

**63<sup>ème</sup> Congrès de l'ABF**  
**Inégalités territoriales et égalité des chances**

**Table ronde du samedi 17 juin 2017**  
**L'Accessibilité au secours de l'égalité**

**L'accueil des enfants non accompagnés d'adultes dans les lieux publics :**  
**l'expérience de Poitiers,**  
**par Géraldine Gondran,**  
**Coordinatrice des actions éducatives**  
**Médiathèque François Mitterrand et son Réseau,**  
**Grand Poitiers Communauté urbaine**

Le sujet que je vais aborder ici est celui de l'accueil du jeune public en particulier le jeune public non accompagné d'un adulte.

Cette fréquentation pose la question de l'accessibilité à la culture, car ces enfants ne disposent pas toujours des codes sociaux qui leur permettent d'utiliser un lieu qui leur est dédié. Ils ne sont pas accompagnés par un adulte médiateur qui peut leur expliquer le comportement à adopter, l'utilité du lieu, son fonctionnement, sa fonction, le service rendu.

Dans un premier temps, je partirai d'un exemple d'actions mises en place dans une médiathèque de quartier. Puis dans un second temps je présenterai l'élaboration de la formation inter services construite dans les collectivités de Poitiers et de Grand Poitiers.

**Première Partie : Les actions menées au sein de la Médiathèque des Couronneries**

Posons rapidement le contexte « historico-géographique » de l'établissement. Au sein de Grand Poitiers le réseau piloté par la Médiathèque François Mitterrand compte actuellement six médiathèques, deux ludothèques et une artothèque.

Cette histoire commence dans une bibliothèque sertie au cœur d'un quartier multiculturel comptant aujourd'hui presque 10 000 habitants. Créée au cours des années 1970 dans le centre commercial, la bibliothèque était bien implantée dans le quotidien du quartier. A la fin des années 2000, la modernité frappe à sa porte, apportant avec elle son cortège technologique. Ainsi parée de couleurs vives et claires et d'un parc informatique flambant neuf, la médiathèque a pu rouvrir ses portes. L'établissement d'environ 500 m<sup>2</sup> sur deux étages, répartis entre secteur adulte et secteur jeunesse, compte 20 postes informatiques pour le public, dont 10 en secteur jeunesse, et 3 dédiés à la petite enfance. Après une festive inauguration, la médiathèque voit sa fréquentation presque tripler en moins de temps qu'il ne faut pour le dire. Attrait de la nouveauté pense-t-on, cependant, le rythme s'installe et perdure.

Salué par tous, ce changement n'en interroge pas moins l'organisation et la répartition du travail au sein de l'équipe. D'autant que sont arrivés avec les ordinateurs, une foule d'enfants n'ayant pas pour habitude de fréquenter le lieu, et venant sans être sous la houlette bienveillante de leurs parents ou d'un accompagnateur adulte. Bien sûr cette nouvelle fréquentation est accueillie de façon positive par l'équipe, cependant elle pose la question des modalités d'accueils. La nouveauté ne tient pas tant en l'indépendance des enfants dans leur fréquentation, mais dans le fait qu'ils viennent en groupes et avec de jeunes enfants.

Car un groupe d'enfants non encadrés se comporte... comme un groupe d'enfants non encadrés. C'est à dire que l'effet de groupe l'agite, les invectives pleuvent, le son monte, quand lui prend l'envie de se dégourdir les jambes, il oublie qu'il ne se trouve pas dans un parc, son vocabulaire subit une poussée de familiarité qui atteint régulièrement les sommets de la vulgarité, la politesse devient tout à fait optionnelle. Assez étrangement, il est atteint de surdité subite lorsqu'un adulte s'adresse à lui, ou bien lorsque se sentant dérangé dans ses activités il répond vertement au cher agent qui s'adresse à lui.

La patience desdits agents s'amenuise, les nerfs se scient patiemment mais sûrement, les échanges deviennent conflictuels et vient donc le temps de s'interroger sur la politique d'accueil du jeune public. D'autant que l'agitation régnant dans le lieu est remarquée par les autres usagers qui peinent parfois à trouver leur place dans ce contexte. De plus, les agents sont contraints de s'interrompre dans leurs pratiques (prêts, retours, recherches documentaires, inscriptions, renseignements, ...) afin d'intervenir pour réclamer le calme. Le sentiment de ne plus pouvoir exercer sa profession de façon satisfaisante s'installe.

Pour prendre en compte les solutions mises en place par l'équipe, le postulat suivant est nécessaire : nous sommes dans une médiathèque inclusive et solidaire. Les médiathécaires s'interrogent sur l'attitude à adopter, les solutions à trouver, pour que ce jeune public puisse fréquenter le lieu en toute sérénité, à la fois pour eux, et pour l'équipe accueillante. Cela interroge de fait la posture professionnelle. Doit-on encadrer les enfants et si oui de quelle façon ? Perd-on son cœur de métier à désamorcer les conflits, à apprendre aux enfants à dire bonjour, s'il vous plaît, merci, à ne pas crier, à ranger, à expliquer le comportement adapté au lieu, bref, à faire partie du paysage éducatif de l'enfant ? Si nous souhaitons justement exercer notre profession dans les meilleures conditions, nous acceptons ce rôle. Le service public dans lequel nous exerçons est en partie dédié à la jeunesse, nous avons une responsabilité dans sa perception de la culture, de l'institution, et participons à l'exercice de sa citoyenneté. Forts de ces observations, nous cherchons des solutions pour développer une communication bienveillante, des relations apaisées et retrouver, renforcer, notre rôle de médiateur culturel.

Plusieurs actions ont été menées afin de repenser l'accueil des enfants non accompagnés d'un adulte.

- Déterminer en équipe les modalités d'accueil
- faire évoluer le règlement
- renforcer les partenariats avec les acteurs éducatifs du territoire
- faire un compte rendu régulier au Responsable de la Coordination du Réseau

Concernant l'organisation dans l'équipe :

- le sujet de l'accueil du jeune public est inscrit à l'ordre du jour des réunions en équipe complète (adulte et jeunesse). Sont abordés : les situations rencontrées, les réactions des membres de l'équipe, les évolutions du comportement des enfants et des adolescents, les aspects négatifs comme positifs. Au début, s'ajoute à cela un point presque quotidien en majorité avec l'équipe jeunesse, le matin avant l'ouverture, ou le soir à la fermeture.
- Des seuils de tolérance communs ont été déterminés. En effet, tout un chacun n'a pas les mêmes exigences en matière de tolérance au bruit, à l'agitation, ... L'équipe a veillé à tenir les mêmes discours, à s'autoriser à intervenir systématiquement en renfort auprès d'un collègue, à harmoniser ses pratiques d'accueil. Sont exigés de façon collégiale un comportement calme, ainsi que les formules de politesse. Il est demandé aux enfants d'apprendre à attendre leur tour pour faire une demande, d'utiliser un vocabulaire et un ton correct pour s'adresser aux agents et à leurs pairs. Il est expliqué que lorsque l'on parle

à une personne, l'on peut être irrespectueux même si l'on utilise des mots polis. Le comportement attendu est explicité. Un cadre est posé, les codes sont donnés. Et surtout l'équipe explique à quoi sert une bibliothèque, ce que l'on peut y faire, ce qu'ils peuvent en attendre, comment utiliser le lieu. Cela permet d'éviter le sentiment d'injustice lors d'une interdiction ou une autorisation. Tout cela s'organise évidemment sur plusieurs mois avec de nombreux rééquilibrages et négociations mais construit un contexte solide à la fois dans l'équipe et avec les enfants. Il est important de noter que ces actions n'engendrent pas une responsabilité de l'équipe sur la surveillance des enfants. Ils restent, comme le stipule le règlement intérieur, sous la responsabilité de leurs parents. Les relations plus sereines permettent ainsi de proposer à ces enfants des temps de lectures, génère l'emprunt de documents, de la consultation sur place, des ateliers.

- Un rapport régulier est envoyé au Responsable de la Coordination du Réseau pour l'informer des situations rencontrées et des évolutions constatées.

Concernant les partenariats, des actions sont mises en place et renforcées avec les acteurs éducatifs du territoire:

- les éducateurs de rue, rencontrés régulièrement, interviennent à la médiathèque

- des échanges d'informations sur les actions de chacun sont partagés avec : la Maison de Quartier (Secteur enfance et jeunesse, Vie de Quartier, Secteur famille), les enseignants, des associations travaillant autour de la parentalité et de l'inclusion sociale, de l'intégration.

- Un représentant de l'équipe se rend également aux Conseils de Quartier, puis aux Coordinations Educatives de Territoires (CET) lorsqu'elles ont été créées. Cela permet de rencontrer l'ensemble des acteurs de la communauté éducative du territoire, d'expliciter les missions et activités de chacun, de mieux comprendre et d'avoir une visibilité globale sur l'offre d'accueils des enfants, adolescents, familles dans leur espace de vie.

Afin de partager sur les pratiques professionnelles et d'échanger sur les expériences et sur le positionnement à adopter, des réunions ont également été organisées à l'échelle du Réseau des Médiathèques de Poitiers. De fait, les conditions de travail s'améliorent nettement mais subsiste un manque ressenti par les agents, celui de la formation axée sur le comportement des enfants et les modalités d'accueils adaptés.

## **Seconde Partie : La construction d'une formation interservices à l'échelle de la collectivité.**

Pour démarrer ce projet de formation, le Responsable de la Coordination du Réseau sollicite le directeur des Services Jeunesse-Maisons de Quartiers afin d'identifier au sein de la collectivité les services et les interlocuteurs qui pourraient être confrontés à des interrogations sur l'accueil du jeune public, enfants et adolescents.

Un groupe de travail se réunit en juin 2015 avec : le Services des Sports, le Service de Restauration collective, le Service Jeunesse-Maisons de Quartiers, le Service Éducation Égalité des Chances, le Service Culture, le Service Formation.

A l'issue de cette première rencontre, plusieurs éléments fondateurs sont posés

- le plan de formation s'échelonne sur plusieurs années afin d'entrer dans un processus d'actualisation de ses connaissances

- les groupes formés sont constitués de professionnels issus de plusieurs services afin de développer le rapport interprofessionnel, interservices. Cela permet de créer du temps d'échanges entre professionnels sur les problématiques rencontrées dans le cadre de l'accueil du public. Les professionnels concernés proviennent des Médiathèques, Ludothèque, du Service des Sports, car ils ont en commun d'exercer dans des lieux qui accueillent tous les publics.

- le contenu de la formation doit se baser sur les observations menées sur le terrain.

Une grille commune à tous les services est constituée. Elle permet de recueillir des données factuelles pour sortir des impressions et conduira à poser un diagnostic. Cette grille circule au sein du Service des Sports et des Médiathèques durant l'été 2015. Elle permet de recueillir plusieurs données mises en corrélation : situation professionnelle rencontrée, constats/conséquences, problématiques, modification des pratiques, résultats, conditions de réussite, compétences à acquérir.

En avril 2015, le groupe de travail se réunit et le diagnostic est posé. Des enfants, filles et garçons jusqu'à 15 ans, viennent sans adulte accompagnant, et cela a des conséquences sur la médiation directe, en particulier dans des services qui n'ont pas vocation à encadrer des enfants. Ces derniers passent beaucoup de temps sur les lieux, parfois des journées entières pendant toutes les vacances. Ce sont des enfants et des adolescents qui ont des comportements propres à leur âge, pas spécifiquement des enfants dits difficiles. Pour tous les services il y a une réelle satisfaction de la fréquentation. Cependant les équipes se sentent démunies, et ne savent pas comment aborder les problématiques auxquelles elles sont confrontées.

#### Les enjeux de la formation sont :

- faire évoluer la posture professionnelle pour permettre aux agents de mener à bien leurs missions : découverte et compréhension du fonctionnement des lieux culturels et sportifs, participation aux actions culturelles, aux ateliers.

- Pour cela il est nécessaire de développer des compétences d'accueil spécifiques et d'assurer l'insertion des enfants non accompagnés au sein des prestations sportives et culturelles.

Le parcours de formation est validé par les Directeurs de Service, le programme est déterminé en décembre 2015. En 2016, les premiers agents commencent la formation.

#### Organisation :

2 sessions par an composées de trois modules, en 2016 et 2017

Cela représente 18 heures de formation, pour environ 80 agents.

#### Les objectifs de la formation sont déclinés en trois ensembles :

- comprendre le développement de l'enfant et de l'adolescent, ses attentes, ses besoins

- développer des capacités de gestion des émotions, de prévention et de résolution des conflits

- comprendre les modes communicationnels pour faciliter les échanges et enrichir ses pratiques d'accueil d'encadrement et d'animation

Contenu de la formation : 3 modules de 6 heures chacun

- module A : connaissance des publics
- module B : gestion des émotions
- module C : gestion des conflits

Intervenants :

- module A : Responsable de formation au CREPS (qui forme des animateurs)
- module B : Consultant formateur spécialiste en gestion des émotions et thérapeute
- module C : Consultant formateur spécialisé en communication

Le programme :

**Module A :**

- comment le développement de l'enfant influence-t-il sa relation à l'adulte (présentation de repères sur le développement de l'enfant niveau physique/moteur et mental/cognitif.)
- développer une approche pédagogique visant à accompagner l'enfant dans son processus de socialisation (évolution de la représentation de l'adulte, influence des adultes, influence des pairs et décryptage de la dynamique de groupe)

De nombreux échanges interprofessionnels animent ces séances. Des fiches projet qui serviront à préparer les modalités d'accueil au sein des différents services sont rédigées.

Grâce aux structurations des groupes, les échanges sur les différentes situations rencontrées sont d'une grande richesse, et émerge la prise de conscience des similarités et des différences (par exemple l'aspect sécurité dans les piscines).

**Module B :**

- identifier, comprendre, exprimer ses principales émotions pour les reconnaître en situation de travail. Une attention particulière est portée sur la régulation du stress pendant l'événement et la récupération rapide après une pression émotionnelle forte.
- interroger la façon d'écouter un enfant qui vit ou exprime un problème (même si de l'extérieur il peut être perçu comme illégitime). Des clés sont données pour faire baisser la température émotionnelle d'un enfant.

**Module C :**

- comprendre les mécanismes de la colère, de l'agressivité, de la violence.
- repérer ses propres comportements
- apprendre à communiquer dans des situations difficiles
- confirmer la posture de médiateur

Pour les agents formés en 2016, un autre module de trois heures a été organisé :

**Module D** : Relations interculturelles dispensé par une association spécialisée.

- favoriser la relation interculturelle et mieux comprendre ce qui est sous-jacent dans ce type de rencontre : systèmes éducatifs, filiation, classes d'âge, famille élargie, communication interculturelle, différents codes sociaux.
- Connaître ces caractéristiques permet de favoriser la compréhension des publics rencontrés

## **Conclusion**

Cette formation renforce la cohésion des équipes, permet d'échanger avec des professionnels d'autres services et d'autres établissements d'un même réseau sur les modalités d'accueil des enfants et des adolescents.

Elle permet de disposer d'un temps dédié pour prendre du recul sur ses propres pratiques et de les interroger. Cela conduit à partager des expériences avec des personnes de la même profession, de professions différentes par un prisme commun : l'accueil du jeune public.

Le retour des agents est positif et a fait émerger une demande de poursuite de la formation avec des modules approfondis. Cela peut prendre la forme de modules supplémentaires de trois heures en présentiel (psychologie de l'enfant, relations interculturelles), ainsi que de compléments de formations avec des cours en ligne (textes, capsules vidéo, visioconférences).

Un module complémentaire est prévu, axé sur la connaissance des territoires, par quartiers. L'objectif est d'ouvrir un temps supplémentaire de rencontres aux professionnels institutionnels et associatifs, d'échanger sur leurs domaines de compétences respectifs. Cela permettra de développer une connaissance accrue des structures d'accueil et des actions menées en direction des enfants et des familles, d'appréhender plus globalement leur espace de vie.

La formation a ouvert des réflexions et des pistes de travail sur la politique d'accueil du jeune public dans sa globalité. Elle est mentionnée dans le PEDT (projet éducatif de territoire) dont les grandes orientations sont le dialogue avec les parents, la réduction des inégalités d'accès, l'ouverture à l'interculturalité, le renforcement des liens entre les différents personnels éducatifs, en particulier par des formations ou projets transversaux.

L'accueil des enfants non accompagnés est entré dans les missions et parfois également dans les fiches de postes d'une partie des agents.

Des actions spécifiques se sont mises en place dans trois médiathèques de quartiers en partenariat avec l'AFEV (Association de la fondation étudiante pour la ville). Des volontaires interviennent sur des temps d'ouverture au public et proposent des activités de médiation culturelles à destination des enfants, co-construites avec les bibliothécaires.

Le travail autour de l'accueil du jeune public est un projet à long terme dont la réussite repose sur la pleine implication des agents. La formation est essentielle mais n'est pas le seul élément du processus. Un travail doit être également mené, en s'appuyant sur des groupes de

travail composés d'agents de terrain et des différents services concernés. Ces groupes travailleraient sur des thématiques de travail quotidiennes et proposeraient des aménagements (règlement, formats des activités, etc.) à mettre en place. Le circuit de validation et l'organisation restent à mettre en place.

*Poitiers, Médiathèque François Mitterrand et son Réseau*