



Retranscription basée sur la vélotypie assurée par la société Le Messager. Issu du travail de transcription en direct par un interprète de l'écrit, ce document peut comporter des approximations.

* : Mot ou nom propre dont l'orthographe est incertaine.

** : Passage manquant.

Table ronde "Agir pour l'accès de tous à la lecture et à la langue française" Modérée par Malik Diallo, directeur de la bibliothèque des Champs libres (Rennes)

Malik Diallo, modérateur : l'objectif est de partager des retours d'expérience et des réflexions sur les solutions et les outils que nous pouvons mettre en place dans les bibliothèques pour, à la fois, développer l'accès à l'écrit, à la langue, à l'écriture, à la lecture, et autant que faire se peut, de donner envie de lire, de découvrir la langue.

Nous avons Rémi Nouvène qui travaille à la Bibliothèque des Champs libres au sein de l'équipe médiation et accessibilité. Jean Rémi François qui est directeur de la bibliothèque départementale des Ardennes. Sylvie Béreau qui est responsable de la médiathèque l'hirondelle, qui est accompagnée d'une lectrice, Delphine Dutrieux. Merci pour votre participation.

Pour introduire ce sujet, ce que je voulais vous proposer, c'était de passer tout de suite la parole à Delphine Dutrieux pour qu'elle nous fasse part de son expérience, c'est plutôt un retour d'expérience positif, je crois, et assez intéressant sur le sujet qui nous occupe aujourd'hui.

Est-ce que vous pouvez vous présenter, et nous raconter le lien particulier que vous avez avec la médiathèque ?

Delphine Dutrieux : Je suis usager de la médiathèque depuis 2015-2016. Je suis une très grosse lectrice avec un mari très gros lecteurs et trois jeunes filles. Il y en avait une qui n'était pas lectrice, une grosse lectrice et une petite qui entrait dans la lecture.

La grande, elle est entrée en sixième avec une maladie orpheline, elle avait multiple dysorthographe, troubles dys, je lui faisais la lecture des livres du collège. Elle appréciait. Mais à part les bds, c'était très difficile pour elle. C'était douloureux de ne pas aller au bout d'un livre.

En 2017, la médiathèque a commencé à voir qu'il y avait un problème. Elle nous a proposé des outils. Ils ont pris en charge une liseuse, dans un premier temps. On sortait du livre. Cela a permis de découvrir tout ce qui était OpenDys, avec des écritures plus grosses, plus aérées, qui ont permis de lire les Max et Lili. Mais à son âge, cela ne l'intéressait pas plus que ça. Et puis il y a eu le Facile à lire, nous avons découvert une autre manière d'aborder le livre et des livres qui étaient présentés autrement, avec une écriture aérée, des phrases courtes.

La médiathèque lui a proposé d'en lire un premier, et nous avons vu vraiment la fierté en elle. C'était énorme d'arriver au bout d'un roman. Au bout de six mois, une jeune fille a commencé à lire Harry Potter, elle a lu les 7 Harry Potter.

Malik Diallo : Qu'est-ce qui a été déterminant dans cette évolution ?

Delphine Dutrieux : C'est un ensemble de choses. Nous avons eu beaucoup d'écoute et de soutien des membres de la médiathèque qui ont parlé avec elle pour l'intéresser, pour lui proposer des livres adaptés à ses difficultés et à son âge. Et le fait d'avoir accès à des livres qui étaient plus faciles... Cela permet d'avoir des livres proposés de sorte à être lus par n'importe qui, un jeune enfant, un adulte, quelqu'un qui découvre la langue française, quelqu'un qui a du mal à se repérer dans une page. Ce sont des livres qui ont été étudiés pour être accessibles à tous.

Je vais passer la parole à Sylvie Béreau pour que vous puissiez nous partager aussi, est-ce que c'est quelque chose qui arrive plusieurs fois dans la bibliothèque ? Comment est-ce que vous avez vécu cet accompagnement côté bibliothécaire ?

Sylvie Béreau : Bonjour à tous. Je voulais apporter une petite précision, je ne suis pas la responsable de la bibliothèque, je suis agente d'accueil et d'animation. Par rapport à l'expérience dont parlait Delphine, ce qu'il est important de préciser, l'accueil a été le même pour Cassiopée que pour les autres usagers.

Nous nous sommes mis en position d'écoute et d'accompagnement. Par rapport à la demande et aux difficultés présentées, nous n'avions pas forcément tous les outils. Nous n'avions pas la réponse. Nous avons tâtonné et nous avons fini par apporter une réponse adaptée. À travers le Facile à lire et les formations que nous avons pu faire, petit à petit, nous avons accompagné différentes personnes dans leurs difficultés.

Aussi bien des personnes en situation de handicap mental, ayant une maladie neurodégénérative, nous essayons de nous concentrer sur la personne et des difficultés qui sont les siennes et d'apporter la réponse la plus adaptée possible, elle ne sera pas forcément parfaite. C'est vraiment avec ce fonds et les partenariats que nous avons mis en place avec la mise en place du prix Facile à lire, cela a été l'occasion de travailler avec des EHPAD de Broons, d'aller vers ces publics et de proposer différentes animations. Le retour est très enrichissant au niveau professionnel et personnel.

Il faut insister sur le côté humain de ces rencontres-là. Nous sommes dans le bilatéral. Nous apportons quelque chose, mais les personnes renvoient aussi beaucoup de choses très positives. C'est important de le rappeler.

Malik Diallo : Une petite incise sur ces partenariats, ce sont des choses qui ont été faciles à construire ? Est-ce que vous pouvez nous en dire un peu plus ?

Sylvie Béreau : Les partenariats ne sont pas très multiples sur notre territoire. Les EHPAD, ça a été fait de manière assez naturelle, car elles sont proches de la médiathèque. Et nous avons des liens avec les animatrices qui venaient emprunter des livres. Le CMPS, cela s'est construit petit à petit. Nous avons travaillé avec des stagiaires, des allophones, des personnes en remise à niveau sur les matières classiques, Français et maths. Nous intervenions dans le cadre du prix Facile à lire. C'était aussi l'occasion

de tester plusieurs choses, de la lecture à voix haute, des ateliers d'écriture, mais nous avons beaucoup utilisé l'intervention uniquement orale. Des actions le plus valorisantes possible pour redonner confiance à des personnes souvent dévalorisées.

Malik Diallo : Il y a beaucoup de types d'actions qui ont pu être mises en place. Vous en avez cité plusieurs qui ont eu des résultats très intéressants. On peut essayer d'élargir ce retour d'expérience sur des actions, des dispositifs qui peuvent être mis en place dans les bibliothèques. Pour poursuivre cette réflexion, je propose de passer la parole à Rémi Nouvène pour aborder d'autres types d'actions de médiations qui peuvent être faites sur ces enjeux-là.

Rémi, est-ce que tu peux nous parler de tout ce que tu peux animer au sein de la Bibliothèque des Champs libres autour des ateliers de langue, des réflexions sur l'oralité et l'échange entre personnes sur ces sujets-là ?

Rémi Nouvène : Aux Champs libres, c'est une question travaillée depuis longtemps, l'accessibilité est une politique de l'établissement. Sur l'accès à la langue et à la lecture, nous avons beaucoup de choses en place, les ateliers de conversation, à peu près depuis 2015, et les crises migratoires qui ont eu lieu à cette époque, des collègues ont parleront plus en détail cet après-midi. Ce sont des choses qui sont vraiment en place qui permette de faire intervenir autant des professionnels de la bibliothèque et des bénévoles, accueillir des gens et de discuter.

On propose des cours de FLE, des cours d'apprentissage du français, avec une professeure de FLE, Valérie Tobie qui interviendra cet après-midi. Elle encadre une équipe de bénévoles et anime des ateliers deux fois par semaine d'apprentissage français. C'est ouvert à tous, sans inscription, c'est gratuit.

Il n'y a aucune obligation de suivi. C'est ce côté très ouvert qui fait que ça fonctionne bien. Cela répond à une demande sur le territoire. Nous avons facilement 20 à 30 personnes tous les jeudis et tous les vendredis.

Il y a cet aspect qui est mis en place et qui est assez solide. On va avoir des choses qu'on va retrouver dans beaucoup de structures, des fonds qui sont construits avec les collègues qui s'occupent des collections autour du Facile à lire, que ça soit pour l'apprentissage du français, mais aussi des collections adaptées au public dys, des choses en gros caractères, beaucoup de livres audios.

Nous avons la chance d'être une grande structure, nous sommes nombreux à pouvoir travailler sur cette question. Nous avons aussi des moyens, ce qui n'est pas négligeable, notamment sur la question des collections. Cela nous permet d'avoir des fonds assez conséquents. On va voir pas mal de choses comme ça. Je voulais revenir aussi sur un point qui résonne beaucoup avec ce que Sylvie Béreau et Delphine Dutrieux ont pu évoquer. C'est la question de l'accueil.

Ce n'est pas tout d'avoir énormément de choses à proposer pour donner accès à la lecture, au livre, etc. Autant, pour l'apprentissage du français, nous sommes bien identifiés sur le territoire, ça fonctionne bien. Sur d'autres questions, dès que c'est lié à des handicaps ou des troubles de l'apprentissage, la bibliothèque est moins un lieu évident. C'est un lieu très associé à des difficultés pour les publics dys,

par exemple, pas forcément un endroit qu'on envie de fréquenter sur son temps libre. Nous avons un travail à mener sur rendre accessible ce lieu, faire passer une apporte une première fois et donner le sentiment de légitimité à ces publics.

Il y a des points importants de nos animations qui vont être vraiment accessibles pour faire passer la porte de la bibliothèque à ces publics, et les amener vers des solutions pour accéder aux livres et à la lecture. Cette année, nous avons eu la chance d'avoir une personne en stage qui a été très efficace pour nous aider à faire une veille autour de notre offre numérique.

Notamment tout ce qui est les logiciels, gratuits ou non, principalement gratuits, qui vont pouvoir aider quelqu'un qui a des troubles d'apprentissage à mieux utiliser le numérique, à mieux s'en sortir en cours.

Nous accueillons des parents et des enfants pour présenter tout ça. Cela soulève aussi derrière la question de la communication qui est extrêmement importante. Il faut bien communiquer pour pouvoir toucher ces publics avec les associations locales, c'est un travail que nous sommes en train de mener auprès des établissements scolaires, aussi, pour que les jeunes et les parents puissent venir nous rencontrer.

Malik Diallo : Sur cette partie, tu parlais de l'importance de vouloir franchir la porte. Est-ce que tu aurais des retours d'expérience? Quels sont les outils que l'on peut utiliser pour franchir cette porte?

Rémi Nouvène : Clairement, pour moi une des portes d'accès c'est la communication. Pour les jeunes DYS, ça va être de toucher les parents. Ça va être aussi l'occasion de dire qu'il n'y a pas que des livres à la bibliothèque. Il y a aussi des animations, plein de choses. C'est aussi un moyen de prendre contact avec les gens sur les centres d'intérêt. Pour que la personne considère la Bibliothèque comme un lieu de ressources culturelles de manière globale.

Il y a aussi le travail des associations, ça va être l'occasion de venir à la bibliothèque, on présente l'animation. L'intégralité de nos animations scolaires est basée sur notre action culturelle. On invite des illustrateurs et illustratrices. On fait des expositions. Ça permet de faire entrer les jeunes via d'autres biais que le livre dans la Bibliothèque.

En effet de plus en plus des classes UPEAA qui accueille des jeunes primo arrivant. On les a les animations que ce soit de la pratique artistique ou de la lecture d'albums. On met un point important là-dessus assez publics-là.

On a accueilli un ITEP récemment sur une animation qu'on propose plutôt à des scolaires en temps normal. Il y a aussi ce moment privilégié où on a la Bibliothèque pour soi.

Malik Diallo : Merci. Je passe la parole à Marjorie Naddeo de la Bibliothèque municipale de Grenoble. Pourriez-vous nous présenter le service dans lequel vous travaillez, qui est assez singulier dans son organisation? Peut-être pouvez-vous partager les outils et les actions que vous mettez en place auprès des publics dans l'objectif d'accès à la langue et de lien entre les publics plus éloignés, plus en difficulté avec la lecture?

Marjorie Naddeo : Bonjour. Quelques mots sur la bibliothèque. C'est un peu particulier en France. C'est une bibliothèque créée en 1977. Elle fait partie de l'unité hors les murs. J'ai sous ma responsabilité unique de 10 professionnels, avec une flotte de véhicules, un bibliobus, etc.

On a un peu moins de 900 m² de locaux. Notre particularité, c'est de travailler uniquement avec des structures. On a un budget de 31000 €. On gère aussi des budgets de certaines associations. Le ministère de la Justice nous fournit aussi un budget**

Notre spécificité, c'est de travailler avec des publics éloignés et empêchés, notamment adresse à toutes les structures collectives, soit sur place dans nos locaux pour prêter des documents, soit aller chez les partenaires.

On intervient directement chez les partenaires dans les structures. On est complémentaire du réseau des bibliothèques municipales de Grenoble. On travaille en complémentarité avec eux. On dessert les structures qui sont éloignées.

Depuis 2004, on a un accent particulier sur le travail social et la médiation sociale.

On a quatre missions, c'est de proposer des livres partout et on s'appuie sur un réseau de partenaires. Ces partenaires, on les avait des points lecture. Des relais lecture. On est une bibliothèque qui travaille avec et pour ces relais relectures.

Nous avons des personnes qui font vivre l'écrit quand nous ne sommes pas là.

Nous sommes sur la diversité maximale du public. On essaiera par exemple des écoles des crèches sont excentrées, mais aussi des personnes qui sont physiquement empêchées du fait d'une hospitalisation, d'une perte de mobilité, comme les personnes âgées ou des personnes en situation de handicap. On a un service personnalisé de portage à domicile.

On s'intéresse aussi aux personnes détenues à la maison d'arrêt. On a aussi une action en direction de la grande précarité. On intervient sur les foyers d'hébergement d'urgence, des personnes sans domicile fixe, dans des associations caritatives, dans des maisons relais, etc.

Et aussi auprès de tous les lecteurs occasionnels dans les centres de vacances, les lycées professionnels, dans les lieux de vie de tous les publics qui ne viennent pas naturellement.

Pour faire cela, notre priorité c'est de développer un réseau de relais qui est un maillon essentiel. Nous n'existons que pour desservir ces relais et parce que ses relais sont là pour prolonger notre action. Ce sont eux qui font vivre ce réseau.

Je vais détailler le type d'interventions.

Nous sommes strictement reliés à la vie de Grenoble. Nous assurons aussi la formation. C'est un axe important. Nous vous faisons les formations d'une journée ou d'une demi-journée. On intervient

notamment auprès des professionnels des crèches, des bénévoles. Pour l'année prochaine, on a des formations prévues pour les parents. C'est une demande de la municipalité. Est-ce que j'ai répondu ?

Malik Diallo : Peut-être, si vous pouvez nous donner des exemples d'actions que vous pouvez faire auprès de ces partenaires ou des relectures ? avez-vous développé des formats particuliers ? Pouvez-vous nous parler d'exemples concrets d'action ?

Marjorie Naddeo : On a toutes sortes d'actions tout au long de l'année. On est très diversifiés.

Sur l'année écoulée, on a aidé à la constitution d'une bibliothèque associative à l'intérieur d'un camp d'hébergement pour les familles roms. On a aussi proposé des rencontres d'auteurs. La semaine dernière, on a effectué un atelier d'écriture à la maison d'arrêt avec un écrivain Julien Delmer*.

C'était un moment très fort. Dans les sociétés, le rapport à l'écrit est très important. En prison, c'est encore plus fort. C'est le seul moyen de demander un parloir, tout passe par des fiches pour communiquer avec l'extérieur de la cellule. Sachant aussi de fortes de difficultés de lecture et d'illettrisme que l'on trouve en prison.

Une fois par semaine, on se rend à la maison d'arrêt. La semaine dernière, avec ces jeunes mineurs, par groupe de trois ou quatre qui ont entre 14 et 18 ans, il y a eu ce travail avec un slameur.

Qu'on a commencé à se constituer un réservoir de mots. Ces jeunes emprisonnés ont tendance à se refermer sur même, être prétendu et agressive. On a tout simplement commencé par lister des mots qui venaient à l'esprit sur telle ou telle thématique. Petit à petit, la parole s'est débloquée. La mémoire des mots s'est débloquée.

Il y a eu des textes qui ont été écrits. L'atelier duré une heure et 15 minutes. Ça peut paraître long pour des jeunes qui sont soit déscolarisées soit sur d'autres problématiques. La personnalité de l'intervenant a très bien fonctionné. On est arrivés sur des textes très riches, très beaux.

Un des jeunes était très agité. Il a des problèmes d'addiction et d'hyperactivité. Il voulait dire qu'il était dyslexique, et il disait qu'il était orthodoxe.

Il nous a même dit qu'il était « dyslecturique »*.

Finalement, il a réussi à se poser et à canaliser son énergie en sortant un texte que je pourrais vous lire si cela vous intéresse. Sa tension est ressortie dans les mots et ça l'a beaucoup apaisé.

Je vous lis quelques mots qu'il a écrits.

« Une bougie s'éteint dans le désert. L'histoire est d'une étrange souffrance. Je ressens un sentiment sombre, la violence de la prison laisse un souvenir misérable, un sentiment de rage. Je suis marié comme s'il avait tué** »

Au début de l'atelier, ce jeune ne parlait qu'en argot. Il avait une façade de protection. D'autres jeunes ont écrit les textes très politiques, très engagés. J'ai trouvé que c'était un très beau moment.

Malik Diallo : Il y a des enjeux de formation pour concevoir, pour accompagner, pour structurer. Qu'est-ce que vous pourriez nous donner comme conseil en termes de formation ?

Souvent on se fait une montagne alors que l'on maîtrise souvent mieux qu'on ne le pense. Est-ce que vous auriez quelques conseils ?

Marjorie Naddeo : Je pense qu'il faut démystifier le travail avec ces publics. On a tendance à en faire une montagne, et du coup on ne fait rien du tout. J'avais de l'appréhension par rapport à ce public. Le seul conseil que j'aurais, c'est de rester humble. Il faut faire des choses simples. Je travaille depuis 20 ans en bibliothèque. Avec ce type de public, je n'entends plus parler du sourire, j'entends parler du regard. On a vraiment un travail, la frontière bibliothécaire/animateur/travailleur social, la confiance que l'on a réussie à tisser...

Je disais humilité, nous on va souvent chez eux. On va dans les structures et ce sont eux qui nous accueillent. On est des invités dans ce genre de structure. Je dirais qu'il faut faire simple. Il faut être à l'écoute de tous les types de demandes. Ce sont des personnes qui vont être très reconnaissantes au fait que l'on puisse penser à elles, que l'on recherche un document, etc.

Il y a aussi cette compétence relationnelle qui est très importante. C'est important d'avoir une équipe qui possède un large spectre de compétences.

Il faut que l'équipe rassemble un maximum de compétences diversifiées. Depuis deux ans, j'ai beaucoup de départs à la retraite et j'en profite pour recruter des personnes qui viennent d'horizons très différents. J'ai une personne qui est de filière animation, qui est médiatrice. J'ai une personne qui a une très bonne connaissance des personnes âgées, qui connaît toutes les adresses de la ville pour aller les desservir.

On a également une personne qui est formatrice en dehors de son métier de bibliothécaire. On a aussi des activités de conteurs et d'animateurs BAFA.

Malik Diallo : Comment procédez-vous pour ce recrutement, par démarchage, profils de compétences ?

Marjorie Naddeo : Il y a une démarche volontariste dans les profils de poste. La personne qui était chauffeur du bibliobus et qui faisait toutes les dessertes à domicile était là depuis 30 ans. Son profil de recrutement à la base était très précis. Si on passe une annonce pour recruter quelqu'un qui a un permis poids lourd... Sur le profil j'avais insisté sur les compétences relationnelles, l'envie de faire de l'animation. Je ne sais pas si c'est de la chance ou non. On se fait connaître.... la personne qui est aide-soignante nous a connu parce qu'on intervenait chez les personnes où elle-même prodiguait des soins. On a récemment demandé comment on faisait pour faire mon métier. S'il fallait obligatoirement un diplôme de bibliothèque ?

Malik Diallo : Merci pour tous ces éléments. Pour rester sur le sujet de l'information, je vais repasser la parole à Rémi pour nous réussie et commença repasser au sein de la bibliothèque des Champs Libres.

Surtout les ateliers que tu as présentés tout à l'heure, comment est-ce que vous avez travaillé entre collègues? L'accompagnement de l'équipe professionnelle?

Rémi Novène : Sur les ateliers de FLE, la personne a d'abord été en contact avec la bibliothèque pour donner des formations aux collègues qui souhaitaient animer des ateliers de conversation. Il y a eu la volonté et la possibilité de suivre une vraie formation pour être plus efficace.

En juin, la totalité de la bibliothèque va suivre une formation sur l'accueil des personnes en situation de handicap psychique. Il y a une volonté de sensibiliser sur toutes les questions de handicap. On ne peut pas être expert surtout, mais par contre on peut plus être sensibilisé sur ces questions-là.

Il y a tout ce pendant de formation pour lequel on fait appel à des professionnels. On a aussi des formations en interne. Au service accessibilité, on a proposé en début d'année, maintenant je pense l'annualiser, quels sont les services accessibles que proposent la bibliothèque aujourd'hui?

Ça me semble que tout le monde soit capable de renseigner le public sur les services qui existent. Il n'y a rien de pire qu'une personne qui fait lecture, qui a une difficulté d'accès, il n'y a rien de pire que d'entendre «je ne sais pas trop ce qu'il y a. Revenez quand j'aurais parlé à mon collègue.»

On a de plus en plus de formation là-dessus. Dès qu'on a des services qui se mettent en place, on propose aux collègues des formations afin de découvrir les nouveaux outils.

L'idée n'est pas de devenir expert sur l'utilisation d'un outil, mais qu'il y ait un maximum d'agents qui soient au courant de ça. Ce sont des choses qui marchent très bien. On annonce côté sensibilisation et connaissance de ce qui existe à la bibliothèque.

Malik Diallo : Merci beaucoup. **Vous en avez tous parlé au fil de vos interventions, c'est le rôle des partenaires la construction des partenariats. Pour aborder ce sujet, je voulais passer à la parole à Jean-Rémi François le directeur de la bibliothèque départementale des Ardennes. Je sais que tu as beaucoup travaillé sur ce sujet. Est-ce que tu peux nous dire comment tu travailles ce sujet dans la bibliothèque où tu es? Quels sont les conseils que tu pourrais donner pour la structuration de partenariat pour toucher les publics que l'on ne touche pas forcément directement?**

Jean-Rémi François : La question des partenariats a été soulevée, et effectivement la bibliothèque ne peut pas grand-chose sans les partenaires et les partenariats. Sinon on reste avec le public qui a l'habitude de fréquenter l'établissement.

La question du partenariat, de ma pratique depuis 15 ans que j'ai expérimentés à Montreuil puis à Châlons-en-Champagne, c'est une réflexion sur l'ensemble que je vais vous livrer.

Ça part également d'un constat, que je me fais depuis cinq ans, qui vient du fait que je travaille au sein de la commission accessibilité de l'ABF.

Sur le terrain, la question de l'accompagnement des personnes les plus en difficulté à de faibles moyens. C'est un constat que je fais au quotidien.

Que ce soit l'école qui a beaucoup évolué depuis 30 ou 40 ans, mais qui est toujours confrontée à ces difficultés, malgré tous les efforts et les engagements du secteur associatif, on a du mal à percer un plafond de verre. C'est un constat d'échec, mais il ne faut pas baisser les bras.

Je voulais démarrer avec une petite digression. L'expression « toucher les publics » me semble un peu problématique. Je trouve qu'elle exprime cette distance entre le service culturel et public handi, comme si on essayait de toucher un public on ne peut pas atteindre. Ça montre la difficulté de comprendre la situation de nos concitoyens qui sont en difficulté et de leur répondre et de leur offrir des solutions. Il y a d'autres expressions qui peuvent permettre d'appréhender ça. On parle de tisser des liens avec, je préfère cette expression.

Comment réduire la distance entre les publics éloignés et nos services ?

Je vais vous présenter une méthode de retour d'expérience. Ensuite, je prendrai l'expérience de ce qui s'est passé récemment dans le département des Ardennes. La première chose à faire, c'est ce qui a été évoqué avec le premier témoignage et avec la collègue de Grenoble, c'est d'aller vers pour comprendre la situation et les difficultés des personnes avec qui on veut travailler et dont on souhaite accompagner le développement de la lecture.

Ça, ça prend du temps. Ce sont des moyens humains à dédier. Pour travailler avec les publics éloignés, cela demande des moyens humains et du temps. Sinon, ce sont des actions « one shot », on a besoin de s'inscrire dans une démarche durable. Le partenariat ne peut pas se faire sur une fois. Il se fait sur la durée.

On va aller à la rencontre de ces personnes en difficulté. Une fois qu'on a compris la distance, il ne faut pas effrayer quand on se rend compte du chemin à parcourir. Il faut se dire que l'on va pouvoir agir et que ces actions-là vont nous nourrir nous aussi en tant que professionnel et inventer une culture de l'action et de l'enrichissement personnel.

Il faut rester exigeant sur les contenus culturels et sur l'offre. Quand on a une distance importante, on a tendance à limiter, à réduire nos objectifs nos exigences de médiation culturelle et de services. Il faut être le plus exigeant possible. C'est toujours important dans le partenariat.

Enfin, sur la question, une fois que vous avez rencontré la personne et que vous avez compris, il faut coconstruire. On a une politique globale, mais à un moment la réponse sur le terrain doit être individuelle. Chacun a son parcours de lecture, ses difficultés, et ses possibilités.

La réponse est individuelle. Il faut la construire comme ça.

Maintenant qu'on a compris la démarche, il faut mobiliser les moyens, convaincre la hiérarchie. Que ce soient les élus, les directeurs. Comment ça se concrétise ? Il faut inscrire dans une fiche de poste une mission « accessibilité aux publics éloignés ».

C'est important de comprendre la situation des personnes et de se nourrir d'expériences pour que les réponses ne tombent pas à côté. Ce sont des recettes assez simples, finalement. Il faut se dire que l'on

ne fait pas le partenariat sur une action, mais sur le long terme. Souvent, la difficulté c'est d'entretenir le partenariat. Quand ce n'est pas bien construit dans les missions, et quand ce n'est pas en lien avec des financements, quand ce n'est pas bien structuré, ça tombe. Ça relève du militantisme de certains collègues. Il faut passer le plafond de verre dans la structuration des moyens accordés à cette action.

Sur un petit retour d'expérience sur les partenariats, au niveau de la bibliothèque départementale des Ardennes, on est dans un territoire rural, industriel qui a pris de plein fouet la désindustrialisation. Toute une partie de la population un rapport très compliqué à l'écrit. Le niveau de diplôme est inférieur à la situation nationale. Une bibliothèque départementale, c'est une bibliothèque au service des autres bibliothèques.

Quand je suis arrivé en 2016, il n'y avait pas de mission dédiée aux questions d'accessibilité, que ce soit de handicap ou de publics empêchés ou d'illettrisme.

On a construit une action culturelle, c'est souvent le plus simple. Ça permet de sensibiliser, de médiatiser la problématique. On a travaillé avec une vingtaine de personnes en difficultés avec la langue, et puis on a construit avec eux plusieurs outils qui témoignaient de leur rapport et de leurs difficultés à la langue, mais aussi de leur amour de la langue. On a fait une exposition, un film court et un livre de poésie.

Avec cet outil-là, on a réussi à sensibiliser des élus et des directeurs et à faire un travail de lobbying. Suite à ça, la vie est accessible qu'on allait travailler sur la collection facile à lire. Ça n'a pas pris tant que ça. En face, il n'y avait pas le réseau de partenaires préexistants. Dans les Ardennes, en l'absence d'un centre ressource illettrisme départemental et régional, on avait des structures associatives et les centres sociaux qui menaient des actions par-ci par-là. Mais pas de filière professionnalisée.

On ne pouvait pas faire grand-chose. On était un peu démuni. En lisant la charte de l'UNESCO, un des derniers articles, on s'est aperçu qu'on pouvait aller plus loin sur les services. On a fait un diagnostic au niveau départemental de la situation de l'illettrisme, en mobilisant les acteurs.

On a mobilisé les partenaires, ça a créé un collectif illettrisme et les acteurs de terrain. On construit petit à petit un plan pluriannuel avec le recrutement d'un chargé de mission à partir de janvier 2023. Voilà la démarche. Elle ne peut fonctionner de manière partenariale. Elle est financée par les fonds sociaux FSE européens...

Malik Diallo : Merci beaucoup. Comme tu l'as dit, et pour un peu élargir l'horizon au national, est-ce que tu peux nous donner des éléments sur les outils que l'on peut mobiliser en termes de financement et de partenariat à l'échelle nationale ?

Jean-François Rémi : La commission accessibilité de l'ABF vient de trois groupes ou commissions. On a fusionné pour se retrouver dans les mêmes réseaux avec les mêmes professionnels. On partage également les mêmes valeurs.

Cette commission a pour objectif de fédérer et de défendre et de travailler avec les services de l'État à la prise en compte toujours plus forte de ces problématiques. On est là pour poser les questions et répondre à des sollicitations. On a un partenariat étroit avec le service du livre et de la lecture.

Plus de 300 bibliothèques ont reçu le label le « Facile à lire ». **

La démarche facile à lire est assez importante. Elle structure une méthode. C'est un premier outil. Le CNL a des dispositifs adaptés pour les publics empêchés. Il y a les dispositifs pilotés par les DRAC, notamment les dispositifs territoire lecture.

Ensuite, il y a la question des appels à projets interministériels. Mobiliser des moyens via les politiques de la ville, notamment pour consolider les projets notamment sur la médiation.

Il y a l'agence nationale de lutte contre l'illettrisme, et entre les territoires tous les centres de ressources illettrisme.

Là où on a encore un travail à faire, c'est de mobiliser des fonds auprès des politiques sociales. Ça fait partie du travail du partenariat.

Au sein d'une commune ou d'une agglomération, il faut aller prendre son bâton de vérin pour rencontrer un directeur des solidarités ou un chef de service pour lui dire ce qu'il pense du détour par la culture pour l'émancipation sociale ou la réinsertion. S'ils sont convaincus de la capacité de la culture, comme le sport, un projet peut naître.

Tout ça, ça nécessite du temps et un chargé de mission. Un travail d'approche. On est sur des cultures différentes. C'est un peu plus administratif. Il y a un travail à mener.

Je pense qu'il est nécessaire de faire des formations communes sur les publics en difficulté avec des puéricultrices et des bibliothécaires. Puis on fait de formations croisées, plus on partage une culture de l'action.

Malik Diallo : Merci beaucoup pour ce tour d'horizon. Il est midi. Je remercie tous les collègues qui sont intervenus. On va pouvoir passer un temps d'échange avec vous tous.

Lucile Renaud : Il y a une première question qui concerne l'intervention de Marjorie Naddeo : est-ce que les relectures interviennent auprès des ASI et du LEFOP* ?

Peut-être que Marjorie peut nous expliquer ce que sont ces structures.

Marjorie Naddeo : J'ai pris mon poste en mai 2020. On intervient pas auprès du LEFOP*. Par contre, on est en lien avec eux. Ce sont des structures pour les adultes en situation d'illettrisme. Nous en avons un qui est mené par une équipe. Il faudrait que l'année prochaine, on puisse travailler ensemble. Pour l'instant, c'est de la veille et de l'inter connaissance. On a un centre relais illettrisme où les personnes ont pas mal changé.

Ils nous invitent au mois de juin à découvrir leurs ressources pour mieux orienter les personnes pour pouvoir nous compléter.

Lucile Renaud : Il y a-t-il une médiation vers les médiathèques dans un deuxième temps ?

Vous parliez d'intervention hors les murs. Y a dans un deuxième temps des médiations organisées au sein des médiathèques ?

Marjorie Naddeo : Oui. C'est très important de faire le lien avec les médiathèques du réseau. Les enfants de familles roms qui habitent dans les hébergements alternatifs, on intervient une fois sur deux chez eux et une fois sur deux, on les invite dans une médiathèque proche de chez nous, et on les reçoit pendant le temps d'accueil du public dans les locaux du secteur jeunesse pour leur faire passer le pas de franchir le seuil de la médiathèque. Dernièrement, une des jeunes filles de cette structure nous a demandé un stage de troisième. C'est un moyen d'être connu comme un lieu de vie et comme lieu de ressources. On peut bénéficier d'animations, de connexion Wi-Fi...

Par rapport aux personnes qui sont en précarité dans les maisons relais, ce sont les structures les personnes sont cabossées par la vie, peuvent venir réapprendre à habiter avec un toit au-dessus de la tête. On travaille avec une grande médiathèque qui a beaucoup de places assises, un hall très confortable, avec des expositions gratuites régulièrement. Il y a un an, on va voir des expositions, on les accompagne, on va avec eux. La personne a connaissance de notre groupe. Soit c'est une séance dédiée, soit on est mélangé avec d'autres personnes. La culture que peuvent avoir ces personnes est vraiment impressionnante. Parfois, elle est très fortement enfouie. L'idée, c'est que les personnes puissent avoir accès à de vraies médiathèques, c'est ce que l'on vise.

Lucile Renaud : il y a une question qui concerne les librairies. Est-ce que les librairies ont accès au Facile à lire ? C'est une question à laquelle je peux répondre en partie. À livre et lecture en Bretagne, on essaie de travailler avec les librairies, de travailler avec d'autres acteurs du livre sur les questions d'accessibilité. Peut-être que quelqu'un d'autre veut répondre ?

Un des intervenants : Tous les étés, on a une action très régulière avec Partir en Livre. Avec les chèques lire, on amène des jeunes en librairie, c'est la première fois de leur vie qu'ils y vont. On leur permet de choisir leur livre, ça prend très souvent du temps. On les aime justement à Vcs collections faciles à lire. Si la question concerne la labellisation par le ministère de la Culture, ce n'est pas possible. Le label ne s'adresse qu'à des structures publiques.

Lucile Renaud : Question sur le recrutement. Y a-t-il des personnes allophones qui sont recrutées ? Ou en situation d'illettrisme ?

Marjorie Naddeo : En fait, dans la fonction publique territoriale, il y a eu des études et des enquêtes et des plans d'action au niveau de la formation d'agents publics en difficulté avec la langue. Il y a des pourcentages qui se trouvent sur Internet. Au niveau des catégories C, c'est 10 à 15 %.

Dans des grandes bibliothèques, il y a des employés qui ont des difficultés réelles dans l'écriture d'un mail, dans la structuration d'une phrase. Tout ça, ça nécessite une prise de conscience, est-ce que la personne a envie de s'engager dans un apprentissage ?

Oui, il y en a. C'est sûr.

Lucile Renaud : Sur la question des librairies, de quelle manière les librairies peuvent-elles tisser des liens avec ces publics ?

Il me semble que les librairies, le partenariat bibliothèque/librairie sont très importants sur les territoires. Les librairies ont un rôle à jouer dans la présentation de toutes les nouveautés qui arrivent et de toute l'actualité territoriale. Il est important d'accompagner des populations qui n'ont pas les moyens financiers. Souvent, les difficultés avec la langue se couplent avec des difficultés de pauvreté.

Certaines personnes souhaiteraient en savoir plus sur les outils que vous avez mis en place quand vous avez parlé du projet d'action culturelle avec des publics en situation d'illettrisme, allophones ? Comment cela a été utilisé ?

Jean-François Rémi : Tous les deux ans, il y a un appel à projets autour de la langue française.

Ce projet-là, avec un auteur illustrateur Rascal, on a travaillé avec des adultes et trois centres sociaux. L'idée, c'était de leur dire qu'ils allaient témoigner de leur relation à la langue. Il y avait les travailleurs sociaux qui parlaient arabe. Il y avait des personnes analphabètes de langue arabe.

Le titre de l'exposition, c'est « Caractère ». Vous pouvez la trouver sur Calameo*, le lien est dans le document « Ressources générales » mis en ligne.

Vous découvrirez les graphies des personnes qui en disent long sur la difficulté. Le film « être avec les autres » et sur Vimeo.

Le petit livre s'appelle « les fruits du baobab », il faut venir dans les Ardennes pour que je vous en donne un.

_ Une réflexion sur les centres de documentation dans les écoles publiques. Notamment où il y a des UPEAA.

_ Je suis pour qu'il y ait plus de moyens et de développement dans les écoles publiques. Par expérience, il y a vraiment la question des partenariats qui se pose. Il ne faut pas hésiter à travailler avec les bibliothèques sur place. J'ai eu l'occasion de le faire dans une autre bibliothèque. On a pu mener tout un travail au long cours sur un an, c'est le genre de choses que l'on peut totalement accompagner.

Dans les centres de documentation dans les collèges et lycées, la question du partenariat est essentielle. Étendre ça avec les bibliothèques, c'est ouvrir l'accès à pas mal d'autres choses. Ça me semble assez important.

_ Je peux donner mon autre retour d'expérience à Rennes. Actuellement, on est en phase d'expérimentation pour mieux travailler les partenariats avec les écoles dans une logique de co-construction de la bibliothèque dans l'école par rapport aux besoins des enseignants. C'est en train de s'affiner pour sortir petit à petit d'une logique de stock de livres dans une école qui, parfois, ne vit pas faute d'appropriation et de co-construction du service. C'était un exemple.

_ Je n'ai pas relevé d'autres questions dans le film de conversation.

_ Peut-être qu'il y a des questions qui viennent directement ?

_ Si je peux juste me permettre une dernière remarque, on a beaucoup parlé de toute cette médiation, la démarche d'aller vers. Ce qui est très important, c'est de mettre le public au centre de nos préoccupations et pas le livre.

On disait qu'on avait cette démarche vers les médiathèques, mais surtout on ne va pas se mettre à réclamer des livres perdus. Si on commence à lister le nombre de livres qui ont été perdus, qui ont été rendus abîmés ou qui ne reviennent jamais, on fait directement une croix sur notre partenariat.

Il faut prévoir des budgets de rachat. On sait qu'on aura des pertes. Il vaut mieux un livre prêté et perdu plutôt que de rester sur une étagère. Juste cette petite remarque.

_ Est-ce qu'il y a des dernières interventions ou questions ?

_ Pour rebondir sur ce que Marjorie Naddeo vient de dire, la simplicité des démarches est à prendre en compte. Il faut que ce soit simple s'inscrire, de communiquer avec les équipes, il faut réduire au minimum les barrières pour s'inscrire.

Dès que l'on parle des publics qui vont être éloignés de ces établissements, il faut que ce soit le plus simple possible. C'est vraiment important.

_ Je vais me permettre de poursuivre sur ces questions de partenariat. En dehors de la bibliothèque, nous avons aussi agi dans le hors les murs. En formant nos collègues professionnels de la petite enfance, nos collègues dans la justice, nos collègues en hôpitaux ou autres, ils peuvent porter cette culture du livre de manière générale. Ça nous permet d'agir à travers eux. Notre champ d'action n'est pas que dans nos murs. Il est aussi important à l'extérieur de nos murs.

_ Je vois apparaître un sujet sur les résistances au sein des équipes. Marjorie Naddeo aura sûrement pleine de choses à dire dessus. Chaque équipe est différente. Dans la nôtre, tout ce que l'on disait sur la formation, la sensibilisation, l'explication de ce que l'on fait, ça joue déjà beaucoup.

Si on arrive, on dit que l'on va faire quelque chose de complètement fou, ça peut changer, ça peut coïncider. Quand on explique pourquoi on fait les choses, comment ça va servir le public, généralement, ça passe.

De plus en plus, on a des collègues qui participent à nos actions d'eux-mêmes.

_ Quand on a un partenaire qui vient nous voir avec une demande, un projet précis, on se dit que c'est gagné. Sur les groupes allophones, on a les centres sociaux qui sont venus nous voir en disant qu'ils avaient besoin de lots de livres à faire circuler au sein de leurs formateurs et leurs bénévoles.

On a fait une demande, on a eu une subvention, ça a été testé par un premier groupe et ça va être généralisé à partir de septembre. Il y a cette culture d'apprendre à travailler ensemble.

Ces centres sociaux travaillent plutôt avec les bibliothèques de quartier. Quand l'objectif général c'est de faciliter l'accès de tous à la lecture, il faut des orientations politiques, bien sûr, mais on arrive à faire du travail très satisfaisant au bout d'un moment. Les partenariats deviennent naturels. Surtout, il faut conventionner, il faut passer par des engagements réciproques pour savoir qui fait quoi, et qui s'engage quoi.

Lucile Renaud : Il y avait une réaction sur la question de la résistance des collègues pour mettre en place des outils. Une réflexion sur les espaces Facile à lire où des collègues peuvent trouver que c'est stigmatisant alors que les personnes en charge de l'accessibilité vont les convaincre que ça permet de donner une meilleure visibilité. Une réaction ?

— C'est stigmatisant par rapport à quel point de vue ? C'est une question que je pose. On ne stigmatise pas quand on développe et que l'on diversifie les offres. On adapte notre offre de services. Il y a des personnes qui sont en difficulté avec la langue. Et si on n'a pas cette politique, les personnes qui sont en difficulté n'auront pas de services. C'était la même question avec les catégories jeunes.

Pour moi, ce n'est pas stigmatisant. Il y a des difficultés pour les collègues à se retrouver dans des situations où finalement on va avoir ces débats. C'était pareil avec les fonds de science-fiction ou les romans policiers. C'est plutôt bien que ces débats existent. Ce n'était pas facile pour certains collègues de se dire que l'on va travailler avec des personnes en difficulté avec la lecture. La loi Robert souligne le côté inclusif de nos missions.

— J'en profite pour ajouter une petite couche sur cette histoire de stigmatisation. Ça va se poser pour les fonds faciles à lire, mais aussi sur une activité sur tel ou tel public. Il faut juste faire les choses. Si on se pose trop la question, on ne fait rien. Et en rend plus compliquer l'accès à des collections, l'accès à des services et à des animations. Il y a une espèce de problème professionnel où l'on projette quelque chose là-dessus, alors qu'il n'y a aucun souci.

— Il me semble qu'il faut partir du point de vue de l'utilisateur. À Grenoble, on est en lien avec l'Apedys. Si on veut savoir directement où on va, faisons simple. Ça ne sert à rien que l'on se retrouve face à des livres que les enfants ne seront pas en mesure de vivre. On a des espaces Facile à lire.

Ce que je trouve problématique, ce sont les éditeurs qui mettent des niveaux de lecture sur les bouquins. On sait très bien que l'âge est indépendant du niveau de lecture.

Ce document est issu du travail de mise en accessibilité en direct d'un événement par un interprète de l'écrit. Son contenu peut comporter des approximations