

Lettre ouverte de l'équipe de la Médiathèque de la Canopée

À l'ensemble du réseau des bibliothèques de la Ville de Paris

Mercredi 10 décembre, le SBL et le SRH ont demandé à rencontrer l'équipe, et ce en dépit de l'absence d'interprètes LSF, entraînant notre refus collectif de cette réunion. Ce sont nos deux encadrantes, en l'absence de la direction, qui les ont reçus afin d'évoquer la situation et en particulier la nouvelle après-midi de grève à la Canopée mardi 9 décembre, grève déjà entamée la semaine dernière afin de protester contre des conditions de travail et d'accueil du public extrêmement dégradées.

Durant cette réunion, l'administration a présenté des pistes de solutions que nous n'estimons ni adaptées ni à la hauteur de la gravité des problèmes rencontrés, et une pression à réouvrir a été exercée sur ces encadrantes tout en les faisant messagères de cette injonction auprès de l'équipe.

La restitution de cette réunion aux collègues a tout de même contraint certaines d'entre elles à s'improviser interprètes mettant les cadres, les collègues sourdes et l'ensemble de l'équipe en détresse, en rupture avec les règles en vigueur dans un pôle sourd.

Voici ce qui nous a conduit à cette situation ainsi que nos revendications :

1. Une médiathèque sur-sollicitée et sous-dimensionnée

La médiathèque accueille **16 000 personnes par mois**, avec des pics à **20 900**, faisant d'elle l'un des établissements les plus fréquentés du réseau – davantage qu'Hélène Berr et presque autant que Marguerite Duras.

Pourtant, nous ne sommes que **23 agents** contre **41 à Berr** et **49 à Duras**.

Nous ouvrons **41 h par semaine**, soit plus que la plupart des bibliothèques.

Avec seulement **1050 m² et 35 places assises**, nous faisons face à une fréquentation massive sans les moyens humains et matériels nécessaires.

COMPARATIF CHIFFRE DES MOYENS HUMAINS ET MATERIELS

1. FREQUENTATION MENSUELLE 2024

- Médiathèque de la Canopée : 16 000 (max 20 900)
- Hélène Berr : max 18 632
- Marguerite Duras : max 21 700

2. EFFECTIFS

- Canopée : 23 ETP
- Hélène Berr : 41 agents
- Marguerite Duras : 49 agents
- Contractuel·les week-end : 5 à la Canopée / 10 à Duras

3. SURFACE ET CAPACITE D'ACCUEIL

- Surface Canopée : 1050 m²
- Places assises : 35 seulement
- Duras : 350 places

4. AMPLITUDE HORAIRE

- Canopée : 41 h / semaine
- Moyenne des bibliothèques : 35–40 h
- Yourcenar : 43 h

2. Une recrudescence d'incidents graves

Tous les soirs, dès la fermeture au public, de manière similaire à d'autres établissements du réseau, nous débriefons la journée. Ce débrief s'accompagne d'un compte-rendu écrit diffusé à tous les collègues par mail et permet, entre autres, de recenser les incidents.

En octobre 2025, le nombre d'incidents de niveau 2 ou + (correspondance cotation fiches ESPRI DAC) recensés sur un mois étaient de 17 sur 25 jours d'ouverture (dont 1 fait relevant des VSST- Violences Sexistes et Sexuelles au Travail)

- 10 incivilités de niveau 2 (usager en état d'ébriété, manque de respect vis-à-vis du personnel, langage déplacé, comportement agressif, agression verbale sur agent)
- 5 incivilités de niveau 3 (harcèlement, agression sur agent et entre usagers)
- 2 incivilités de niveau 4 – les plus graves (agression caractérisée sur 2 agents, menace de mort sur agente)

En septembre 2025, le nombre d'incidents de niveau 2 ou + recensés sur un mois étaient de 8 sur 23 jours d'ouverture (dont 1 VSST)

- 3 incidents de niveau 2 (manque de respect vis à vis du personnel, langage déplacé)
- 5 incidents de niveau 3 (agression entre usagers, harcèlement et agression sur agente)

Parmi les autres outils à disposition, voici un florilège des fiches ESPRI (Évènements Signalés par Réseau Intranet, envoyés par la direction à la DAC et à la DPMP)

NOMBRE DE FICHES ESPRI EN 2025 : 16, NOMBRE DE FICHES ESPRI EN 2024 : 20.

Les termes suivants ont été utilisés *stricto sensu* par les usagers et usagères de la médiathèque de la Canopée :

- "Va te faire enculer salope tu es mal baisée" à l'adresse d'une cadre intervenant pour demander à un usager menaçant de quitter les lieux. 17/10/2024
- "Si tu me fais chier je te défonce la gueule" et l'usager a par la suite craché au visage de l'agente. 31/05/2025
- "Ben tu vas te lever et me le faire parce que t'es payé pour ça." accompagné de ""Je ne savais pas qu'on laissait travailler ici les gens avec des barbes." (adressé à un agent d'origine maghrébine) 30/09/25
- Une usagère a accusé à plusieurs reprises un autre usager, installé à l'ordinateur voisin, de l'avoir violée, tout en le fixant du regard
- "Une personne de Corée du Nord n'a pas à travailler ici" (adressé à une agente contractuelle du week-end) 12/10/25

Voici quelques autres exemples parlants :

- "Vous êtes une merde !"
- "Faites tomber votre masque colonial"
- "Je vais vous torturer"
- "Comment avez-vous fait pour obtenir un permis de travail ?" (Propos adressé à une agente en apparence d'origine étrangère).

Nous avons besoin que notre tutelle réponde à ces problématiques graves et sources de TPS (Troubles Psycho Sociaux) aggravés et récurrents pour l'équipe, preuves d'une protection insuffisante de ses agents :

- Épuisement et souffrance au travail
- Arrêts maladie
- Consultations en urgence de la médecine du travail
- Départs de l'équipe,
- Non attractivité des fiches de poste ouvertes
- Rétractation des candidatures récentes.

Nous demandons :

- **L'instauration de la NBI pour l'équipe de la médiathèque de la Canopée.**
- **Un niveau de sujétion approprié à ces conditions d'accueil structurellement violentes.**
- **L'installation d'un bouton d'alerte visuel et sonore à tous les postes de service public.**
- **Le recrutement et la présence d'un vigile lors des horaires d'ouverture, intégré à l'équipe, dans les espaces publics de la médiathèque.**
- **Une réduction drastique de l'amplitude horaire jusqu'au retour des effectifs originaux (23 ETP - Équivalents Temps Plein - contre 16,1 actuellement et 13,1 fin janvier) pour assurer une présence renforcée en service public : 6 postes + 1 vigile.**

- **Une modification pérenne des horaires : 14h-19h au lieu de 12h-19h actuellement du mardi au vendredi, 10h-18h le samedi et 13h-18h le dimanche.**

3. Un pôle Sourd insuffisamment soutenu

La Canopée est un **pôle Sourd**, mais les moyens ne suivent pas.

Les décisions prises à la dernière minute rendent impossible la réservation d'interprètes.

Des propos discriminants ou intrusifs vis-à-vis de collègues sourd·es et contractuel·les sont régulièrement signalés.

La formation LSF, essentielle à l'accueil et au fonctionnement interne, est insuffisante et inadaptée.

SITUATIONS RENCONTREES

1. DIFFICULTES RENCONTREES PAR LES COLLEGUES SOURD·ES

- Décisions prises à la dernière minute empêchant la réservation d'interprètes.
- Incompréhension ou impatience de certains usagers lors de l'échange écrit.
- Soupçons, regards exaspérés, refus de communiquer par écrit.
- Remarques déplacées :
 - « Pourquoi vous bougez comme ça ? »
 - « Vous me perturbez. »

2. ÉCRITS INAPPROPRIÉS DANS LES OUTILS DE COMMUNICATION ENTRE PUBLIC ENTENDANT ET BIBLIOTHECAIRES SOURDES

- Messages sexistes : « Tu es jolie », « Je peux avoir ton numéro ? »
- Propos audistes et dénigrants.
- Remarques intrusives envers les contractuel·les sourd·es du week-end.

3. PROBLEMES DE FORMATION ET DE COMMUNICATION INTERNE

- Formations LSF trop rares et peu valorisées.
- Manque de temps et de moyens pour sensibiliser les nouveaux arrivants et encore plus pour les redéployés en urgence.
- Communication interne inégale entre collègues sourd·es et entendant·es.

Nous demandons :

- **Un accès continu à la formation LSF,**
- **Une nouvelle procédure de réservation d'interprètes moins contraignante, avec des délais beaucoup plus courts,**
- **Une sensibilisation obligatoire à l'accueil du public sourd destinée à l'ensemble des bibliothécaires du réseau.**

4. Une situation sanitaire devenue intenable

Depuis 2023, la médiathèque subit des **infestations récurrentes** (punaises de lit, poux de corps), entraînant **plusieurs fermetures**.

HISTORIQUE :

1. FERMETURES ET INFESTATIONS (2023–2025)

- 2023 : plusieurs fermetures dues à des punaises de lit.
- Début 2025 : deux nouvelles fermetures après détection de punaises.
- 2025 : une fermeture supplémentaire pour suspicion de punaises, finalement identifiées comme des poux de corps.

2. RECOMMANDATIONS DU SMASH

Le SMASH indique la nécessité d'un : « nettoyage renforcé systématique après le passage des usagers ». Cette recommandation est aujourd'hui partiellement appliquée.

3. IMPACTS SUR LES AGENTS

- Risque de contamination du domicile (stress, démarches coûteuses).
- Médiation difficile avec les usagers inquiets et parfois vindicatifs.
- Dégradation de l'image de la médiathèque au sein du réseau.
- Impact sur les recrutements et le redéploiement.

4. EN CAS DE FERMETURE

- Inconfort du travail et du redéploiement en urgence (annulation d'actions culturelles, communication de crise auprès des usagers et des partenaires, coordination et réorganisation en interne et impact sur la vie personnelle des agents).

Les conséquences sont lourdes :

- Inquiétude de rapporter des parasites à domicile,
- Image dégradée de l'établissement,
- Fatigue morale persistante.

Nous demandons :

- **Détections régulières par chien renifleur,**
- **Nettoyage renforcé et assises adaptées aux infestations,**
- **Suppression de la moquette et de l'estrade,**
- **Mise à disposition d'outils de désinfection,**
- **Une journée en équipe in situ pour organiser la réouverture avec présence d'interprètes.**

5. Un bâtiment inadapté et générateur de risques

L'espace jardin mal éclairé crée un sentiment d'insécurité et multiplie les incivilités.

Les **prises insuffisantes**, le **meublement inadapté**, la **moquette propice aux nuisibles**, et des **sanitaires dégradés** aggravent les tensions au quotidien.

La cohabitation avec le centre culturel hip-hop La Place génère régulièrement des situations chaotiques (occupation d'espaces communs, circulation brouillée, obstruction de l'entrée du personnel, absence d'information sur les événements et nuisances sonores).

Ces conditions **nuisent** à la sécurité des usagers, **fatiguent** l'équipe et **compliquent** l'accueil.

PROBLEMES STRUCTURELS DU BATIMENT

1. PROBLEMES D'ECLAIRAGE ET DE SECURITE

- L'espace jardin est faiblement éclairé, entraînant sentiment d'insécurité et regroupements.
- Difficulté voire impossibilité à ranger ou lire en fin de journée.

2. MATERIAUX FAVORISANT LES NUISIBLES

- Moquette propice aux infestations.
- Estrade en bois où des insectes ont été retrouvés à deux reprises.

3. INSUFFISANCE DES EQUIPEMENTS

- Prises électriques insuffisantes, souvent situées dans des zones de passage constituant des risques en cas d'évacuation.
- 30 à 35 places assises manquantes pour absorber la fréquentation.
- Mobilier léger ou textile : déplacé sans cesse, difficile à nettoyer, peu salubre.

4. SANITAIRES DEGRADEES

- Problèmes récurrents : fuites, canalisations obstruées, nuisibles.
- Outils sanitaires à disposition du personnel instables (ex. support d'essuie-main décroché entraînant blessure d'un agent).

5. COEXISTENCE DIFFICILE AVEC LA PLACE

- Occupation non anticipée d'espaces.
- Circulation entravée, portes d'accès internes bloquées.
- Événements non signalés, désorganisation fréquente.
- Actions culturelles perturbées par les nuisances sonores.

Nous demandons :

- **Un éclairage performant et sécurisant,**
- **Davantage de prises adaptées,**
- **Un mobilier robuste et hygiénique,**
- **Un partage équitable des espaces avec l'équipement culturel de la Place, tel qu'il était prévu à l'ouverture de la bibliothèque.**

6. Conclusion

La Médiathèque de la Canopée cumule :

- **Fréquentation massive,**
- **Locaux inadaptés,**
- **Incidents récurrents et graves,**
- **Risques sanitaires,**
- **Manque de personnel,**
- **Problèmes d'accessibilité.**

Cette situation fragilise gravement la sécurité, la santé et le travail des agents, ainsi que la qualité de l'accueil du public.

Nous demandons que la tutelle agisse rapidement pour garantir des conditions de travail et de sécurité conformes à un service public culturel d'envergure.

Suite à la fermeture récente, plusieurs collègues redéployé·es à la Canopée, soutenu.es par leur direction, ont souhaité rejoindre d'autres établissements, également en sous-effectif. Cette demande a été refusée par la tutelle au motif qu'ils devaient pallier les nombreux postes vacants de la Canopée, alors même qu'il s'agit de la mission de l'équipe de remplacement.