

**Etude comparative des médiathèques Jean Rousselot de Guyancourt et  
Pablo Neruda de Malakoff**

Master 1 Culture et Communication, parcours EMAS

Juliette Macé-Roussel et Olivia Quérel

Le travail qui va suivre est une étude comparative des dispositifs et aménagements mis en place pour la prise en compte et l'accueil des publics spécifiques par deux structures de même nature et de taille équivalente. Il s'agira de voir comment ces structures s'inscrivent ou non dans la dynamique donnée par le ministère de la Culture et le gouvernement. Mais aussi de voir comment elles s'adaptent aux contraintes du terrain et aux besoins des utilisateurs et par conséquent comment elles se sont développées. A partir de cette comparaison, nous réfléchirons aux améliorations qui pourraient-être apportées spécifiquement à ces deux établissements culturels, dans l'optique d'une accessibilité et d'un accueil optimum des publics spécifiques.

En préambule, il est essentiel, selon nous, de rappeler que l'appellation « public spécifique » désigne deux grands types de publics. On parle des publics éloignés soit géographiquement, soit culturellement à cause d'une connaissance insuffisante de la langue française (illettrisme ou non francophonie) ou d'une maîtrise difficile des nouvelles technologies. Ou encore socialement, car ce public connaît mal les structures culturelles et se sent intimidé. Ce public éloigné est souvent oublié car il est le moins évident et visible culturellement. Cette appellation désigne aussi les publics empêchés, eux aussi souvent mis à part : ce sont les personnes hospitalisées, incarcérées et les personnes handicapées (handicaps physiques et moteurs, sensoriels, mentaux et invisibles).

Ce rappel synthétique des différents publics désignés par l'appellation « public spécifique » met bien en évidence les difficultés auxquelles peuvent être confrontées les structures culturelles pour s'adapter à des besoins, aussi divers que spécifiques, afin d'être accessibles et ouvertes à tous les publics sans distinction.

La médiathèque est un service public culturel de proximité, susceptible d'impacter tous les individus dans leur quotidien. C'est la raison pour laquelle nous avons choisi de comparer deux médiathèques municipales de taille à peu près équivalente : la médiathèque Jean Rousselot de Guyancourt (1500 m<sup>2</sup>) et la médiathèque Pablo Neruda (1764 m<sup>2</sup>) de Malakoff. On notera cependant que la médiathèque de Guyancourt s'inscrit dans un réseau de six autres médiathèques, ce qui signifie une mise en commun des fonds ainsi qu'une politique et une image commune.

Dans un premier temps, nous étudierons les différents aménagements réalisés dans ces médiathèques, notamment suite à la Loi n° 2005-102 du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées. Cette partie inclura une étude de l'identité numérique de ces deux établissements à partir de leur site web. Dans un second temps, nous nous attacherons à comparer la façon dont ces deux lieux culturels de proximité ont élaboré et enrichi leurs fonds documentaires en fonction des publics accueillis,

avant de terminer, dans un troisième temps, par les différentes activités mises en place souvent grâce à des partenariats et à l'engagement personnel des bibliothécaires. Cette étude se conclura sur les limites et difficultés rencontrées par les professionnels et sur les différentes améliorations qui pourraient être envisagées pour un meilleur accueil des publics.

La médiathèque est un espace de proximité qui permet une pratique culturelle pouvant s'insérer facilement dans le quotidien. Elle doit donc être accessible et accueillante pour tous les usagers dans son aspect extérieur comme intérieur. L'emplacement et l'édifice lui-même peuvent avoir un impact sur la fréquentation du lieu, notamment pour les publics spécifiques. Par conséquent, nous montrerons que ces deux espaces ne peuvent évoluer que différemment en raison de leur situation géographique et de leur construction architecturale.

La médiathèque Pablo Neruda de Malakoff est située derrière la mairie et le théâtre, près de la place du marché, des halles et du cinéma d'art et d'essai Marcel Pagnol. Elle est donc proche d'importants lieux culturels et administratifs. Cependant, elle n'est pas orientée et ouverte sur la place centrale mais fait l'angle de deux rues relativement peu fréquentées. L'entrée principale et l'entrée spécifique aux personnes handicapées ne sont pas dans la même rue. La première est au niveau du sol et débouche sur le rez-de-chaussée. Quand on accède à la seconde par un escalier ou une rampe, la porte automatique s'ouvre grâce à un interrupteur à hauteur des personnes en fauteuil. Cette entrée spécifique est assez peu visible et elle n'est indiquée qu'en petits caractères au niveau de l'entrée principale. Par conséquent, malgré son emplacement stratégique, cette médiathèque est plutôt en retrait selon la rue par laquelle le visiteur arrive.



Façade médiathèque Pablo Neruda

Entrée accessible par la rampe, porte automatique sur la gauche de l'image

La médiathèque Jean Rousselot à Guyancourt, en revanche, se trouve directement sur la place Pierre Bérégovoy à côté de la Maison de la poésie. On y accède par une entrée unique accessible à tout type de public grâce à sa porte à ouverture automatique et au fait qu'il n'y ait pas de palier.



Entrée médiathèque Jean Rousselot



Interrupteur médiathèque Pablo Neruda

Cette différence d'ouverture sur l'espace public vient en grande partie de l'histoire de ces médiathèques qui datent de deux époques différentes et n'ont donc pas évolué de la même manière. La médiathèque Jean Rousselot est un édifice jeune et neuf de 1500 m<sup>2</sup> répartis sur trois étages, construit en 2002, dans un contexte où les problématiques d'accessibilité des bâtiments aux personnes en situation de handicap commençaient à se formaliser : le rez-de-chaussée est au niveau du sol, un ascenseur pouvant accueillir des personnes en fauteuil, permet d'accéder aux différents étages ; une rampe pour les enfants est installée dans les escaliers. Aucun aménagement à posteriori n'était donc indispensable pour que l'édifice soit aux normes de la Loi n° 2005-102 du 11 février 2005. Au contraire, la médiathèque Pablo Neruda est « très exactement de la « génération de 68 » puisque la décision de construire a été prise cette année-là »<sup>1</sup> rapporte Edith François, directrice de la structure en 1985. C'est un vieil édifice construit en 1972 sur un « terrain disponible [...] limité : 680 m<sup>2</sup> sur lesquels il a fallu « empiler » quelque 1 700 m<sup>2</sup>, la médiathèque de Malakoff a été conçue sur un « jeu de cubes, tout en décrochements », « un décalage [qui] est accentué par l'agencement des circulations verticales qui ne desservent qu'un niveau sur deux... ». En 1985, Edith François souligne que l'accès à la section jeunesse, voire au reste des espaces, pose problème car « il est nécessaire de descendre toute une volée de marches pour y arriver ce qui signifie que la bibliothèque est fermée aux handicapés car il est nécessaire de prendre l'escalier pour accéder à l'ascenseur ! (De toute façon, les dimensions de l'ascenseur ne permettent pas, au surplus, d'accueillir les chaises roulantes...) »<sup>2</sup>. La question de l'accessibilité est donc loin d'être prioritaire à l'époque et de nombreux

<sup>1</sup> DANSET Françoise, FRANCOIS Edith et LOUIS Pierre, *Les construits des années soixante-dix font le bilan*, Rédaction du bulletin des bibliothèques de France, 1985

<sup>2</sup> Ibid.

travaux ont dû être envisagés suite à la loi de 2005 et réalisés en 2010. Actuellement, un accès handicapé avec une rampe a été aménagé et l'ascenseur a été changé pour accueillir un fauteuil.

Alors que la médiathèque de Guyancourt est un édifice neuf, construit dans les normes d'accessibilité, celle de Malakoff a subi un long processus de rénovation et de mise aux normes, limité par un espace à l'architecture compliquée. Cependant, on retrouve dans les deux établissements des couleurs et une luminosité des espaces de lecture étudiées pour un meilleur confort des utilisateurs.



Médiathèque Pablo Neruda, Malakoff



Médiathèque Jean Rousselot, Guyancourt

De même, l'espacement entre les rayonnages et en partie leur hauteur, ont été conçus pour permettre un accès aux documents et un déplacement aisé pour les personnes en situation de handicap. Dans la médiathèque de Guyancourt, des bornes de prêt à hauteur ajustable ont été installées pour une plus grande autonomie des utilisateurs. Les tables sont à hauteur de fauteuil ainsi que les bureaux d'accueil des bibliothécaires. Celui-ci se fait au rez-de-chaussée à Guyancourt et au premier étage à Malakoff. Le contact humain et l'accueil personnalisé sont essentiels. Ils viennent compenser un manque de signalétique en relief ou en gros caractères pour les personnes aveugles et malvoyantes.



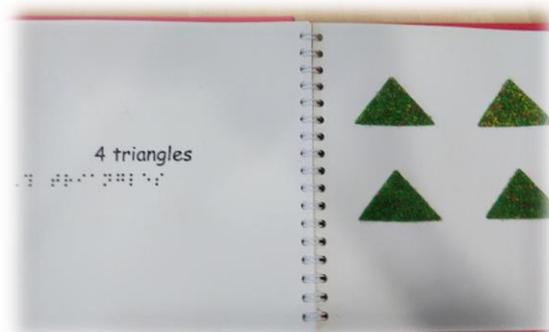
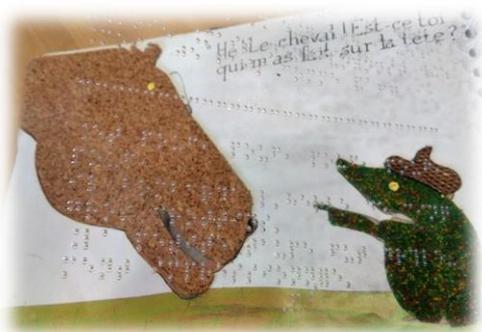
Borne de prêt, médiathèque Jean Rousselot

Des salles de lectures ont aussi été aménagées pour créer un espace susceptible d'accueillir des groupes et les activités spécifiques qui pourraient être organisées par les médiathèques à destination de tous les publics. On peut donc affirmer que l'espace intérieur des deux médiathèques est propice à l'accueil des personnes en situation de handicap.

Comme on a pu le voir, l'idée que le public se fait de ces établissements culturels et les problématiques d'accessibilité sont très fortement liés à l'édifice et l'aménagement intérieur des deux médiathèques. Aujourd'hui, les nouvelles technologies font partie intégrante de notre quotidien. L'image virtuelle d'un lieu devient de plus en plus importante. Les médiathèques peuvent ainsi faire la promotion, de leurs fonds documentaires grâce à des catalogues en ligne, de leurs activités ou même indiquer comment venir sur place. Si le site web est à l'image de chacune des médiathèques, moderne et dynamique pour celui de Jean Rousselot et plus ancien et moins élaboré pour celui de Pablo Neruda, on peut, dans les deux cas, noter l'absence d'informations quant à la politique d'accessibilité des deux établissements. Les informations pratiques d'accès se résument à l'adresse, un plan et à la liste des transports desservant la médiathèque. Les ascenseurs et la rampe ne sont pas mentionnés. De même pour les activités ou encore les partenariats mis en place pour les publics éloignés ou empêchés. Ils n'apparaissent nulle part, ce qui donne l'impression que rien n'est fait, contrairement à la réalité observée ou aux témoignages récoltés. En revanche, on peut voir un véritable effort pour une accessibilité des informations sur internet (conformément à la loi du 11 février 2005 (art. 47) sur l'accessibilité numérique des services publics) et une valorisation des fonds numériques et spécifiques aux personnes en situation de handicap sur le site de la e-médiathèque de Saint-Quentin. On trouve une catégorie générale Ressources Numériques. Dans chaque thématique il y a un onglet spécial pour les fonds gros caractères, e-book, livres lus, site internet. Cette organisation par thèmes puis par supports reflète l'organisation des rayonnages. De plus, bien qu'il nous ait été impossible de le retrouver ensuite, il semble possible de modifier les couleurs et la taille des caractères pour un site web adapté aux personnes malvoyantes. Concernant le site de la médiathèque de Malakoff, il semble plus simple et moins attractif : on trouvera un menu avec un catalogue classé par support et par public, ne faisant pas apparaître clairement l'important fonds de livres grands caractères. Les livres lus sont quant à eux confondus avec la musique, ce qui montre une organisation assez chaotique. Cependant, pour compléter le fond et les outils numériques destinés aux personnes déficientes visuelles, on peut trouver des liens vers la BNFA, Handicapzero, etc. Le site de la médiathèque Pablo Neruda n'est donc pas très moderne et ne met pas vraiment en valeur ses ressources, mais il remplit les fonctions basiques d'un site de médiathèque et va au-delà en proposant l'accès à d'autres ressources complémentaires.

Les médiathèques Jean Rousselot et Pablo Neruda possèdent une large collection de fonds documentaires de différente nature : livres, revues, enregistrements sonores, etc... La médiathèque Jean Rousselot détient des ouvrages du ministère de la Culture et de la Communication portant sur le handicap, ainsi qu'une vingtaine de livres en braille illustrés avec une mise en relief, contrairement à celle de Malakoff qui n'en est pas équipée. Cela est dû à une absence de moyens financiers mais aussi de demande des usagers. En effet, très peu de lecteurs lisent le braille<sup>3</sup> et s'il n'y a pas de demande, les fonds ne seront pas prioritairement investis dans l'achat de livres en braille. Cependant, les personnes autistes, qui aiment pouvoir toucher, sont très demandeuses des livres illustrés en relief qui leur apportent un enrichissement visuel et sensoriel. C'est pourquoi la médiathèque de Guyancourt a choisi d'enrichir régulièrement ce fonds documentaire particulier.

Quelques exemples de livres en braille illustrés en relief, de la médiathèque Jean Rousselot :



Elle met aussi à disposition de nombreux textes lus, des livres en gros caractères ainsi que des dvd en audiodescription pour les personnes mal et non-voyantes comme la médiathèque de Malakoff qui a plutôt privilégié une vaste collection de textes lus (environ 790). Elle a fait le choix de créer des rayonnages réservés exclusivement aux livres en gros caractères et aux livres audio, regroupant différents thèmes. Au contraire, à Guyancourt, les documents sont d'abord regroupés dans les rayonnages par domaines, peu importe le support. Les livres en gros caractères et les livres audio sont donc répartis en fonction de leur thème. En effet : « le cahier des charges du mobilier donne obligation au fournisseur de pouvoir disposer sur une même tablette des livres sur la tranche, des bacs pour présenter de face disques ou cédéroms, des présentoirs individuels pour les revues »<sup>4</sup>.

<sup>3</sup> Moins de 10 000 personnes en France lisent le braille, selon les chiffres donnés par le ministère de la Culture

<sup>4</sup> VERNEUIL Anne, LEPORT Véronique, « La constitution des collections d'un nouvel équipement la médiathèque Jean-Rousselot à Saint-Quentin-en-Yvelines », *Bulletin d'informations de l'Association des Bibliothécaires Français* n°189, p60-67

Pour ce qui est de l'accès à internet, la médiathèque Pablo Neruda de Malakoff met à disposition des personnes malvoyantes, à l'inverse de Guyancourt, un ordinateur adapté avec un clavier en gros caractère et un écran de grande taille. Cet ordinateur est équipé du logiciel Supernova Suite, offrant une nouvelle navigation sur internet avec des caractères agrandis et un ensemble de voix qui assiste les personnes malvoyantes dans la lecture de documents, et du logiciel Omnipage, permettant de numériser des documents afin de les rendre accessibles avec une lecture à voix haute.



Ordinateur à disposition des personnes malvoyantes

L'accès aux bâtiments, aux ressources documentaires et au savoir demeure souvent problématique pour les publics empêchés et éloignés. Mais depuis quelques années, les médiathèques développent des actions pour permettre à tous les usagers de profiter des collections et de s'approprier l'espace.

Le personnel doit être sensibilisé à l'accueil des personnes handicapées, être en lien avec leurs structures d'accueil mais aussi effectuer des collaborations avec les accompagnateurs. Mais malgré le soutien du CNFPT sur quelques actions en maisons de retraite ou dans les prisons, il existe peu de formations pour bibliothécaires concernant les publics spécifiques. En revanche, cela n'a pas empêché la médiathèque de Guyancourt de favoriser l'intégration des professionnels en situation de handicap au sein des équipes. Elle a accueilli des stagiaires handicapés (trisomique, autiste léger) et un vacataire handicapé pendant un an. L'achat d'un chariot adapté et d'un siège ergonomique a été effectué à cette occasion.

Certaines actions s'adressent aux personnes à handicap sensoriel, mental et physique, pouvant se déplacer en médiathèque. Des accueils spécifiques leur sont proposés ainsi que des fonds adaptés. Concernant la médiathèque Jean Rousselot de Guyancourt, les actions menées sont principalement à destination des personnes autistes. La médiathèque est une interlocutrice auprès des établissements spécialisés. Pour cela, des réunions sont organisées avec les partenaires afin de définir le type d'intervention, le public accueilli, les consignes et les besoins.

Les personnes autistes, âgées de 8 à 12 ans, viennent principalement de l'hôpital de St Cyr, de l'IME Alphée, de l'association Fun pour Tous (enfants autistes qui viennent pendant les vacances), des associations de parents qui viennent tous les samedi matin avec leurs enfants, Les enfants Phares, et le personnel s'adapte à la demande. En effet, la bibliothécaire va raconter des histoires, mettre les ordinateurs à disposition et effectuer des accueils individualisés. La médiathèque Pablo Neruda n'accueille pas de personnes autistes mais des adultes handicapés mentaux de la fondation Michel Darty. A la médiathèque Jean Rousselot, le Centre John Bost pour adultes psychotiques et l'hôpital Charcot se rendent à la médiathèque. L'idéal serait que les personnes autistes viennent d'elles-mêmes, accompagnées de leurs parents pour les enfants, même si cela n'est pas évident.

Parfois, les actions à destination de ces publics se font en dehors de la médiathèque. Il est important de sortir des médiathèques car les publics éloignés ne s'y rendent pas naturellement. Les bibliothécaires se déplacent donc de façon ponctuelle, environ une fois par mois, dans les lieux où se situent les publics visés. En effet, elles vont dans les maisons de retraite pour animer des ateliers de lecture, lire des histoires et sensibiliser à la musique. Elles visitent aussi les personnes âgées pour leur remettre des documents qu'elles ont demandés à Malakoff et se rendent dans les établissements s'occupant de personnes autistes comme le Centre de Jouy-en-Josas pour la médiathèque de Guyancourt. La médiathèque se « déplace » aussi vers tous les publics avec le Bibliobus du réseau des médiathèques de Saint-Quentin-en-Yvelines, qui fait des tournées dans les écoles. Par contre, il ne se déplace pas vers les publics empêchés. La médiathèque Pablo Neruda avait un service de bibliobus qui ne peut plus être assuré pour des problèmes financiers. En effet, la volonté de mener des actions pour les publics empêchés et spécifiques est présente, mais le problème réside en partie dans le manque de personnel et de budget, mais aussi dans le fait qu'il n'y a pas de demande spécifique pour ces publics.

Concernant les publics éloignés culturellement, des partenariats existent. Ils sont importants car ils permettent de mettre en œuvre des projets à destination des publics spécifiques. Par exemple, des associations d'alphabétisation travaillent avec les deux médiathèques en faisant des animations culturelles autour du langage. Leur objectif est de mettre en contact ces publics avec les fonds de la structure et la langue française. Le centre social Prévert donne des cours d'alphabétisation et accompagne des groupes à la médiathèque de Malakoff pour les mettre en confiance. Les personnes reviennent ensuite seules, de leur propre chef. Ce sont souvent des femmes, allant en particulier dans la section jeunesse pour apprendre à lire et comprendre la langue. Elles écoutent aussi des enregistrements audio de méthodes d'apprentissage de la langue. Les bibliothécaires sont là pour inciter ce public à occuper et s'approprier l'espace. Ces actions sont aussi menées par la médiathèque Jean

Rousselot qui permet à ces publics éloignés culturellement, l'usage d'internet pour, par exemple, communiquer avec leurs familles. Il y a également des fonds à leur disposition pour apprendre à lire le français, en partenariat avec le secours populaire qui s'occupe des enfants à travers une aide aux devoirs et des sorties culturelles. Beaucoup d'illettrés et d'analphabètes se rendent à la médiathèque, souvent des personnes dont le français n'est pas la langue maternelle.

Grâce à cette étude comparative, nous avons pu analyser les différents dispositifs mis en place par ces deux médiathèques à destination des publics spécifiques. Les médiathèques ont appliqué la loi de 2005 pour accueillir ces publics, jusque-là peu familiarisés avec l'établissement. Elles se sont adaptées, en partie, à leurs attentes, avec une meilleure accessibilité et de plus vastes collections. Elles vont directement vers ces publics lorsqu'ils sont dans l'incapacité de se rendre d'eux-mêmes dans ces établissements culturels. De plus, malgré un manque de formations et de directives, les bibliothécaires sont spontanément devenus des médiateurs attentifs et volontaires allant au contact de tous les usagers, sans discrimination, particulièrement au sein de la médiathèque Jean Rousselot, en raison de leur histoire personnelle. C'est en grande partie grâce à eux que des actions et partenariats sont mis en place avec l'objectif, sur le long terme, de faire venir les publics éloignés et spécifiques jusqu'à l'établissement, de les familiariser avec le lieu et de les faire accéder aux documents. En s'adressant à ces publics peu voire non familiers de ces lieux, les médiathèques suivent donc les directives données par le ministère de la Culture visant un accès pour tous à la culture.

Cependant, des améliorations pourraient-être apportées à ces deux médiathèques, dans l'optique d'un accueil optimum des publics spécifiques. En effet, dans le cas de la médiathèque de Malakoff, la création et le renforcement de nouvelles activités et partenariats, semblent essentiels voire urgents pour attirer de nouveaux publics. De même, son site internet est ancien et pourrait être mis à jour afin d'être plus attractif et de permettre une meilleure compréhension et accessibilité du contenu. Un public plus large et plus de demandes demanderaient alors un enrichissement des fonds documentaires notamment à destination des publics mal et non-voyants. Cependant, Le problème réside, comme expliqué précédemment, dans le manque, d'une part de directives et de moyens financiers et, d'autre part, dans l'absence de demandes spécifiques. Concernant la médiathèque Jean Rousselot, elle pourrait s'équiper de matériel informatique adapté, afin de rendre internet et l'usage du numérique davantage accessibles.

## Bibliographie

Ouvrages :

DANSET Françoise, FRANCOIS Edith et LOUIS Pierre, « Les construits des années soixante-dix font le bilan », *Bulletin des bibliothèques de France*, n°1, Janvier 1985

VERNEUIL Anne, LEPORT Véronique, « La constitution des collections d'un nouvel équipement la médiathèque Jean-Rousselot à Saint-Quentin-en-Yvelines », *Bulletin d'informations de l'Association des Bibliothécaires Français* n°189, p60-67

Sites internet :

Médiathèque Pablo Neruda de Malakoff :  
<http://mediatheque.malakoff.fr/opacwebaloes/index.aspx>

Médiathèque Jean Rousselot de Guyancourt : <http://www.e-mediatheque.sqy.fr/>

Ministère de la Culture : <http://www.culturecommunication.gouv.fr/Politiques-ministerielles/Livre-et-Lecture/Bibliotheques/Livre-lecture-et-accessibilite>