

Dans l'espace « *vie du citoyen* » de la bibliothèque publique, Myriam accueille quotidiennement des personnes d'horizons très divers. Elle met à leur disposition journaux, livres, vidéos et ordinateurs connectés à internet. Elle les accompagne dans l'utilisation de ces médias.

Myriam aime son métier. C'est tellement important pour elle de prendre du temps avec chaque personne, en particulier avec celles et ceux dont elle devine la vie difficile, et qui arrivent sur la pointe des pieds dans ce lieu de culture.

Comme ce monsieur poussant un jour la porte en traînant valise et sacs. Les premières fois, il s'isole entre deux étagères, là où il y a le moins de lumière. Au fil des mois, Myriam le voit sortir de l'ombre pour se mêler aux autres, à l'aise comme on peut l'être chez soi. Ou comme cet homme qu'elle accueille un jour et qu'elle avait vu fouiller les poubelles à la gare. Elle s'était bien gardée de se manifester à ce moment-là, de peur qu'il ne soit gêné de revenir à la bibliothèque.

Plus jeune, Myriam a fait elle-même l'expérience d'être tenue à l'écart des livres et de la culture.

Sans parler de l'informatique. Enfant, jamais elle n'aurait pensé travailler un jour en bibliothèque. La seule fois où elle y était allée, elle s'était fait renvoyer illico : « *Ici, on ne parle pas !* ». Mais elle participait tous les samedis à la bibliothèque de rue au pied de la tour où vivait sa famille. À 18 ans, elle a suivi la formation de médiatrice du livre initiée par ATD Quart Monde. Dans son premier poste, elle avait permis aux enfants du quartier défavorisé voisin de fréquenter régulièrement la bibliothèque.

Aujourd'hui, à l'étonnement de ses collègues plus diplômés, malgré une scolarité interrompue en classe de 6^e, elle est là, vraie professionnelle de l'accueil.

Myriam a à cœur de permettre à chacun de trouver sa place dans une atmosphère cordiale et respectueuse. Elle veut permettre aux personnes d'oser les mots et d'être elles-mêmes. Et aussi de se relier au monde en leur facilitant l'accès au numérique.

Une jeune fille de 17 ans, venue d'un foyer de l'enfance, lui demande à se connecter : « *Merci, maintenant j'ai le droit de lire, de comprendre, c'est ça la culture.* »

Se connecter est devenu si nécessaire pour les démarches les plus vitales ! Comme l'explique cette maman : « *Quand même, c'est compliqué : Pôle emploi, dossier médical, allocations... il n'y a plus de papier ! Comment faire quand on n'a pas accès à un ordinateur, ou qu'on ne sait pas s'en servir ? C'est l'angoisse, si on se trompe. Un clic de trop et hop, on est radié sans avoir pu s'expliquer avec une vraie personne qui nous rassure. Pour chaque démarche, il faut créer un compte, avoir un mot de passe, et puis s'en souvenir. Du coup, il y en a qui abandonnent et deviennent sans droits !* »

Il arrive que des collègues impatientés fassent à la place des gens, ça va plus vite. Ce n'est pas le cas de Myriam. Elle leur dit : « *Je vous laisse la souris, le clavier, je vous explique, mais je ne vais pas faire à votre place* » et elle reste à leur côté s'il faut les accompagner. Les gens sont heureux quand on leur dit ça ! Comme ce jeune homme qui décide un jour de se lancer, et revient vers elle tout fier : « *Je sais le faire seul maintenant !* ». C'est ainsi que Myriam conçoit sa mission. Rendre cet espace 100 % accessible à toutes et à tous. ■