

METTRE EN PLACE UN SERVICE DE PORTAGE A DOMICILE

- Durée : une demi-journée
- Contenu :
 - Les objectifs du service de portage à domicile
 - Les besoins
 - La communication
 - L'organisation du portage
 - L'évaluation

1. DEFINIR CLAIREMENT LE SERVICE DE PORTAGE

- Pourquoi ?

Avant de proposer un service de portage, il faut se poser plusieurs questions importantes. La première étant de savoir quel est l'objectif global du portage : pourquoi apporter des documents chez les particuliers ?

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. On ne se contente pas de déposer des ouvrages, on crée aussi autre chose. Cette dimension du service est essentielle car elle permet souvent de justifier, notamment auprès des élus locaux, l'utilisation des moyens qui seront mis en œuvre pour l'exécuter. Le service de portage à domicile doit être soumis à la délibération du Conseil municipal.

- Pour qui ?

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

- 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).

Note : si la bibliothèque ne dispose pas d'un accès handicapés, est située à l'étage ou est difficilement accessible à des personnes non valides, le portage permet de pallier cet écueil.

- Où ?

En général, le service de portage est proposé uniquement sur la commune de la bibliothèque mais, suivant les moyens et la volonté politique, il peut s'étendre sur quelques hameaux ou communes attenantes voire sur une intercommunalité.

- Quelles modalités ?

Le service est-il gratuit ? Le coût de l'adhésion au service doit correspondre au coût d'une adhésion annuelle d'un lecteur. Rien ne justifie de faire payer un supplément pour le portage des documents à domicile, c'est un service offert par la bibliothèque. Cependant, dans la mesure où certaines municipalités délèguent ce service à des associations qui elles, facturent le déplacement aux bénéficiaires, il est important de faire valider les conditions d'inscriptions ainsi que les tarifs par le conseil municipal. Dans tous les cas, la décision d'ouvrir ce service incombe aux élus (délibération en Conseil municipal), sur proposition des bibliothécaires.

- 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. Voir avec les services concernés
- 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. Il vous permet de vous conseiller dans votre démarche, de connaître le public cible et de relayer l'information du service disponible.

2. LISTER LES BESOINS

- En matériel :

- un véhicule. Si le portage utilise un véhicule de la mairie, penser à établir un ordre de mission permanent et, en fonction du calendrier des jours de passage, réserver le véhicule suffisamment à l'avance afin de ne pas perturber le bon fonctionnement des autres services municipaux. Dans le cadre du bénévolat, les intervenants utilisent leur véhicule personnel mais, si une convention existe, peuvent demander à se faire rembourser par la mairie des frais kilométriques. Taux d'indemnité kilométrique prévu par décret (article 10 ; D2006-781) : Arrêté du 26/08/200. Pour l'utilisation d'un véhicule personnel (jusqu'à 2000 km par an), le remboursement est fonction de la puissance du véhicule :

Puissance du véhicule	Indemnité kilométrique
5 CV ou moins	0,25€
6 ou 7 CV	0,32€
8 CV ou plus	0,35€

- une assurance spécifique : il s'agit d'assurer les documents de la bibliothèque, le véhicule utilisé, les possibles dommages causés... (voir avec la mairie)
- des caisses pour transporter les ouvrages que l'on apporte aux lecteurs ainsi que ceux que l'on reprend
- un diable pour déplacer les caisses, notamment s'il y a un étage ou des marches pour accéder jusqu'au logement de certains usagers
- un téléphone portable
- des supports papier (fiches lecteurs, plaquettes de communication...)
- une fiche d'inscription adaptée au portage. (cf. modèles B. Hue-Sellier).

- En personnel :

Une ou plusieurs (dans le cadre du bénévolat en particulier) personne(s). L'activité du portage englobe non seulement le temps de trajet et les rencontres mais aussi la préparation en amont et le travail au retour (retour informatique et rangement des documents).

3. L'ORGANISATION DU PORTAGE

Définir des jours fixes de passage pour le portage afin d'établir par la suite un calendrier annuel. Expliquer d'ailleurs aux élus dans les objectifs du projet que c'est un service qui doit être régulier. Il convient de créer un ou plusieurs circuits qui seront desservis à intervalle régulier (sur la base d'un prêt d'un mois).

Les collections : propose-t-on seulement une partie des collections pour le portage ou l'ensemble des documents de la bibliothèque ? A voir en fonction du fonds de la bibliothèque.

- Penser à proposer un maximum de supports différents (CD, DVD, journaux...) et pas uniquement des livres. Pour les livres, proposer des titres en gros caractères, demander au besoin une augmentation du fonds déposé par la MDEL. Possibilité d'obtenir des subventions pour en acheter (subventions CNL aux bibliothèques et aux associations pour les publics empêchés (voir site web) ou labellisation MDEL pour les acquisitions).
- Penser aux textes lus (si l'utilisateur possède du matériel adéquat). Cf. liste des éditeurs de livres en gros caractères et textes lus.

Trois systèmes de fonctionnements 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 avec les goûts et les centres d'intérêts ou à partir de sélections cochées par le lecteur
- 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.

Ne pas oublier la question des prêts/retours des documents.

- La première visite (environ une heure)

S'appuyer sur un modèle de fiche de suivi préétabli (cf. voir modèle fiche d'inscription en annexe). Elle comprend 2 parties :

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

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

Le cas échéant, on engage ensuite la discussion pour connaître les centres d'intérêt, en général, 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 si 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 terme 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...). Si la bibliothèque possède un fonds conséquent d'ouvrages en gros caractères, et si l'utilisateur a évoqué des difficultés de lecture. 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 (en fonction de la grandeur de la bibliothèque, prêt à une « carte lecteur portage », puis mise en caisse et chargement).

- La visite

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

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

Note : Penser à présenter le système de réservation et le portail internet tout en mettant en garde à propos du délai de livraison pour les documents départementaux. La réservation des documents du catalogue de la bibliothèque est à privilégier. Si vous repérez que la personne est en difficulté, ne pas tenter d'intervenir seul mais signaler aux personnes les plus compétentes pour agir (médecins, services sociaux...).

- Le retour du portage

- Faire le prêt informatique au lecteur des documents
- Faire les réservations demandées pour les prochains portages
- Faire le retour et ranger les documents non empruntés

4. LA COMMUNICATION

Une fois le projet du service élaboré, on peut évaluer le public potentiel, par le biais d'une enquête distribuée dans les boîtes aux lettres. Afin de faire connaître le service à la population autrement que par le seul bouche-à-oreille on peut, d'abord, établir un document officiel de communication destiné à présenter le portage. Ce document peut prendre la forme d'une plaquette descriptive, d'un flyer, d'un dépliant voire d'un marque-page (cf. exemple de la bibliothèque de Reims), la forme importe peu. Si la mairie a déjà, pour d'autres services, établi des documents similaires, on peut contacter la personne chargée de la communication institutionnelle et travailler avec elle. La créativité est évidemment permise mais il faudra cependant veiller à ce que les caractères soient bien lisibles tant au niveau du choix de la police (du type Arial ou Times New Roman) que dans la grosseur des caractères.

Ce document est à relayer par une information sur le portail des médiathèques d'Eure-et-Loir, dans la fiche technique de la bibliothèque (services proposés) et comme événement à l'ouverture du service.

Les points importants à faire figurer sur le document :

- la bibliothèque doit être clairement identifiée (adresse, horaires, lien internet...).
- indiquer le nom de la (ou les) personne(s) chargée(s) du portage avec un numéro de téléphone et des heures pour la (les) joindre. Si cela est possible, mettre une photo, notamment pour les personnes âgées isolées qui pourraient être méfiantes.
- une présentation du service (documents empruntables, fonctionnement des prêts, durée des visites...).
- les modalités d'inscription (qui sont les bénéficiaires du service, documents à fournir, tarifs...).
- un coupon-réponse pour ceux qui préfèrent le papier avec l'adresse où l'envoyer.

Une fois ce document imprimé, il sera mis en évidence dans la bibliothèque, relayé par une affiche reprenant les mêmes informations et lors du lancement officiel du service la municipalité pourra organiser une conférence de presse ou faire figurer un encart dans la presse locale. S'il existe un bulletin municipal, on peut écrire un article présentant le portage et si la ville a un site web, le faire figurer dans un onglet sur la bibliothèque.

Les lieux de diffusion des plaquettes de communication :

- la bibliothèque
- distribution dans les boîtes aux lettres
- les cabinets médicaux (médecins, infirmiers à domicile, kinésithérapeutes...)
- les services de la mairie ouverts au public
- les pharmacies
- les commerces locaux

Penser à relancer la communication si nécessaire. Renouveler les documents si des changements (interlocuteurs, tarifs...) sont intervenus.

5. LES COMPETENCES NECESSAIRES

Insister sur le caractère parfois délicat des relations avec les personnes âgées. Que faire si on se trouve face à une personne en grande difficulté ? Ne pas tenter d'intervenir seul mais signaler aux personnes les plus compétentes pour agir (médecins, services sociaux...).

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

6. L'EVALUATION

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