

PROJET DE CHARTE DU PORTAGE À DOMICILE – EXPERIMENTATION

- Contenu :
 - Les objectifs du service de portage à domicile
 - Les besoins
 - La communication
 - L'organisation du portage
 - Les compétences
 - L'évaluation

1. LES OBJECTIFS DU SERVICE DE PORTAGE

● Pourquoi ?

Le portage, outre qu'il permet la continuité d'un lien avec la lecture et, plus généralement, avec la culture, offre également, chez des publics souvent isolés, un lien social fort.

Les bibliothécaires-bénévoles ne se contentent pas de déposer des ouvrages, ils améliorent la qualité de vie des seniors ou des personnes dont la vie est fragilisée et ainsi participent au maillage humain entourant la personne empêchée.

D'après la tendance démographique, selon les données INSEE parues le 10/07/2025, 12 % de la population de l'agglomération LMV a plus de 75 ans. Ce qui correspond à 6 698 personnes.

Parallèlement, en France, 90% des + de 75 ans ne résident pas dans des établissements d'hébergement pour personnes âgées et peuvent se retrouver isolées chez elles (source INSEE).

Le portage vient naturellement en complément de l'offre organisée par les services sociaux : l'offre culturelle et de lien humain s'imposent à nous comme une nécessité.

En plus de l'offre de lecture traditionnelle, les médiathèques du réseau LMV disposent de ressources adaptées comme des livres audios et leurs supports de lecture, des livres en grands caractères, des livres en braille, ou encore l'accès à la plateforme Eole de la bibliothèque Valentin Haüy, en partenariat avec le service Livre et Lecture du département.

● Pour qui ?

Le service de portage s'adresse à un public bien défini, le public dit « empêché » :

- les personnes à mobilité réduite (personnes âgées ou handicapées)
- les femmes ayant une grossesse difficile
- les personnes en longue maladie temporairement obligées de rester à domicile
- les personnes isolées, ne pouvant se déplacer jusqu'à la bibliothèque (absence de permis de conduire ou de véhicule ou de transport en commun en milieu rural).

Note : Pour les médiathèques ne disposant pas d'un accès handicapé, ou situées à l'étage ou difficilement accessibles à des personnes non valides, le portage permet de pallier cet écueil.

Les personnes âgées sont souvent de grands lecteurs du fait de leur génération. Mais la fréquentation de la médiathèque devient difficile voire impossible à cause de problèmes de vue, de la peur de se déplacer, de la fatigue ou du poids des livres.

Une charte du bénéficiaire est nécessaire et doit être signée par l'adhérent et la médiathèque.

● Où ?

Pour commencer, le service de portage est proposé uniquement sur les communes de l'agglomération desservies par les médiathèques rurales du réseau.

● Quelles modalités ?

Le service de portage est gratuit pour tous les adhérents résidant sur les communes de l'agglomération.

Cependant, le portage doit rester un service exceptionnel : un service complémentaire lié à un empêchement physique réel mais éventuellement provisoire.

Avec souplesse et sans pour autant demander de compte, il faut être attentif à ce que le bénéficiaire ait un intérêt réel pour l'offre culturelle et pas seulement pour le lien social. Auquel cas, le portage n'aurait plus son sens.

Il faut garder à l'esprit que la médiathèque doit rester un lieu de rencontres pour tous.

- **Quels partenaires ?**

Des partenariats possibles :

- le monde médical (médecins, infirmiers à domicile, kinésithérapeutes...)
- les pharmaciens
- le CCAS (Centre Communal d'Action Sociale), les intervenants connaissent les publics et leurs besoins
- les assistantes sociales
- les mairies, qui doivent recenser les personnes en difficulté, isolées, âgées.
- les services d'aide à domicile (ADMR ou autres) ...

Le contact avec ces partenaires est un préalable à l'établissement d'un service de portage pour sa communication. Il nous permet de nous conseiller dans notre démarche, de connaître le public cible et de relayer l'information du service disponible (communication via le bulletin municipal).

2. LES BESOINS

- **En personnel :**

Dans le cadre de leurs missions, les bibliothécaires ne pourront assumer la totalité de la charge de travail que représente le portage à domicile, à savoir :

- Mise en place de plannings organisationnels
- Préparation en amont des documents
- Temps de trajet
- Livraison / échanges
- Retour de documents
- Rangement

Le service de portage de chaque médiathèque doit donc se doter d'une communauté d'ambassadeurs bénévoles. (Voir charte de l'ambassadeur bénévole)

- **En matériel :**

Les déplacements se feront en priorité en privilégiant les mobilités douces, c'est-à-dire à pied ou en vélo.

Si nécessaire, de par l'éloignement géographique de l'adhérent, l'ambassadeur ou le / la bibliothécaire utilise son véhicule personnel et son téléphone portable personnel.

Autres besoins en matériel :

- une assurance spécifique : il s'agit d'assurer les documents de la bibliothèque, le véhicule utilisé, les possibles dommages causés.
- des caisses ou sacs pour transporter les ouvrages apportés aux lecteurs ainsi que les retours
- un diable pour déplacer les caisses ou un caddie pour transporter les documents, pour l'organisation d'une tournée.
- des supports papier (fiches lecteurs, marque-pages de communication...)

3. L'ORGANISATION DU PORTAGE

Chaque médiathèque définit des jours fixes de passage pour le portage afin d'établir par la suite un calendrier annuel.

Les collections : Nous proposons l'ensemble des documents du réseau des médiathèques avec un maximum de supports différents (livres, livres audio, supports de lecture ou vidéo, jeux, CD, DVD, journaux, instruments de musique...)

Trois systèmes de fonctionnement sont envisageables pour le choix des documents :

- le bibliothécaire sélectionne les documents dans le fonds de la bibliothèque à partir de la fiche lecteur renseignée.
- le bibliothécaire, à partir de la fiche lecteur, opère une présélection de documents dans le fonds et les apporte en caisses afin que l'utilisateur choisisse sur place
- la personne utilise le service de réservation à distance (portail des médiathèques) si elle est équipée d'un ordinateur et le bibliothécaire lui apporte les documents demandés.

- **La première visite (environ une heure)**

Nous nous appuyons sur un modèle de fiche lecteur. Elle comprend 2 parties :

- Une fiche identitaire : coordonnées, personne à contacter
- Une fiche de suivi documentaire : les goûts de la personne, historique de prêts... (excepté si la personne réserve ses documents)

Après s'être présenté, le bibliothécaire et l'ambassadeur commencent par inscrire le lecteur, puis expliquent le fonctionnement général du service (jours de passage, fréquence des rendez-vous, durée de la visite...) et enfin celui des prêts (type de documents, durée ...) et du service de la réservation à distance (portail web).

Le cas échéant, ils engagent ensuite la discussion pour connaître les centres d'intérêt de la personne afin d'évaluer quels seront les supports les plus adaptés pour satisfaire ses demandes. En effet, certains usagers ne sont pas seulement des lecteurs mais aussi de grands amateurs de films ou de musique, ainsi, puisque la bibliothèque propose des CD ou des DVD, ils pourront trouver leur bonheur.

Pour les lecteurs, cette première visite permettra d'affiner la connaissance de leurs goûts en termes de genre littéraire (romans, BD, documentaires...) et à l'intérieur de chaque genre, de préciser un peu plus (romans policiers, sentimentaux, sujets prisés dans les documentaires...). Venir, si possible, avec des sélections d'ouvrages du fonds afin de proposer un échantillon de la collection.

- **Le temps de préparation**

- Refaire le point des fiches lecteurs (faire la sélection des documents, rappeler chaque usager du circuit de visite pour confirmer les rdv).
- Préparer les documents à apporter.
- Enregistrer les prêts (même en cas d'apports de propositions)

- **La visite**

Attention : fixer une durée maximale à respecter (environ une demi-heure)

- Échange d'amabilité
- Le point sur l'usage des documents prêtés (retour de satisfaction)
- Prise en compte des nouvelles demandes
- Présentation des documents apportés.

Note : Penser à présenter le système de réservations et le portail.

Si la personne est en difficulté, ne pas tenter d'intervenir seul mais appeler les secours et la personne à prévenir qui est notée sur sa fiche.

Il est recommandé à l'ambassadeur de ne pas rentrer dans le domicile des bénéficiaires. LMV agglomération ne pourra être tenue responsable en cas de litige entre un ambassadeur et un bénéficiaire.

- **Le retour du portage**

- Faire les réservations demandées pour les prochains portages
- Faire le retour et ranger les documents non empruntés
- Faire le point de la tournée avec les ambassadeurs

4. LA COMMUNICATION

Notre slogan :

“LA MÉDIATHÈQUE SE LIVRE À VOUS”

- **Communication orale**

Le service de portage sera diffusé à tous nos adhérents dans toutes les médiathèques du réseau.

- **Communication écrite**

Des marque-pages seront distribués auprès de nos usagers et mis à disposition chez nos partenaires, comme :

- les commerces de proximité,
- les lieux de fréquentation des personnes empêchées
- les établissements de soins, pharmacies et cabinets médicaux
- les mairies
- les structures sociales

Les réseaux de communications municipaux restent des outils essentiels dans la communication de proximité.

Sur ce marque-page figurent les points suivants :

- Chaque bibliothèque est clairement identifiée (adresse, horaires, lien internet...).
- Une présentation du service de portage
- Les modalités d'inscription au portage

Une fois ce document imprimé, il est mis en évidence dans la bibliothèque, relayé par une affiche.

- **Communication numérique**

L'information est à relayer sur :

- le portail des médiathèques LMV
- les réseaux sociaux des médiathèques
- les panneaux d'affichage municipal

5. LES COMPÉTENCES NÉCESSAIRES

Il est important d'insister sur le caractère parfois délicat des relations avec les personnes âgées. Le professionnalisme et les compétences des bibliothécaires liées au métier du livre, ne leur permettent pas d'envisager cette mission avec sérénité, sans les compétences supplémentaires suivantes. :

- patience, courtoisie
- discrétion, respect de la confidentialité
- ponctualité
- disponibilité
- être moralement solide (risque de décès des usagers, personnes parfois en grande souffrance morale et/ou physique...).

Les ambassadeurs bénévoles devront également faire preuve de toutes ces qualités humaines.

6. L'EVALUATION

Une évaluation annuelle est indispensable afin de faire un bilan des actions et des personnes bénéficiaires.

Cette évaluation quantitative et qualitative prendra en compte les critères suivants :

- respect de l'engagement (organisation, nombre de visites, nombre d'ambassadeurs suffisants ...)
- satisfaction des personnes desservies
- évaluation sur les statistiques de prêts
- évaluation du temps passé en préparation et en visite
- rayonnement géographique

De ce bilan, nous pourrons définir les nouveaux objectifs pour l'année suivante.