

CARNETS DE BORD

Guides pratiques destinés aux équipes
des médiathèques de Plaine Commune

L'ACCUEIL DES JEUNES

dans les médiathèques de Plaine Commune

Version 2013



L'ACCUEIL DES JEUNES

dans les médiathèques

SOMMAIRE

| | |
|--|---|
| Introduction..... | 2 |
| 1. Généralités sur l'accueil | |
| ou ce qui aide à prévenir le conflit..... | 4 |
| La situation d'accueil : la gestion dans l'instant..... | 4 |
| La gestion collective de l'accueil : une réflexion à mener en équipe..... | 5 |
| 2. Que faire en cas de conflit ? | |
| Éléments de procédure..... | 6 |
| Les incidents "courants"..... | 6 |
| Les conflits "avérés"..... | 7 |
| Annexes | 9 |

INTRODUCTION

Charte de la lecture publique

« Les publics : les médiathèques de Plaine Commune doivent accueillir tous les publics du territoire, sans exclusive. Les problématiques propres à ce territoire (personnes en situation précaire, ou d'exclusion, populations étrangères, illettrés ou analphabètes), ainsi que celles touchant aux publics empêchés, ou celles des personnes travaillant sur le territoire, doivent tout particulièrement être prises en compte dans les stratégies de développement de la lecture publique et d'accueil. Les publics de jeunes feront l'objet d'une politique dynamique. »

Quelques chiffres

Les jeunes sur
le territoire et dans
les médiathèques

Les moins de 20 ans représentent
30 % de la population de Plaine Commune

De 0 à 14 ans

79 801 personnes
soit **23 %**
de la population

De 15 à 19 ans

24 610 personnes
soit **7 %**
de la population

INSEE 2006

La qualité de l'accueil des publics dans les médiathèques est une priorité.

Malgré toute l'attention accordée pour maintenir et développer des relations de qualité avec les usagers, des incidents peuvent se produire. De nombreuses actions sont mises en place pour les prévenir (formation, etc.).

Des situations récentes auxquelles ont été confrontés les agents du réseau (médiathèques et bibliobus) ont amené le collectif de direction à s'interroger sur l'accueil du public jeune au sein des équipements du réseau. Un groupe de réflexion a été constitué, dont l'une des missions consiste en une proposition de guide pratique de l'accueil de ce public particulier au sein de nos médiathèques.

Ce document vise à fournir quelques éléments d'aide et d'appui aux agents en situation d'accueil d'un public jeune. L'idée est de parvenir à un positionnement non seulement commun, mais également concerté, fortement dépendant des spécificités du territoire de Plaine

Commune rappelées ci-dessous.

Pour ces différentes raisons, il ne se substitue pas à une charte d'accueil des publics, mais se veut plutôt un guide pratique dont chacun puisse se saisir **de manière individuelle et dans le cadre d'un travail d'équipe.**

La pluralité des situations et des incidents recensés a amené le groupe à concevoir ce guide pratique en deux temps :

- la première partie est consacrée à des généralités sur les pratiques d'accueil pour ce public spécifique, qui peuvent permettre d'éviter le déclenchement d'un conflit ;
- la seconde partie consiste en un guide des procédures à suivre en cas d'incident ou de conflit.

Les situations décrites sont des situations « type », à **adapter** bien sûr à chaque situation, en fonction des circonstances particulières.

Ce guide pratique est complété d'un plan d'action à déployer envers le public jeune sur le moyen et long terme, ainsi que d'actions, de formations et d'accompagnement des équipes.

Au sein de notre public en 2012

De 0 à 14 ans

17 000 inscrits actifs soit
PRESQUE LA MOITIÉ
de nos usagers actifs

De 15 à 24 ans

5 000 inscrits actifs,
sans compter les personnes
qui fréquentent les médiathèques sans être inscrites

Données 2012

1. Généralités sur l'accueil

ou ce qui aide à prévenir le conflit

UNE COMMUNICATION ADAPTÉE : BIENVEILLANCE ET CONSIDÉRATION

Se déplacer et baisser la voix lorsque l'on demande le silence permet plus facilement de faire baisser le niveau sonore ambiant.

Se placer à la même hauteur qu'un enfant pour s'adresser à lui.

A contrario, vis-à-vis des adolescents, se rapprocher de la communication employée pour des adultes. Les jeunes sont en effet sensibles aux marques de considération qui les différencient des enfants.

Adopter ou non le tutoiement ? La pratique du vouvoiement des adolescents est plutôt la règle, mais elle peut s'adapter en fonction de la relation établie et du contexte.

Utiliser ou non le prénom pour s'adresser aux jeunes connus est, de la même manière, laissé au libre arbitre de chacun, selon son style, sa personnalité et le contexte.

La situation d'accueil : la gestion dans l'instant

L'entrée et la sortie de la médiathèque : des moments clefs

L'entrée dans la médiathèque est un moment important de l'accueil. Accueillir l'arrivée de chaque usager par un « bonjour » est une façon de marquer cette importance et ce quel que soit l'âge ou le nombre des interlocuteurs. Afin de créer une relation la plus privilégiée possible avec l'usager, il est important lorsque l'on s'adresse à un groupe, d'essayer d'avoir un **contact personnalisé**, qu'il soit verbal ou visuel, avec chacun de ses membres. Cela peut aussi bien se traduire par quelques bonjours au lieu d'un seul, que par un regard pour chacun des usagers entrant. Cette volonté de notre part de saluer le public a pour objectif d'instaurer un climat convivial ; la non-réponse du public ne doit pas générer de réaction ou être interprétée comme une preuve d'irrespect.

La sortie de la médiathèque est un moment tout aussi important : adresser un « au revoir » ou « bonne fin de journée » participe du contact personnalisé.

Afin d'éviter l'effet « mise à la porte », un petit truc fonctionnant bien est de prévenir en amont les usagers du temps qu'il leur reste avant la fermeture de la médiathèque.

Pendant le séjour à la médiathèque : mobilité et disponibilité

L'accueil initié au moment de l'entrée se poursuit tout au long du séjour dans les espaces. Les notions de **mobilité** et de **disponibilité** des agents sont importantes, afin de rentrer en contact avec les jeunes, de chercher à comprendre leurs besoins ou motivations et, si nécessaire, de les accompagner dans leurs recherches.

Les jeunes venant souvent à plusieurs, la question qui se pose au bibliothécaire est : **Comment rentrer en contact avec un groupe ?**

Deux cas de figure sont souvent rencontrés :

● **Le cas du groupe statique**, fixé dans un espace en particulier. Dans ce cas, l'important est, dans la mesure du possible, de se déplacer vers le groupe pour créer un contact au moment de son installation dans l'espace, afin d'éviter que ce premier contact n'ait lieu au moment de l'éclatement d'un éventuel conflit.

Ce premier contact est aussi l'occasion de repérer le ou les leaders pour pouvoir le(s) isoler si nécessaire (cf. partie 2 : « Que faire en cas de conflit ? »).

● **Le cas du groupe en mouvement**, qui peut correspondre à des enfants plutôt qu'à des jeunes. Ce public nécessite un accompagnement différent pour canaliser ses déplacements : entrer dans la discussion avec les enfants pour pouvoir les orienter sur une activité plus structurée.

La gestion collective de l'accueil: une réflexion à mener en équipe

Un rapport collectif à l'espace

La visibilité et l'accessibilité des agents au sein des espaces, ainsi que leur disponibilité sont les clefs d'un accueil dynamique. Ces notions impliquent pour les agents d'être repérables dans les espaces, de se rendre disponibles aux questions des jeunes usagers, d'aller à leur contact pour connaître leurs besoins et d'y répondre, dans un esprit de bienveillance envers ce public. Toutefois, cela ne peut reposer uniquement sur un positionnement individuel mais doit être facilité par **une organisation collective dont la hiérarchie est garante.**

Afin de faciliter le contact avec les jeunes usagers et de prévenir les conflits, les agents doivent être visibles dans l'ensemble des espaces publics et **leur fonction clairement identifiée** (prêt, renseignements, inscriptions, etc.). Il est pour cela nécessaire que les fonctions d'accueil aient été définies en fonction des espaces et qu'un planning de service public soit tenu.

Cela demande un travail préalable du responsable avec son équipe pour formaliser l'organisation de l'accueil, de ses différentes fonctions, et du rôle de chacun dans cette organisation.

Appliquer l'esprit de la règle plutôt que la règle à la lettre

Les règles de gestion des espaces publics doivent être connues de tous dans les équipes, partagées par tous et s'appliquer de manière cohérente **à l'ensemble des usagers.** Par exemple, un adolescent pourra vivre comme une injustice le fait qu'on lui demande de baisser le ton si on ne le demande pas à des adultes dans des circonstances comparables. À l'inverse, une attitude dérangeante des adolescents à laquelle on ne remédie pas pourra exaspérer l'usager adulte qui risque de ne plus revenir dans nos équipements.

Une certaine **souplesse** doit être accordée au règlement établi, qui permettra une adaptation en fonction de certaines situations (moments de creux de fréquentation, par exemple). En cas de dérogation au règlement, celle-ci doit avoir été partagée en équipe, et doit être exposée en tant que telle à l'usager: une dérogation, permise pour telle ou telle raison.

VISIBILITÉ ET ACCESSIBILITÉ

■ *Prévenir systématiquement un collègue lorsque l'on doit quitter son poste, afin de pouvoir éventuellement se faire remplacer.*

■ *Prévoir une personne mobile dans les espaces ou le positionnement de deux agents dans certains espaces, dans la mesure du possible.*

■ *Éviter d'effectuer du travail interne en situation d'accueil du public.*

■ *Éviter d'engager une conversation à haute voix entre bibliothécaires, notamment dans des espaces où l'on exige des usagers un niveau sonore modéré.*

2.

Que faire en cas de conflit ?

Éléments de procédure

Devant la diversité des situations rencontrées dans chaque équipement (du bruit jusqu'à l'altercation parfois violente), il est important de réaffirmer la nécessité d'offrir une réponse collective et partagée. **Une règle énoncée devant un usager doit pouvoir être assumée collectivement par l'équipe.**

Pour cela, s'accorder sur **une graduation progressive des mesures** prises est un gage de succès.

Nous avons fait une distinction entre incident courant et conflit avéré ou « grave », le conflit extrême étant celui qui n'a pas été résolu et qui génère un « traumatisme » au sein de l'équipe.

Les incidents "courants"

Incident courant = événement perturbateur dans le fonctionnement quotidien de l'établissement, que l'on n'est pas arrivé à prévenir dans le cadre d'un accueil préalable.

La gestion dans l'instant

● **Dialoguer** : intervenir au moins à deux reprises en se déplaçant auprès des publics concernés (cf. partie 1 « Généralités sur l'accueil »).

Dans le cas où le dialogue simple ne suffit pas :

● La deuxième ou la troisième intervention peut être de **faire appel à un autre collègue**. Cette stratégie de remplacement du collègue permet à celui-ci de ne pas sortir de sa posture professionnelle en ayant une attitude impulsive. À cette étape, il n'est pas forcément judicieux de faire appel au responsable hiérarchique. Cela permet de garder une possibilité de recours en cas d'escalade. Pour autant, il faut prévenir le responsable dès la tension retombée.

● La troisième intervention de la part des collègues peut être également de **les inviter à aller dans un autre espace** de la médiathèque, non pour déplacer le problème mais pour faire retomber la tension. Dans ce cas, les accompagner ou si ce n'est pas possible, prévenir les collègues vers lesquels ils sont envoyés.

Dans le cas des médiathèques où il n'y a pas d'« espace de décompression intermédiaire » (hall...), il est demandé aux jeunes de **sortir un moment de l'établissement**. La façon de l'amener et de le proposer conditionnera la réussite de cette intervention qui, à ce niveau, ne doit pas être perçue comme une sanction de type exclusion.

1^{ER} RÉFLEXE : LE DIALOGUE

Prendre du temps pour dialoguer avec un groupe d'adolescents, ce n'est pas perdre son temps.

SOLIDARITÉ

Le fait de se mettre en retrait ou de passer le flambeau à un autre collègue fait partie d'une stratégie collective et contribue à la gestion de la situation.

La gestion dans l'après

- **Consigner chaque incident** dans un tableau de suivi des incidents.
- **Réaliser un retour en réunion d'équipe** pour information et pour trouver en concertation les bonnes modalités de gestion selon l'établissement concerné. D'une manière générale, les questions d'accueil doivent être abordées régulièrement en réunion, ce qui permet une bonne circulation de l'information et éventuellement de prévenir d'autres incidents.

Parler en réunion de ces cas permet : l'analyse de l'incident, une prise en charge collective de ce type de problème, l'échange autour du positionnement professionnel à adopter, le suivi éventuel à faire pour l'utilisateur concerné et évite l'isolement du collègue et sa stigmatisation par le reste de l'équipe. Il est pour cela nécessaire que le responsable d'équipement tienne des réunions régulières.

Il est important de **prévoir les modalités d'information des vacataires** qui n'assistent pas aux réunions (et des agents de sécurité le cas échéant).

Les conflits "avérés"

La gestion dans l'instant

- **Une stratégie d'intervention à mettre en place**

Dans la grande majorité des cas, on est confronté à un groupe composé d'un ou deux leaders qu'il faut chercher à isoler. Pour cela, **l'intervention de deux agents est nécessaire avec une distribution des rôles** comme suit :

- L'un joue le rôle de « médiateur / négociateur » en direction du leader : tout en s'adressant à lui, il cherche à l'éloigner du groupe pour pouvoir désamorcer le conflit et avoir une discussion qui ne soit pas sous le regard du groupe, de préférence dans un lieu neutre (bureau si possible). À cette occasion, il est également possible d'obtenir des informations (identité, collègue ou autre structure fréquentée, etc.). En effet, mettre un nom sur une personne et faire en sorte que la personne le sache permet souvent d'apaiser le conflit, car elle est reconnue en tant que personne.
- L'autre ou les autres gèrent le reste du groupe, tout en continuant d'assurer le service public.

Cette stratégie nécessite d'avoir été discutée auparavant en équipe. Le responsable hiérarchique peut être amené à jouer le rôle de médiateur / négociateur ou pas. Ceux qui sont en posture de gérer le reste du groupe ont aussi leur importance dans la gestion du conflit.

- **Si le conflit ne s'apaise toujours pas**

À ce niveau, l'incident sera clos avec **la sortie de l'établissement du leader ou de tout le groupe**. Le dialogue reste le moyen d'y parvenir. Si le responsable n'est pas encore intervenu, il le fait à ce moment-là.

RAISON ET SANG-FROID

Veiller à ne pas donner l'impression que le groupe a complètement désorganisé le fonctionnement de l'établissement.

Ne pas poser de sanctions qu'il ne sera pas possible de tenir par la suite et donc contre-productives.

Éviter de décréter une exclusion à chaud (cf. page suivante, "gestion dans l'après").

Ne jamais toucher la personne, même si elle est très jeune.

2.

Que faire en cas de conflit? Éléments de procédure

QUELLES SONT LES DÉMARCHES À SUIVRE ?

En cas de dégradation importante ou de VOL, le responsable porte plainte et informe le service des affaires juridiques–assurances de Plaine Commune. Si une intervention sur les bâtiments est requise, le responsable la demande au service bâtiments de la ville concernée, avec copie au responsable du service bâtiments de Plaine Commune.

En cas d'agression (quel qu'en soit l'auteur, adulte ou adolescent), suivre la procédure suivante : "Soutien aux personnels victimes d'une agression en situation professionnelle" (voir Intranet, affiches et fiche jointe). Par ailleurs, il est possible d'obtenir un soutien psychologique personnalisé en appelant "Psy" (numéro disponible auprès du responsable d'équipement).

● Intervention d'un tiers

Selon le contexte dans lequel se situe la médiathèque considérée, l'intervention d'un tiers est possible pour appuyer le dispositif : selon les cas, vigile, médiateur... Dès que des questions de **sécurité** se posent pour le personnel et/ou le public, le responsable hiérarchique peut être amené à appeler la police municipale et/ou la police nationale. Il est le seul habilité à le faire. En cas d'absence, il est fait recours à un autre membre de l'équipe de direction.

Dans la mesure du possible et dans le courant de la discussion, le groupe de jeunes aura été prévenu du recours fait à la police.

La gestion dans l'après

La première étape consiste à **identifier les protagonistes**. Cela peut parfois se faire en échangeant avec les autres collègues de l'équipe.

● En externe

Le responsable contacte **le collègue/lycée et les autres acteurs du quartier** (antenne jeunesse, éducateurs de rue...). Cela peut permettre d'identifier le ou les jeunes, si cela n'a pu être fait auparavant. Souvent, ces jeunes sont connus des autres structures ; échanger avec elles donne des pistes pour mieux comprendre la situation et adopter une stratégie commune.

Les élus (de quartier...) peuvent aussi être alertés dans certains cas, voire intervenir.

Si la gravité des faits entraîne une **sanction** (temps d'exclusion...), il est important d'en discuter avec l'ensemble des **acteurs impliqués, y compris la famille**.

On ne cherche pas à entrer systématiquement en contact avec la famille, mais la rencontrer donne l'occasion de l'impliquer et de définir de manière concertée la sanction la plus appropriée.

● En interne

Il est nécessaire en cas de conflit grave que le responsable d'équipement organise une réunion aussi rapidement que possible (le jour même ou le lendemain) pour **faire un débriefing avec l'ensemble de l'équipe**. La réunion doit offrir l'opportunité de mettre des mots sur la violence ressentie au moment de l'altercation, d'analyser les faits et leur degré de gravité, de questionner sa posture professionnelle, et de trouver une suite adaptée à la situation.

Ce débriefing doit faire l'objet d'un compte-rendu de réunion diffusé dans l'équipe. Par ailleurs, le responsable rédige une note synthétique pour informer la hiérarchie.

Si aucun contact n'a eu lieu avec les jeunes depuis le conflit et qu'ils reviennent à la médiathèque, le responsable fera en sorte de pouvoir s'entretenir avec eux.

Annexes

| | |
|--|----|
| Annexe 1 | |
| Comment mener un débriefing ? | 10 |
| Annexe 2 | |
| Comment mener un tableau d'incident ? | 11 |
| Annexe 3 | |
| Une note : pourquoi et comment la rédiger ? | 12 |
| Annexe 4 | |
| Comment formaliser un partenariat ? | 15 |
| Annexe 5 | |
| Quels documents consulter ? | 16 |
| Annexe 6 | |
| Soutien aux personnes victimes d'une agression en situation professionnelle | 19 |

L'accueil des jeunes

dans les médiathèques

ANNEXE 1

Comment mener un débriefing ?

« Il est nécessaire en cas de conflit grave que le responsable d'équipement organise une réunion aussi rapidement que possible (le jour même ou le lendemain) pour faire un débriefing avec l'ensemble de l'équipe. » cf. Guide pratique.

1. Qu'est-ce qu'un débriefing ?

C'est un cadre collectif d'expression, d'échange, de confrontation de points de vue qui permet un retour sur l'incident.

2. Que permet-il ?

- De revenir sur le conflit et d'informer l'ensemble de l'équipe.
- De donner à tous la possibilité de libérer la parole et de prendre de la distance.
- De soutenir le collègue et/ou l'équipe confrontés à une situation difficile : chacun a la possibilité de s'exprimer sur les faits et sur son ressenti sans être jugé, ce qui évite le sentiment d'isolement ou de culpabilité du ou des collègues qui ont été confrontés à l'incident.
- De valoriser la capacité de l'équipe à mobiliser des énergies et des compétences.
- De prévenir les risques de conflit en questionnant les postures professionnelles.

3. À qui s'adresse le débriefing ?

Il est mené par le responsable d'équipement et s'adresse à l'ensemble de l'équipe de la médiathèque.

Sont ainsi présents :

- les agents directement impliqués dans le conflit ;
- les agents qui en ont été témoins ;
- les personnes de l'équipe non présentes lors de l'incident.

4. Comment se déroule-t-il ?

Il doit se tenir rapidement après le conflit.

- Dans un premier temps : relater les faits en apportant une analyse ; il s'agit en effet d'énoncer l'expérience, de la décrire point par point pour mieux la comprendre et apporter les réponses adaptées.
- Dans un deuxième temps : proposer des réponses adaptées et une stratégie qui seront appliquées par l'ensemble de l'équipe.

Ce débriefing doit faire l'objet d'un compte-rendu de réunion, qui sera diffusé au sein de l'équipe. Ce compte-rendu peut être une base pour une note synthétique, rédigée par le responsable.

Un deuxième débriefing peut se tenir pour réévaluer les mesures prises.

L'accueil des jeunes

dans les médiathèques

ANNEXE 2

Comment tenir un tableau d'incidents ?

1. Qu'est-ce qu'un tableau d'incidents ?

C'est un outil de gestion, de communication et d'aide à la prise de décision, [interne à l'équipe ville](#). Il est construit à partir d'indicateurs qui donnent des informations sur le problème rencontré (lieu, périodicité, typologie d'événements, publics).

2. Que permet-il ?

- De recenser une situation problématique qui a eu lieu au sein de la médiathèque.
- Une meilleure visualisation du contexte et appréciation de la situation.
- De suivre au plus près l'évolution d'une situation.
- De rendre visible pour tous des mesures préconisées.
- De conserver un historique des problèmes rencontrés.

3. Comment l'utiliser ?

- Créer un tableau propre à chaque médiathèque.
- Il est rempli par l'agent confronté au problème.
- Il est à la disposition de tous.
- Il est consulté régulièrement par le responsable
- Le responsable consulte sa hiérarchie sur les préconisations envisagées avec son équipe.

Modèle de tableau d'incidents

Médiathèque *****

| Date | Nom du rédacteur | Identité (ou descriptif) des protagonistes | Description de l'incident | Mesures prises / à prendre | Suites éventuelles |
|------|------------------|--|---------------------------|----------------------------|--------------------|
|------|------------------|--|---------------------------|----------------------------|--------------------|

NB : ce tableau ne se substitue pas aux registres «Hygiène et Sécurité» mis en place dans les médiathèques.

L'accueil des jeunes

dans les médiathèques

ANNEXE 3

Une note : pourquoi et comment la rédiger ?

1. Pourquoi une note rédigée par le responsable ?

En cas d'incident grave ou d'incidents répétés, il est indispensable qu'un rapport sous forme de note soit réalisé par le responsable d'équipement ou le directeur des médiathèques et transmis à la hiérarchie. Le rapport permet d'établir par écrit une version des faits qui soit partagée par tous, de les analyser, de les hiérarchiser, de les contextualiser et de les mettre en perspective. Il doit mentionner les conséquences de l'incident et les mesures prises ou souhaitées.

Le rapport offre une trace écrite de ce qui s'est passé, de ce qui a été mis en place ou des demandes qui ont été faites.

Il est un outil d'information, d'alerte et de préconisation.

2. À qui l'adresser ?

Une note est un outil de communication interne, elle est adressée au sein de la collectivité à la hiérarchie ou à d'autres services.

Les médiathèques ont une implantation locale et travaillent avec les différents services de la ville. C'est pourquoi la note peut être transmise en copie aux services municipaux directement concernés par les questions de sécurité, et éventuellement aux élus.

- Dans tous les cas il sera nécessaire d'adresser la note aux personnes suivantes :

Dominique Deschamps, directrice de la lecture publique,
Hedi Bouazni, responsable du service prévention / hygiène / sécurité.

Copie : **Lucie Daudin**, directrice adjointe à la lecture publique, **le responsable d'équipement** ou **le responsable ville** (selon qui est le rédacteur de la note), **l'équipe** ou **l'agent** concerné par l'événement.

- En fonction des cas, la note est transmise par Dominique Deschamps à :

Martine Farget, directrice générale adjointe,
Anne Filliol, déléguée générale à l'organisation
Martine Farget peut ensuite être amenée à interpeller la direction générale de la ville concernée.

- En cas d'intervention à demander sur les bâtiments :

Le responsable adresse une autre note à ce sujet à la Direction des bâtiments et de la logistique (DBL).

3. Comment la rédiger ?

La charte graphique fournit des modèles de document à utiliser. Un modèle de note standard figure dans les dossiers communs.

La note doit rappeler les faits et les dates, développer de manière synthétique les implications et conséquences des incidents, préciser les décisions prises et les actions mises en place, éventuellement dégager des nouvelles solutions ou des solutions nécessitant l'intervention d'autres services ou partenaires.

4. Comment la transmettre ?

Par mail, afin d'être le plus rapide possible.

NB : Pour s'adresser à une autre collectivité, à une institution ou à un usager, c'est le modèle du courrier qui doit être utilisé et mis à la signature soit de la direction du réseau des médiathèques, soit du Président de Plaine Commune.

Exemple de note

Département ressources humaines et organisation
Service : Lecture publique
Suivi : ***** , directrice des médiathèques de *****

Date

Note

Objet : Médiathèque *****

À L'ATTENTION DE :

Directrice de la lecture publique / Responsable du service prévention, hygiène, sécurité

COPIE À :

Directrice adjointe des médiathèques

TITRE: **RAPPORT D'INCIDENTS**

Depuis 2009 un certain nombre d'incidents ont eu lieu dans et aux abords de la médiathèque ***** , dus principalement à un groupe de jeunes, lesquels sont pour la plupart déscolarisés, ont entre 15 et 20 ans (bien que des collégiens figurent parmi eux), et n'habitent pas le quartier même.

Les incidents se sont aggravés à partir du mois de mai dernier :

- **Mercredi 5 mai 2010** : un groupe de jeunes s'est installé dans le renforcement de l'entrée et a posé une mobylette devant la porte. Devant leur refus de se pousser pour laisser sortir les gens la responsable a fait appel au commissariat.
- **Jeudi 6 mai 2010** : le pare-brise de la voiture de ***** , responsable de la médiathèque, a été cassé.
- **Mercredi 23 juin 2010** : un éclat a été constaté sur la vitre de la porte d'entrée de la médiathèque.
- **Jeudi 26 août 2010** : la portière côté passager de la voiture de ***** a été forcée et ouverte.
- **Mardi 31 août 2010** : un agent de la médiathèque s'est retrouvé dans une petite rue face à un groupe de jeunes qui l'ont pris à partie mi-blaqueur mi-sérieux, pour s'entendre dire qu'elle est toujours « bonne ». Elle s'est sentie très mal.
- **Vendredi 3 septembre 2010** : des tags ont de nouveau fleuri sur nos murs et vitres alors que des entreprises venaient de repeindre les murs et nettoyer les vitres.
- **Un samedi matin**, le personnel a retrouvé des restes de « sandwiches grecs » et 5 bouteilles de Vodka vides. Dans la journée les enfants jouaient avec des pierres pour les casser. L'équipe a finalement dû nettoyer.
- **11 septembre 2010** : la vitre de la voiture de ***** , agent de la médiathèque ***** , a été brisée.

Ces comportements déplacés ou agressifs portent atteinte à l'image de l'équipement, rendent difficile l'accès des usagers à la médiathèque et dégradent le climat de travail de l'équipe.

Ces jeunes posent problème dans le quartier et plus particulièrement dans cette cour, cachée de la rue. Un projet de réaménagement de la cité est envisagé afin de restreindre l'accès aux cours intérieures. Cela demanderait de modifier l'accès de la Médiathèque ***** qui donnerait côté rue en face du collège. L'entrée est actuellement enclavée dans la cour de la cité et est restreinte par le renforcement qui précède la porte d'entrée. Un accès différent permettrait d'éviter les confrontations et les problèmes réguliers avec ces jeunes qui se sont approprié cette cour comme faisant partie de leur territoire. Cette hypothèse de réaménagement a été validée lors d'une réunion avec l'équipe de la médiathèque en présence du responsable du pôle prévention/hygiène/sécurité, et de ***** , déléguée générale à l'organisation, le 14 septembre dernier.

D'autre part, une solution rapide pour sécuriser les véhicules personnels des agents de la médiathèque serait souhaitée (accès à un parking fermé), une demande va être faite au collège ainsi qu'aux services de la ville.

Le personnel des médiathèques accueillerait favorablement toute action de médiation envisagée.

Signature : direction
des médiathèques
de la ville concernée

L'accueil des jeunes

dans les médiathèques

ANNEXE 4

Comment formaliser un partenariat ?

1. Qu'est-ce qu'un partenariat ?

Le partenariat résulte d'une entente réciproque entre des parties qui ont un objectif commun et le réalisent en utilisant de façon convergente leurs ressources respectives.

2. Que permet-il ?

- De partager les efforts, les ressources et l'information.
- De partager l'expertise et l'organisation pour la recherche de solutions efficaces.
- De gagner de nouvelles compétences.
- De rencontrer de nouveaux usagers.
- De mieux comprendre la façon dont sont perçues les médiathèques par la société et ainsi, les bibliothécaires obtiennent une connaissance plus approfondie sur eux-mêmes.
- De mieux diagnostiquer le problème.

3. Comment le mettre en place ?

- Sortir sur le terrain.
- Identifier les partenaires à l'aide de critères judicieux : le genre de partenariat, son degré d'engagement, les besoins recherchés et la durée.

Le partenariat implique la définition et la formalisation partagées des éléments suivants :

- **les objectifs ;**
- **un échéancier pour la réalisation des objectifs ;**
- **les responsabilités de chaque partenaire ;**
- **les ressources que chaque partenaire fournit et l'implication budgétaire ;**
- **l'évaluation du partenariat ;**
- **un calendrier des réunions.**

Exemple de fiche action partenariat

| Nom de la médiathèque et du partenaire concerné | |
|--|---|
| <p>Pourquoi ?</p> <p>Sens/utilité/buts généraux en cohérence avec le projet communautaire</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Inscrire la médiathèque dans le tissu urbain, aller vers les publics qui ne reconnaissent pas la médiathèque comme un lieu qui leur est accessible. • Identifier les jeunes, engager un travail hors les murs. • Connaissance des comportements et usages pour une meilleure adaptation aux besoins des usagers. |
| <p>Qui ?</p> <p>Pour quel(s) public(s) ? Quels attentes ou besoins ? Quelques critères :</p> <ul style="list-style-type: none"> • géographiques ; • âge ; • autres... | <p>Des garçons ou filles, âgés de 12 à 14 ans qui n'utilisent pas les services de la médiathèque.</p> |
| <p>Quoi ?</p> <p>Quels objectifs d'animation (Culturels, Pédagogiques, Sociaux/insertion) ?</p> | <p>Les éducateurs peuvent être associés à l'équipe des bibliothécaires dans la médiathèque et participer à l'accueil ou à l'accompagnement scolaire, aux actions culturelles autour du multimédia/projet SLAM/RAP dans le cadre de « Hors Limites ».</p> |
| <p>Comment ?</p> <p>Stratégies pédagogiques / Moyens techniques, humains et financiers</p> <p>Quel(s) référent(s) ?</p> | <p>Au niveau de la cohésion de l'équipe :</p> <p>Si un incident arrive, le répercuter sur toute l'équipe et définir ensemble les mesures à prendre (renforcement de l'accueil, exclusion temporaire ou définitive, entretien du perturbateur avec le directeur, convocation de la famille, du collègue...) et le signaler auprès de l'association des éducateurs de rue pour veiller à ce que ces mesures soient relayées par tous.</p> <p>Au niveau partenarial :</p> <ul style="list-style-type: none"> • 2 réunions organisées par mois à la médiathèque ; • venues régulières des éducateurs dans les médiathèques ; • les bibliothécaires sont amenés à faire du « hors les murs » (projet slam). |
| <p>Où ?</p> <p>Choix du (des) lieux / aménagement de l'espace</p> | <p>Dans et hors les murs de la médiathèque.</p> |
| <p>Quand ?</p> <p>Déroulement du projet / gestion du temps (horaires et jours)</p> | <p>De septembre 2009 à février 2010.</p> |
| <p>Pourquoi ? Évaluation</p> <p>On interroge à nouveau le sens et l'utilité du projet :</p> <ul style="list-style-type: none"> • sur notre politique d'acquisition ; • sur la nature de notre métier. | <p>Le partenariat a permis à l'équipe de :</p> <ul style="list-style-type: none"> • adapter l'accueil en tenant compte du public : posture et aménagement des espaces – ne pas se contenter d'être derrière la banque de prêt, et créer des petits espaces de convivialité... • proposer des animations adaptées : Wii, atelier slam/rap, projet de mise en place de l'aide aux devoirs en direction des collégiens en partenariat avec une association de jeunes du quartier. |

L'accueil des jeunes

dans les médiathèques

ANNEXE 5

Quels documents consulter ?

La situation d'accueil

L'accueil des publics en difficulté

BERNABEU Yves
et SIEGRIST Delphine
DÉMOS - 2002

L'accueil des publics difficiles

SERRANO Pascal
TERRITORIAL EDITIONS - 2006

L'empathie, le pouvoir de l'accueil - au cœur de la communication non violente

FAURE J.P., GIRARDET C.
MARS - 2004

Face à l'insécurité sociale, désamorcer les conflits entre usagers et agents des services publics

CARREL M. et ROSENBERG S.
LA DÉCOUVERTE - 2004

Usagers ou Clients ?

DE QUATREBARBES Bertrand,
Edition d'Organisation
COLL. SERVICE PUBLIC - 1998

La vie au guichet, relation administrative et traitement de la misère

DUBOIS V.
ECONOMICA - 1999

L'accueil en bibliothèque publique

Accueillir les publics, comprendre et agir

DE MIRIBEL Marielle
CERCLE DE LA LIBRAIRIE - 2009
Voir en particulier les pages 316-332 :
« Que faire avec les adolescents ? »

« L'accueil du public », Le Métier de bibliothécaire

L'ASSOCIATION DES BIBLIOTHÉCAIRES
DE FRANCE - 2010, PAGE 337

L'accueil des publics en bibliothèque : une pratique politique d'ouverture sans se perdre ni exclure

CHEKIB Vincent
MÉMOIRE D'ÉTUDE DU DIPLÔME DE
CONSERVATEUR DE BIBLIOTHÈQUE,
ENSSIB - 2008
<http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/document-1985>

« Informer et rechercher. Le bibliothécaire au service du lecteur »

NOUVELLE ÉDITION DU MÉDIATHÈMES,
N°6 RENSEIGNEMENTS AUX USAGERS
(REVUE ET CORRIGÉE), FÉVRIER - 2010

Les interactions de face-à-face dans les bureaux d'accueil en bibliothèque

GARAND Claire
MÉMOIRE D'ÉTUDE DU DIPLÔME DE
CONSERVATEUR DE BIBLIOTHÈQUE,
ENSSIB - 2008
<http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/document-2057>

Les services de référence : du présentiel au virtuel

ACCART Jean-Philippe
ELECTRE-ED. DU CERCLE DE LA
LIBRAIRIE - 2008

Services innovants en bibliothèque : construire de nouvelles relations avec les usagers

GILBERT Raphaële
MÉMOIRE D'ÉTUDE DU DIPLÔME DE
CONSERVATEUR DE BIBLIOTHÈQUE,
ENSSIB - 2010
<http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/document-48197>

Public jeune et bibliothèques

Les 11-18 ans et les bibliothèques municipales

REPAIRE Virginie,
TOUITOU Cécile
ÉDITIONS DE LA BIBLIOTHÈQUE
PUBLIQUE D'INFORMATION / CENTRE
POMPIDOU - 2010
http://editionsdelabibliotheque.bpi.fr/livre/?GCOI=84240100884420&fa=author&person_id=5152

L'accueil des adolescents dans le réseau des bibliothèques de la Ville de Paris

CAILLOT Audrey
PROJET PROFESSIONNEL PERSONNEL
BIBLIOTHÉCAIRES, ENSSIB - 2007
<http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/document-1674>

« L'accueil du public adolescent en bibliothèque »

BOUCHAD Véronique

IN LECTURE JEUNE N° 81 - 1997,
PAGES 27-30

Les adolescents et la bibliothèque municipale de Lyon

JAMET Antoine

ÉCOLE DE MANAGEMENT
DE LYON - 2006

Adolescents et bibliothèques : Attentes et propositions

ALBARET Lucie

MÉMOIRE D'ÉTUDE DU DIPLÔME DE
CONSERVATEUR DE BIBLIOTHÈQUE,
ENSSIB, 1998

<http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/document-1674>

« Bibliothèques : ce qu'elles font des jeunes ? »

LIVRES HEBDO - 30 MAI 2008

Étude sur l'accès du jeune public aux activités culturelles gérées ou soutenues par la Ville de Paris

INSPECTION GÉNÉRALE

DE LA VILLE DE PARIS - AVRIL 2009

<http://www.ladocumentationfrancaise.fr/rapports-publics/094000546/index.shtml>

« Offre et réseaux virtuels : distance et proximité »

CHAIMBAULT Thomas,

in De la Ruche à la BMVR :
petites et grandes structures,
quelles offres pour les publics
enfants et jeunes ?

MÉDIATHÈQUE JOSÉ CABANIS,
TOULOUSE - 27 SEPTEMBRE 2009

<http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/notice-40664>

« Que faire avec les adolescents ? »

DE MIRIBEL Marielle, Accueillir
les publics : comprendre et agir

CERCLE DE LA LIBRAIRIE - 2009
PAGES 316-332

Quelles chartes pour quels partenariats ? Réflexion à partir de la bibliothèque de la Goutte d'or de la Ville de Paris

DARLEGUY Pauline

PROJET PROFESSIONNEL PERSONNEL,
ENSSIB - 2008

<http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/document-2006>

Recommandations pour l'accueil des adolescents en bibliothèque publique

Fédération internationale des
associations de bibliothèques
et de l'information

RAPPORTS PROFESSIONNELS
DE L'IFLA - 2002

<http://archive.ifla.org/VII/s10/pubs/Profrep110.pdf>

Section jeunesse : Espace ouvert ? Espace Fermé ?

GUERIN Lucie

MÉMOIRE DE DUT MÉTIER DU LIVRE,
UNIVERSITÉ BORDEAUX 3 - 2009

<http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/document-48189>

Les pratiques des jeunes

Appropriation des nouveaux médias par les jeunes : une enquête européenne en éducation aux médias

CLEMI

MEDIAPRO - 2006

<http://www.cleml.org>

Culture hip-hop, jeunes des cités et politiques publiques

FAURE Sylvie et GARCIA Marie-Carmen

LA DISPUTE - 2005

Les jeunes et la lecture de la presse quotidienne d'information politique et générale

SPITZ Bernard

RAPPORT AU MINISTÈRE DE LA
CULTURE - 6 OCTOBRE 2004, 19 PAGES

<http://www.ladocumentationfrancaise.fr/rapports-publics/044000522/index.shtml>

Lecteurs précaires - des jeunes exclus de la lecture ?

LE GOAZIOU Véronique

L'HARMATTAN-INJEP - 2006

Pratiques culturelles chez les jeunes et institutions de transmission : un choc de cultures ?

OCTOBRE Sylvie

CULTURE PROSPECTIVE,
MINISTÈRE DE LA CULTURE ET
DE LA COMMUNICATION - 2009,
8 PAGES

<http://www2.culture.gouv.fr/culture/deps/2008/pdf/Cprospective09-1.pdf>

Rapport d'information n°46 (2008-2009) : L'impact des nouveaux médias sur la jeunesse

ASSOULINE David

SÉNAT - 2008, 138 PAGES

<http://www.senat.fr/rap/r08-046/r08-0461.pdf>

Rapport d'information n° 436 (2008-2009) : La politique en faveur des jeunes

DEMUYNCK Christian

SÉNAT - 26 MAI 2009, 263 PAGES

Regard sur... les jeunes en France

sous la direction de ROUDET

PRESSES DE L'UNIVERSITÉ LAVAL,
INJEP, INRS - 2009

Soutien aux personnels victimes d'une agression en situation professionnelle

ANNEXE 6

Procédure validée à l'unanimité par le CHS

1. Les démarches à effectuer par l'agent victime

Sollicitation des secours si nécessaire

- Police secours : 17
- Samu : 15
- Pompiers : 18

Informez la personne la plus facilement joignable

- Hiérarchie ou collègue
- Référent «ressources humaines»
- Service carrière/paie

Faire établir une déclaration d'accident de travail ou de trajet

Porter plainte auprès du commissariat

- Commissariat de La Plaine Saint-Denis
35-37, rue du Landy
Tél. : 01 48 09 61 90
Du lundi au vendredi de 8h à 18h sans interruption.
- Le dépôt de plainte peut être fait dans n'importe quel commissariat, quel que soit le lieu de l'agression.
- Le Pôle Prévention hygiène et sécurité accompagnera l'agent dans ses démarches
Tél. : 01 55 93 57 76 ou 01 55 93 57 50
Fax : 01 55 93 55 90

2. Les démarches à effectuer par Plaine Commune

La hiérarchie ou la personne saisie par l'agent informe dans la journée le pôle Prévention hygiène et sécurité

Tél. : 01 55 93 57 76 ou 01 55 93 57 50
Fax : 01 55 93 55 90

Comment accompagner l'agent ?

- L'accompagnement peut être assuré par la hiérarchie elle-même
- Le Pôle Prévention hygiène et sécurité assure également l'accompagnement de l'agent au commissariat de La Plaine Saint-Denis.
- En cas de besoin, ce service pourra l'accompagner au service des urgences médico-judiciaires de l'hôpital Jean-Verdier à Bondy.

3. Un suivi adapté à chaque cas

- En fonction des faits, le CHS pourra être exceptionnellement convoqué
- En tout état de cause, un point sera fait à chaque CHS.
- La garantie « protection juridique des agents » souscrite par Plaine Commune permet, en cas de besoin, de diligenter un avocat pour accompagner l'agent dans d'éventuelles démarches judiciaires. Les frais sont pris en charge par la collectivité.
- Le Pôle Prévention hygiène et sécurité suit l'évolution de la mise en place de la procédure et veille au suivi et à l'accompagnement de l'agent par des contacts répétés.

Renseignements

- Prévention hygiène et sécurité
Tél. : 01 55 93 57 76 ou 01 55 93 57 50
Fax : 01 55 93 55 90



Ce guide pratique a été rédigé en 2011 par un collectif de travail réunissant les bibliothécaires de Plaine Commune suivants :

Mohamed Bouali
Simon-Nicolas Cecchi
Lucie Daudin
Ouahiba Dendoune
Isabelle Dransart
Marie Escuyer
Djema Hamcha
Isabelle Lautier
Marion Nino
Emilie Sevrain

Réimpression en 2013