation du secteur bénévolat. *Nous coordonnons ainsi plusieurs groupes de bénévoles sur différents projets et sommes en relation privilégiée avec près de 500 personnes. Nous assurons l’accompagnement régulier et la formation de ces bénévoles.”*

Pour Bibliothèque à domicile, des temps d’information ont été organisés pour favoriser la connaissance de ce projet par des personnes susceptibles d’y contribuer. Des points étapes ont également lieu régulièrement, pour permettre aux bénévoles de partager leur expérience et de réajuster leur action si besoin.

## PRENDRE LE TEMPS D’ÊTRE AVEC LES PERSONNES

Un des enjeux de la réussite du projet est de proposer un service adapté aux besoins et aux envies des personnes « empêchées ». Mais au-delà du service de prêt de documents, l’objectif est bien aussi d’établir une relation durable avec la personne par des visites régulières destinées à rompre l’isolement et à partager un moment d’échange. C’est pour cette raison que la première rencontre est systématiquement assurée par la coordinatrice-bibliothécaire, qui prend alors le temps d’écouter la personne afin de mieux la connaître, de comprendre ses motivations profondes et de mesurer ses attentes. Elle s’appuie sur un questionnaire pré-établi lui permettant de cerner les souhaits de la personne quant aux supports et aux thématiques choisis.

Ce dispositif s’inscrit à la fois dans l’épanouissement par l’accès à la culture et dans la rencontre pour rompre l’isolement. Dès qu’un « tandem abonné/bénévole » peut être formé, le témoin est alors passé au bénévole, qui devient dès lors le référent de l’abonné. L’humain est le gage de réussite de ce projet.

## QUELS MOYENS ASSOCIES ?

### **Des moyens humains transversaux :**

- La création en 2008 d'un poste de coordonnateur animateur du projet, formateur et organisateur du réseau (cadre B, assistant qualifié du patrimoine).
- L'appui des aides à domicile du CCAS
- La mobilisation du service Animation et vie sociale du CCAS
- Un réseau de bénévoles impliqués
- Des pôles territoriaux vecteurs d'informations dans les quartiers
- De nombreux partenaires relais d'information

**Des moyens matériels :** un véhicule, les fonds des collections multimedia du réseau des bibliothèques (mais pas de crédits spécifiques pour un fonds "Bibliothèque à domicile").

## INFORMATIONS PRATIQUES - CONDITIONS D'ABONNEMENT

Après trois mois d'essai gratuit, le tarif et les conditions d'abonnement sont identiques à celles proposées aux usagers Angevins dans toutes les bibliothèques d'Angers.

Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2012 la tarification solidaire de la Ville d'Angers est en application. D'autre part, la carte traditionnelle d'abonné a progressivement été remplacée par la Carte A'Tout. Fin août 2012, tous les abonnés de Bibliothèque à domicile avaient leur propre Carte A'Tout.