

Séminaire Biblio-Covid 19

Episode 2 : Que sommes-nous quand nous n'avons plus de lieu ?

Synthèse

L'épisode 2 de notre séminaire s'est tenu le vendredi 10 avril.

Encore une fois, 11 groupes ont travaillé simultanément sur le thème du jour, à savoir : la bibliothèque en temps de crise et ses espaces : que sommes-nous quand nous n'avons plus de lieu ?

L'atelier a réuni 500 participants, ce qui est une baisse notable par rapport à la dernière fois (933), mais reste tout de même un groupe très important pour échanger. Dans les 11 groupes, on a compté entre 30 et 70 participants, ce qui était très agréable pour échanger.

D'une manière générale, la meilleure maîtrise des outils de discussion, mais aussi de prise de note, et le nombre réduit de participants a permis une meilleure fluidité des échanges. Les animateurs ont encore fait un travail admirable.

La liste des animateurs s'est étoffée et nous avons maintenant une équipe de 34 collègues engagés : Benoît Roucou, Bastien Moreau, Aurélien Lafon, Nathalie Bonhomme, Benoît Vallauri, Pauline Jacquemin, Stéphane Georget, Natacha Wallez, Louise Piot, Thomas Chaimbault-Petitjean, Marie Garambois, Amandine Jacquet, Angélique Robert, Laetitia Renaudeau, Mathias Tessier, Julien Prost, Véronique Prézeau, Claire Josserand, Ana Dolman, Sylvie Ebel, Hanna Henssien, Philippe Feuillard, Céline Monetti, Julie David, Frédérique Dutilleul, Fanny Demeyère, Marie Leblanc, Sofiane Mouas, Lisa Chupin, Chantal Ferreux, Guillemette Trognon, Cécile Touitou, Héroïse Giese et Raphaëlle Bats. Merci à vous tous et toutes !!! Ces collègues dont je ne mets pas toutes les affiliations sont bibliothécaires, documentalistes, médiateurs numériques, formatrices, enseignantes, responsables de Lab, sont français.es ou belges, et travaillent dans des bibliothèques, des écoles, des universités, ou encore des laboratoires.

L'équipe technique, Benoît Roucou, Bastien Moreau et Aurélien Lafon (tous trois de la bibliothèque municipale de La Teste de Buch, 33), a continué à répondre à vos questions liées aux outils, soit via la boîte mail (helpseminaire) mise en place, soit directement sur le discord. Un accompagnement particulier a été fait pour une collègue malvoyante afin de tester avec elle l'accessibilité de discord. Malheureusement l'outil n'est pas optimal pour cette accessibilité, et la collègue n'a pas pu suivre les échanges en direct. En revanche, elle nous a confirmé l'utilité de la vidéo d'introduction et l'accessibilité des documents de synthèse. Nous avons aussi pour les personnes malentendantes amélioré l'accessibilité aux contenus de la vidéo en donnant le texte de celle-ci en même temps que la vidéo. Par ailleurs, les vidéos des épisodes 1 et 2 ont été sous-titrées. Merci à Marion Bailly (Bpi) et Claire Gaillard (Enssib) pour ce travail sur le sous-titrage.

A noter enfin que la synthèse de l'épisode 1 a été traduite en anglais par Alexandra Nobile (Paris 8) et que le texte de l'épisode 2 est en cours de traduction grâce à deux collègues, Alexandra Proulx (Sorbonne-nouvelle) et Clotilde Lambert (Univ. Rouen). Merci à elles, ainsi qu'à Hélène Huet (Univ. Gainesville, USA) et Heather Lea Moulaison (Univ. Missouri, USA) pour leur aide dans ces traductions.

Je vous présente maintenant la synthèse étape par étape de l'atelier.

1/ Etape 1 : Proposer des concepts et enjeux

L'atelier est introduit par une vidéo envoyée 4h avant cette fois-ci (contre 2h pour l'épisode 1). La vidéo présente quelques réflexions introductives sur les notions d'espace public, de lieu et de routine et ouvre des éléments à discuter dans les ateliers.

Il convient de remercier Aurélien Tabard (LIRIS-Univ. Lyon 1) pour ses éclairages sur ces concepts et leur utilisation dans la conception de dispositifs numériques. Merci Aurélien !

Le vendredi 10 avril, à 16h à la fin de l'atelier, la vidéo avait été vue 512 fois et la page du texte de la vidéo avait reçu un peu plus de 1200 visites. Au 20 avril, au moment de la finalisation de cette synthèse, la vidéo a été vue 1106 fois et la page du texte visitée 2518 fois.

Les liens :

- Vidéo sous-titrée : <https://www.youtube.com/watch?v=yW6lGn4qEa8&t=4s>
- Texte de la vidéo : <http://raphaellebats.blogspot.com/2020/04/seminaire-bibliocovid19-texte2.html>

Une précision importante. La vidéo est introductive. Elle ne prétend pas faire le tour des notions d'espace public, de lieux et de routine. Elle vise à donner quelques concepts et rappeler l'approche prise dans ce séminaire depuis le début, à savoir que nous sommes dans un atelier de réflexion collective qui nous donne l'opportunité de discuter d'éléments clés de la conception de service, et non pas dans l'élaboration de schémas prêts à l'emploi pour assurer la continuité de service. Dès lors, je fais le choix de privilégier l'exposé de certains concepts plutôt que d'autres, en lien avec les « exercices » qui seront faits dans l'atelier. Par ailleurs, ces vidéos ne sont pas des tribunes dans lesquelles je peux donner l'alpha et l'oméga de ma pensée du thème de l'épisode. Ce n'est pas le lieu et ce n'était pas le projet. Il convient au contraire que ces vidéos ne balisent pas trop les chemins qui pourront être pris dans l'atelier, sinon à quoi bon un atelier avec 500 personnes. Il n'en reste pas moins vrai que je reste attentive à un certain nombre de choses : le fait de se biblio-décentrer, le fait de penser aussi bien aux agents qu'aux usagers qu'aux habitants, le fait de refuser une vision trop positive de la bibliothèque et de son rôle, de ses valeurs, etc. Il est de mon ressort de rester attentive à ce que ces éléments ne soient pas oubliés : soit par la vidéo, soit par l'animation et le choix des consignes de l'atelier, soit dans la synthèse en pointant ce qui a été difficile, oublié ou mis de côté. Parfois, il n'y a rien à pointer de tel.

2/ Etape 2 : Discuter des concepts

Dans cette étape, il s'agissait de donner la possibilité aux participants de s'approprier les concepts évoqués dans la vidéo en essayant de voir comment ils font écho à leurs pratiques de bibliothécaires ou de documentalistes.

Trois questions ont été posées :

- Que fait-on dans votre bibliothèque qui soit relatif aux espaces ?
- Qu'est-ce qui fait de votre bibliothèque un espace public ?
- Qu'est-ce qui fait que votre bibliothèque est hospitalière ?

2.1 : La bibliothèque : espaces et lieu

Les groupes ont passé en revue des espaces de la bibliothèque :

- Intérieur (hall, salles, toilettes, etc.),
- Extérieur (jardin, hors les murs, etc.),
- Une remarque, on a tendance à oublier deux choses quand on parle des espaces de la bibliothèque : l'extérieur non enclavé (trottoir devant la bibliothèque) et l'intérieur non public (réservé au personnel).

Quatre fonctions principales du lieu pour le public émergent des discussions :

- Lieu de rencontre : discuter, faire ensemble les devoirs, patienter, etc.
- Lieu d'aide et d'accompagnement : pour apprendre, pour construire, pour fabriquer, etc.
- Lieu d'approvisionnement avec des objets et des produits, matériels non disponibles autrement (soit parce qu'anciens ou sortis des circuits de diffusion, soit parce que l'utilisateur n'aurait pas les moyens de les acheter qu'il s'agisse de document ou de matériel informatique)
- Lieu de soin : on se lave, on passe du temps au chaud, on contacte sa famille, on s'occupe de soi, on s'occupe de ses enfants, etc.

Trois inquiétudes aujourd'hui en situation de confinement :

- Retrouver la diversité des usages de l'espace dans le numérique
- Assurer en confinement ce qu'on essaye de proposer normalement (avec plus ou moins de réussite) : un savant équilibre entre un espace pour tous et des espaces propres à des groupes particuliers ou des usages spécifiques
- Observer la possibilité pour le bibliothécaire de rendre le même service de médiation sans la bibliothèque et ses contenus (stockés dans ses espaces).

2.2 : La bibliothèque comme espace public

Il ressort des échanges que la bibliothèque est un espace public pour les raisons suivantes :

- Un lieu accessible à tous, sans discrimination, favorisant une mixité sociale et une réduction des barrières
- Un lieu gratuit, sinon pour le prêt, au moins pour l'entrée et l'usage sans emprunt.
- Un lieu convivialité où l'échange est plébiscité, qui se propose de décroïsonner.
- Un lieu non commercial
- Un lieu de service public
- Un lieu qui marque son appartenance (Légitimation par la fréquentation pour les personnes les plus marginalisées ou en BU pour les étudiants montrant combien ils sont studieux en venant à la bibliothèque, etc.)
- Un lieu de règles et de cadre
- Un lieu reconnaissable par le public
- Un lieu qui s'exporte hors les murs et s'intègre dans d'autres espaces publics
- Un lieu dans lequel on peut rester anonyme

Cependant, c'est un espace public sous condition :

- A condition que le public puisse réellement s'approprier les espaces
- A condition qu'un travail sur l'accessibilité soit mené
- A condition que le lieu soit considéré aussi ouvert qu'on le souhaite par les personnes elles-mêmes (méconnaissance, a priori négatifs, violence symbolique, etc.)
- A condition que les règles ne prennent pas le pas sur l'ouverture (vaut aussi bien pour l'accès que l'anonymat)

- A condition que la bienveillance soit réelle envers les explorations du lieu non conventionnelles ou témoignant d'un déficit de maîtrise des codes de la bibliothèque.

2.3 : La bibliothèque et l'hospitalité

L'atelier consistait à chercher ce qui rendait la bibliothèque hospitalière, avec conscience qu'elle n'est pas hospitalière pour tous. L'objectif était de dresser un cadre positif de l'hospitalité pour interroger sa possibilité dans les espaces numériques, plutôt que d'interroger ses limites à ce stade de l'exercice, et ce d'autant plus que les diverses fractures (sociales, numériques, etc.) sont l'objet de l'épisode n°3 à venir.

Il ressort des échanges de cette étape de nombreux éléments clés de l'hospitalité que je vous propose de synthétiser et d'organiser de la manière suivante :

1. **L'hospitalité : un effet des comportements des personnels.** Plus les agents sont disponibles, à l'écoute sans être intrusifs, souriant et faisant preuve d'empathie, plus la bibliothèque est hospitalière, au sens d'accueillante.
2. **L'hospitalité : un effet des services.** Plus les services sont tournés vers les individus, soit en terme de personnalisation (accueil café, attentions dans les conseils, etc.), soit en terme d'utilité réelle pour la personne (sans jugement sur l'usage des services et des fonds), plus la bibliothèque est hospitalière, au sens où elle est un lieu dans lequel on est accompagné.
3. **L'hospitalité : un effet des espaces et des objets.** Plus les espaces intérieurs et extérieurs sont aménagés agréablement et confortablement (mobilier, propreté, lumière), des ordinateurs sont disponibles, les horaires sont élargis, plus la bibliothèque est hospitalière, au sens où elle met à disposition et partage ce qu'elle a.
4. **L'hospitalité : un effet des principes affichés.** Plus la bibliothèque est reconnue comme porteuse de valeurs relatives au service public (gratuite, ouverture), ou relatives à ses propres qualités (calme, partage, autonomie), ou encore relatives à la république (liberté d'expression, liberté de circulation), plus la bibliothèque est hospitalière, au sens où elle représente ce qui fait la communauté.
5. **L'hospitalité : un effet des usagers.** Plus les usagers sont habitués et identifient les agents, participent à la vie de la bibliothèque (comme acteurs des animations ou comme acteurs engagés dans la forme du service qu'est la bibliothèque), plus la bibliothèque est hospitalière, au sens où elle est un lieu dans lequel le double sens du mot hôte peut réellement s'exprimer.

Ce débroussaillage des concepts a permis de préparer les participants aux trois ateliers suivants, ateliers dans lesquels ils et elles devaient se partager.

3 / Etape 3 : Approfondir les enjeux

On a travaillé sur trois ateliers :

- Passer d'être à la bibliothèque comme à la maison à avoir la bibliothèque à la maison.
- Recréer du lien sur les espaces numériques, pour une hospitalité numérique
- Demain, le déconfinement. Et si nous pensions l'après.

Au terme de l'épisode 2, j'ai récupéré 33 fichiers de note. 11 pour chaque thème. Voilà la synthèse des échanges et des productions des groupes.

Ces ateliers, de même que les synthèses que je vais vous en donner, peuvent avoir été frustrants. L'inquiétude que nous ressentons en ce moment nous pousse à vouloir des outils clés en main. Ce n'est pas l'objet de ce séminaire, et pour être claire ce n'est pas l'objet ni d'un séminaire de recherche, ni

d'une formation. Il s'agit de donner des outils, d'ouvrir des pistes de réflexion, de dresser une carte de chemins possibles qu'il convient ou pas d'emprunter selon sa situation. La frustration est un très bon signe ; elle signifie que vous ne vous jetez pas sur le premier chemin décrit, mais que vous savez qu'il faut du temps, celui de l'enquête, pour construire une réponse à un problème.

Je vais préciser les consignes des « exercices ». Si le cœur vous en dit, je vous invite à réitérer l'expérience en équipe, afin de pouvoir faire de réelles propositions adaptées à votre contexte, vos agents, vos publics, vos services, vos territoires, etc.

3.1 : Passer d'être à la bibliothèque comme à la maison, à avoir la bibliothèque à la maison.

Consignes :

Vos usagers n'ont plus qu'un seul lieu. Leur habitat. Il s'agit dans cet atelier d'essayer de cartographier les rythmes et routines des personnes confinées chez elles (en fonction de votre expérience et de celles de vos proches). Notez quand ce sont des nouvelles routines ou des nouveaux rythmes. Demandez-vous dans ces rythmes et routines où la bibliothèque peut intervenir et s'il vaudrait mieux qu'elle intervienne en synchrone (en direct) ou en asynchrone (non direct). Par exemple : une routine est le temps des repas, puisqu'il n'y a plus de cantines, moins de livraison et de resto, les gens cuisinent davantage. Que peut proposer la bibliothèque comme service pendant ce temps de cuisine, est-ce du synchrone ? est-ce de l'asynchrone ? Ex de synchrone : tous les mardis soirs cuisinez en direct avec votre bibliothécaire (ça peut être à la radio, pas forcément numérique). Ce soir on mange tous des pâtes au pesto ! Ex d'asynchrone : newsletter quotidienne des recettes du jour.

Note pour refaire l'exercice : Il faut toujours en venir à l'énonciation des freins et des facilitateurs de ces propositions. Sont-elles faisables ? dans quelles limites ? pour vos usagers ? pour vos personnels ? qu'est-ce que cela dit de votre bibliothèque et des enjeux auxquels elle cherche à répondre (voir épisode 1) ?

Préalables :

L'expérience de la routine et du rythme est différente :

- Entre ceux qui travaillent et ceux qui télétravaillent
- Ceux qui ont des enfants et ceux qui n'en ont pas
- Ceux qui sont seuls, ceux qui ne le sont pas
- Ceux qui ont (argent et/ou matériel et/ou livres, et/ou etc.), ceux qui n'ont pas (le tout ou l'un des éléments).
- Etc.

Routines :

Les participants font remonter différentes routines.

Celles qui sont nouvelles, du moins pour la grande majorité des habitants :

- Faire l'école à la maison
- Instaurer des règles de vie collective, qui tiennent compte des facteurs de temps (toute la journée ensemble), des facteurs de stress, etc.
- Faire du sport dans la maison
- Travailler (pour son employeur, pour soi avec l'autoformation)
- Se donner des temps de décompression et de relaxation (yoga, méditation)
- Se retrouver à 20h au balcon

Celles qui sont amplifiées par le confinement

- Cuisiner ou préparer à manger
- Lire et notamment lire aux enfants
- Regarder des films, séries, documentaires
- Fabriquer et jardiner
- Jouer
- Dormir
- Prêter attention au monde depuis la fenêtre (oiseaux)
- Développer une éco-responsabilité : consommer moins, recycler
- Créer
- Jouer de la musique

Celles qui sont transformées par le confinement

- Conserver ses liens sociaux : Apéros, convivialité, humour
- Appeler sa famille et ses amis
- Prendre soin des siens et des autres : depuis le temps passé à faire des choses ensemble à l'engagement dans le bénévolat
- Se promener et sortir

A ces routines, il convient d'ajouter celle des professionnels, qui vient se poser en complément, comme une couche supplémentaire, sur les autres routines.

- Faire de la veille pour les usagers
- Faire de la veille professionnelle ou faire de l'autoformation
- Utiliser les outils numériques (et apprendre à le faire)
- Garder le contact des usagers
- Communiquer sur les activités de la bibliothèque
- Alimenter le portail de la bibliothèque
- Mettre en place des animations à distance
- Préparer la réouverture (continuer les acquisitions, préparer des déserbages, programmer les animations de l'automne, plancher sur la réouverture officielle)

Rythmes

L'analyse de ces routines fait ressortir des éléments de transformation des rythmes :

- La journée est souvent décomposée en deux temps : celui de l'action et celui de la détente
- Le rythme est donné par une alternance de choses faites ou pouvant être faites ensemble et de choses à faire pour soi
- La semaine et le we ne sont plus forcément des repères du type d'activités menées
- Le temps est optimisé dans le sens où on privilégie l'essentiel

En revanche, d'autres éléments de temps ne transforment pas la routine du confinement

- Une journée ne fait toujours que 24h
- Le temps de loisir lié au visionnage de la tv ou de films reste important
- L'impression de pas avoir le temps de tout faire, tout voir s'est déporté sur de nouveaux objets, mais elle reste présente

- Le rythme est donné par le flux d’approvisionnement : besoin de faire les courses plus ou moins régulier selon la taille de la famille, la distance du lieu de courses, la masse des propositions, etc. (que l’on parle de nourriture, de matériel, de documents, de films, etc.)
- Le rythme de la journée est ponctué par des temps collectifs partagés dans lesquels on est plus ou moins actifs : 20h au balcon, annonces officielles, etc.

Limites

De nombreuses limites ont été listées.

Limites socio-économiques : comment rendre service dans un contexte de fracture sociale et de fracture numérique ?

Limites liées à la sur-sollicitation : comment à la fois trouver notre place dans la grande diversité des offres de ressources et d’activité, sans participer au discours sur la disponibilité des personnes et sans exacerber le sentiment de culpabilité de ne pas profiter de ce temps et de ces offres (pour les usagers comme pour les professionnels) ? Comment être actifs tout en soutenant le besoin de déconnexion pour éviter le surmenage et la lassitude des écrans ? Comment accompagner la difficulté à articuler temps à soi et besoin de sociabilité ?

Limites liées à la communication publique : comment penser la communication sur l’action de la bibliothèque dans des circuits de validation de la communication transformés par la situation et les outils ? Comment construire cette communication dans l’état de la culture numérique des équipes ? Comment dépasser le sentiment d’inutilité de la bibliothèque pour les équipes sans missions de télétravail ?

Limites liées à l’intimité : Comment éviter l’intrusion dans la vie des habitants/agents de la bibliothèque et protéger leur vie privée ?

Limites liées au virtuel : Est-ce que la sensation de présence dans la bibliothèque est reproductible ? Comment reproduire le « safe space » qu’est la bibliothèque en temps normal ? Comment faire médiation sans accès aux collections ? N’est-ce pas une expérience où tous les publics peuvent utiliser la bibliothèque sans conflit d’usage de l’espace ?

Enjeux pour la bibliothèque :

De nombreux exemples d’actions que peuvent mener les bibliothèques pendant ces routines ont été listées par les participants. Plutôt que donner une liste à la Prévert de ce qui peut être fait, je préfère pointer les éléments de réflexion sur les enjeux qui sont ressortis des échanges.

La bibliothèque dans ses propositions doit en profiter pour interroger sa capacité :

- A mobiliser ses partenariats ou à répondre aux mobilisations des partenaires
- A parler des initiatives locales
- A valoriser les productions, actions, créations des usagers/habitants
- A prescrire et sélectionner dans la masse des informations et des propositions
- A rester cohérente sur le rapport aux écrans
- A devenir un réflexe pour les habitants
- A atteindre le public là où il est et surtout quand il n’est plus d’abord public de la bibliothèque (le public vu de la bibliothèque), ce qui pointe tout autant les déficits de communication (discours et outils) que les déficits de contacts forts avec les usagers en situation normale.
- A mettre du rythme dans des routines : susciter la surprise et proposer de sortir du cadre habituel

- A faire du synchrone un temps social et de l'asynchrone un temps de prescription

Ceci fait émerger 4 profils des bibliothécaires :

- Les bibliothécaires comme orienteurs culturels et comme relais dont la principale qualité est la sélection dans le foisonnement = PRESCRIPTION
- Les bibliothécaires comme appui méthodologique pour apprendre à utiliser les outils de recherche et d'exploration, mais aussi les outils de diffusion, de communication, etc. = FORMATION
- Les bibliothécaires comme partenaires des initiatives locales = TERRITOIRE
- Les bibliothécaires comme relais des actions des usagers et des habitants = PARTICIPATION.

3.2 : Recréer du lien sur les espaces numériques : pour une hospitalité numérique

Consignes :

Les espaces de la bibliothèque se sont déplacés vers des espaces numériques. Il s'agit dans cet atelier de voir comment on peut recréer du lien sur ces outils numériques. Dans la vidéo, j'ai beaucoup parler de conscience mutuelle. Il s'agit exactement de ça : d'essayer d'avoir vraiment une présence à l'autre dans ces espaces. Notez d'abord différents services numériques que vous proposez et sélectionnez-en 2 ou 3. Puis essayez de voir comment vous pouvez dans ces espaces numériques transposer les paramètres d'hospitalité que vous avez fait émerger dans la phase 1 de l'atelier. Pour ces transpositions, notez ce qui rendrait cette hospitalité possible (facilitateurs), ce qui l'empêcherait (freins). N'hésitez pas à vous appuyer sur des choses que vous avez vu dans d'autres outils en ligne, non proposés par des bibliothèques.

Note pour les animateurs : il faut toujours en venir à l'énonciation des freins et des facilitateurs de ces propositions. Sont-elles faisables ? dans quelles limites ? pour les usagers ? pour les personnels ?

Limites :

Le premier élément qui ressort des échanges est l'énoncé des limites à la transposition de l'hospitalité :

- L'illectronisme est évidemment le frein principal à une expérience hospitalière des services en ligne, notamment parce que la bibliothèque ne peut fournir à distance le matériel nécessaire. Elle doit aussi développer une très grande attention aux compétences des usagers et assortir offre et soutien technique = limite relative à l'hospitalité comme accompagnement et comme mise à disposition. En complément de cette question se pose celle de la fracture numérique des bibliothécaires et des bénévoles : quel matériel ? quelle formation ? quel débit internet ?
- La protection des libertés individuelles et de la vie privée est le second point d'attention des participants. Il s'agira notamment de penser la séparation de la vie privée et de la vie publique pour les usagers comme pour les bibliothécaires. = limite relative à l'hospitalité comme accompagnement et personnalisation
- Cependant le jeu vie privé/vie publique est parfois considéré par les participants comme une opportunité à la transposition de l'hospitalité entendue comme renversement de la posture de l'hôte. Et ce notamment dans un contexte de concurrence des offres
- Une autre limite tient dans la capacité du personnel à être accueillant quand les équipes ne sont pas équipées, qu'elles sont elles-mêmes confinées et dans une même situation d'inquiétude et que toutes les bibliothèques ne sont pas déjà présentes sur les réseaux sociaux, voire n'ont pas de site web. = limite relative à l'hospitalité comme accueil

Les points d'action

Les participants ont proposé 7 points d'attention pour penser l'hospitalité numérique :

Travailler la tonalité des discours : humour, émotion, connivence. Ceci doit reposer sur des chartes éditoriales rédigées pour l'usage des réseaux sociaux et autres plateformes.

Remercier les participants, les étudiants qui posent des questions, les partenaires et montrer que leur intérêt pour la bibliothèque signifie quelque chose pour les bibliothécaires.

Repenser la présence en ligne : en termes de régularité, en termes de circulation virtuelle (comment on passe d'un site à un autre, d'un réseau social à un autre), en termes de reproduction des espaces physiques dans le virtuel (ressemblance, identité, etc.), en termes de qualité plutôt que de quantité.

Amplifier la participation des usagers : S'appuyer sur les réseaux pair to pair, Donner la possibilité aux usagers d'éditorialiser les contenus et que la bibliothèque puisse les mettre en valeur, Assumer un rôle du modérateur, Intégrer les usagers pour savoir quels usages ils font des réseaux ou leur demander sur quels types de service numérique ils verraient la bibliothèque.

Proposer de nouvelles proximités : plutôt que proposer une offre de ressources proposer de partager une expérience commune (pas forcément celle du confinement, celle de l'animation, celle d'une routine, etc.), mettre en avant les réseaux de voisinage ou les accompagner (relations avec le vrai voisin ou celles avec le voisin virtuel), proposer des interactions sans échange de ressources, juste pour faire savoir la présence de l'autre. Besoin d'anticiper la création des réseaux en amont de la fermeture.

Personnaliser les relations : proposer des rdv personnalisés, manifester la personnalisation du bibliothécaire (avatar, badge, gilet) selon le volontariat des agents, réfléchir aux conditions d'intégration des participants dans un fil de discussion (Comment on trouve sa place dans le groupe dès le moment où on arrive dans le groupe ?), accepter les audiences fantômes.

Développer l'action mutuelle avec les partenaires : pour utiliser les outils des partenaires, se rendre utile auprès des partenaires, mutualiser et éviter la dispersion, et pour lutter ensemble contre les fractures numériques.

3.3 : Demain, le déconfinement. Et si nous pensions l'après.

Consignes :

A la réouverture, ne nous leurrons pas nous ne pourrons pas tout de suite retrouver nos espaces comme avant, ni nos rythmes, ni nos routines d'usagers comme de professionnels. Listez, en vous inspirant de la discussion sur les usages des lieux de la bibliothèque, les différentes règles qui pourraient changer l'usage de ces lieux. Quel impact sur vos services et sur vos conditions de travail ? Laissez-vous libre d'imaginer des scénarios possibles de réouverture de la bibliothèque (et de vrais scénarios d'anticipation, pas « on ouvre et on est trop content de revoir Mme Michaud, mais on ne lui sert pas la main »). N'hésitez pas à noter qui seraient les acteurs de la définition des nouvelles règles d'usage et comment vous pourriez à la fois les respecter et les faire respecter, tout en réalisant votre mission de votre bibliothèque. Faites-nous un petit scénario d'anticipation !

Note pour les animateurs : il faut toujours en venir à l'énonciation des freins et des facilitateurs de ces propositions. Sont-elles faisables ? dans quelles limites ? pour les usagers ? pour les personnels ?

Préalables :

Des échanges avec les collègues, il ressort trois inquiétudes que l'on va considérer comme préalables à toute réflexion sur la réouverture, et à la compréhension des résultats de cet atelier :

- Inquiétude liée aux conditions de déconfinement : flou et incertitudes sur la réouverture en termes de dates, consignes, conditions

- Inquiétude liée aux libertés et à l'espace public : vivre dans un état de confiscation, dans lequel ce qu'on n'a plus le droit de faire est amplifié quantitativement et qualitativement
- Inquiétude sur l'avenir de la bibliothèque, qui pourra être à la fois un lieu de socialisation et un lieu inquiétant.

Anticipation

L'atelier fait ressortir trois niveaux temporels d'anticipation :

Anticiper à court terme : réouvrir

- Penser différents types de scénario de réouverture, bien avant la réouverture
- Faire une enquête auprès des usagers pour savoir quels seront leurs besoins les plus forts au moment de la réouverture.
- Prendre ce temps comme expérimentation avec essais et erreurs.

Anticiper à moyen terme : continuer

- Préparer un argumentaire sur les budgets pour la culture, pour faire face à des risques de coupes de contractuels et de non remplacement des départs à la retraite.
- Préparer un argumentaire sur l'utilisation des ressources documentaires par crainte de répercussions financières sur les ressources physiques après le confinement.
- Repenser les plans de formation du personnel (à distance, numérique, etc.)
- Ne pas repousser les discussions sur le devenir de la lecture publique rurale en lien avec la possibilité de la poursuite de l'engagement des bénévoles : personnes âgées fragiles, personnes malades, alors même qu'il y a déjà une crise de la vocation.

Anticiper à long terme : se préparer

- Faire une équipe « catastrophe sanitaire/catastrophe naturelle », qui aura pour fonction de faire des plans dans lesquels le numérique ne sera pas forcément la solution
- Définir les contours d'un service d'urgence, par notamment une enquête auprès des publics : qu'est-ce qui vous a manqué ? quels services absolument nécessaires ?
- Proposer aux usagers de s'inscrire sur une liste pour recevoir de l'aide ou pour partager si une nouvelle crise survient

S'organiser :

L'atelier fait ressortir trois axes de préparation pré-ouverture : de l'équipe, des bâtiments, des usagers

Préparer l'équipe

- Poser des conditions : n'ouvrir qu'à condition d'être prêts en termes d'équipement et de protections.
- Rassurer les équipes : donner des consignes claires sur les conditions de travail (droits, protections, travail en openspace, etc.) ; les services maintenus, réduits, renouvelés ; les règles d'usage de l'espace, etc. Prendre du temps en équipe avant l'ouverture au public pour définir ces consignes, les écrire, les connaître, assurer la possibilité de leur mise en place.
- Retrouver le sens de l'équipe : prendre le temps d'échange et de libérer la parole. Gérer le sentiment de doute des agents sur leur utilité ou celle des bibliothèques pour les usagers. Pointer le positif (reconnaissance des apports des habitants pendant le confinement (participation), expertise de la bibliothèque développée en médiation numérique, nouveaux partenariats, etc.).

- Faire face à la fragilité des équipes et prévoir un temps d'accueil de l'équipe : avec les médecins du travail, des psychologues, etc. pour répondre aux inquiétudes
- Définir un calendrier de reprise du service public pour les agents à la santé fragile ou considérés comme à risque face au covid et prêter attention aux agents en première ligne (en poste de prêt et retour par exemple). Casser la hiérarchie et faire que toutes les catégories interviennent sur le prêt retour.
- Prévoir les transformations liées aux demandes possiblement accrues de télétravail

Préparer les lieux

- Nettoyer les espaces. La décontamination n'a a priori pas lieu d'être, mais un bâtiment fermé plusieurs mois doit être nettoyé.
- Bien connaître les consignes de l'ARS, des municipalités ou des universités, ou des établissements scolaires concernant les usages des espaces publics
- Définir un plan d'ouverture du bâtiment avec une réouverture progressive ou différente selon les heures et les jours.
- Définir un plan de circulation : utilisation amplifiée de l'extérieur, chemins limités (marquages au sol), etc.
- Définir un plan d'occupation de l'espace : espacer les places assises en enlevant du mobilier ou en marquant le mobilier.
- Fournir et alimenter les toilettes et salles en gel hydro alcoolique et installer dans les salles des fontaines pour le lavage des mains.

Préparer l'accueil des usagers :

- Faire de la communication sur les dates de la réouverture et prévoir une permanence téléphonique pour répondre aux questions sur celle-ci
- Faire de la communication sur les règles d'usage des espaces : restriction de circulation, jauges, etc. à la fois pour prévenir et pour rassurer les usagers sur la sécurité de fréquentation et d'utilisation des lieux.
- Réfléchir à l'accueil des premiers jours pour qu'une nouvelle convivialité puisse s'installer, dans un contexte où le public sera certainement méfiant, sur ses gardes et aura perdu ses habitudes et repères et malgré l'augmentation des contraintes.
- Faire face à la fragilité des usagers avec bienveillance et souplesse
- Organiser des temps publics (avec distanciation physique) et collectifs de remerciements : prévoir de donner la parole aux personnes qui étaient en premières lignes.
- Vivre avec le covid 19 : Faire la prévention sanitaire et prévoir l'affichage de documentation, préparer une augmentation des questions sur les règles.

Une bibliothèque en transformation

Enfin, cette réouverture ne pourra se faire dans un contexte de normalité, un certain nombre de propositions ont été faites sur les champs des horaires, numérique, accès, collections, animations et réseau, avec une question chapeau :

Les actions menées pendant le confinement seront-elles pérennisées ? Les actions menées pendant la réouverture seront-elles un événement ou vont-elles s'inscrire dans la durée ?

Redéfinir Les horaires et les accès :

- Vaut-il mieux étendre les horaires pour avoir une répartition des usagers sur toute la journée avec une diminution de la présence des agents dans les espaces (et possiblement des fermetures d'espaces) ?
- Ou au contraire réduire les horaires et faire plus de drive et portage, avec la même conséquence sur le nombre d'agents dans la salle ?
- Faudra-t-il réserver des heures pour les personnes les plus fragiles ? pour les soignants ? Et comment s'assurer de ces « statuts » ? Les agents devront-ils être en charge de vérifier les conditions de santé des usagers ?
- Définir une jauge maximum de fréquentation.
- Faudra-t-il une obligation de se laver les mains à l'entrée ?
- Les automates seront-ils préférables aux postes de prêt-retour ? Avec quelles conditions de nettoyage à chaque passage ?
- L'accès aux postes informatique sera-t-il toujours possible et sous quelles conditions de nettoyage après chaque passage ?

Redéfinir l'accueil :

- Repenser l'accueil et l'hospitalité derrière une vitre plexi ?
- Définir les mesures barrières et qui sera en charge de les faire appliquer
- Anticiper des conflits d'usagers en lien avec des points de crispation sanitaire (toux, masque, etc.)
- Augmenter le hors les murs et investir l'extérieur de la bibliothèque
- Développer les services de renseignement à distance : téléphone, tchat, etc. et non pas uniquement pour donner les horaires, mais bien pour répondre à des questions qui demandent des recherches dans les collections.
- Imaginer un accueil plus personnalisé pour réduire la circulation et s'appuyer moins sur la notion d'autonomie qu'on a tendance à le faire en France, et plutôt sur l'accompagnement et la valorisation de l'expertise des bibliothécaires en matière de collections et de ressources.

Redéfinir les collections

- Il semble que la première mesure sera l'augmentation du nombre de prêt et le rallongement de la durée de prêt, pour limiter les flux de personnes comme de documents.
- Faire de la bibliothèque plutôt un lieu d'approvisionnement que de séjour prolongé au moment de la réouverture.
- Il faudra repenser les flux de documents en termes de stockage des livres arrivés : espaces de stockage, remise en circulation des documents, continuation ou cessation de la mobilité des collections dans les réseaux (d'une ville, d'un campus, d'un département).
- Faudra-t-il proposer des services de portage ? de click and collect ?
- Il faudra certainement développer la prescription pour limiter la circulation dans les rayons : conseil, pochettes surprises, paniers type AMAP, etc.
- Refaire les collections pour attirer le public, mais aussi pour soutenir les éditeurs, les librairies, les auteurs (réapprovisionner la collection avec les sorties du temps du confinement ou passer aux sorties du déconfinement ?)
- Enfin la réouverture sera aussi un temps de renégociations des accès aux bases de données, éditeurs, etc.

Redéfinir la stratégie numérique

- Les bibliothécaires seront certainement attendus sur la poursuite des actions numériques mises en place pendant le confinement, notamment en termes de veille et de sélection de ressources et d'accompagnement à l'utilisation des outils. Comment répartir le travail dans l'équipe avec cette nouvelle donnée ?
- Préparer une véritable stratégie de la bibliothèque dans le champ numérique.
- Travailler davantage sur les besoins numériques des usagers
- Travailler davantage sur les compétences numériques des personnels

Redéfinir les animations

- Construire un programme autour d'animations qui demandent/imposent des contacts limités entre les usagers
- Augmenter le nombre d'animations en groupe restreints, avec des jauges plus limitées
- Resserer sur le local en raison de la limitation des déplacements dans le pays

Redéfinir le réseau

- Travailler avec d'autres services municipaux pour des actions où nos compétences propres peuvent être mobilisées (par exemple sur la question de la fracture numérique et de l'aide scolaire de rattrapage pour les familles qui ont eu du mal à suivre la continuité pédagogique)
- Travailler davantage en réseau d'échange de compétences et d'idées entre bibliothécaires de différentes bibliothèques (retour au réseau associatif).
- Travailler davantage en réseau d'échange entre acteurs des lieux de savoirs et/ou de production : être plus identifiés comme acteurs (ex : réseau des makers).

Conclusion

Ceci est la synthèse des échanges entre 500 bibliothécaires principalement français, mais également belges, camerounais, suisses, canadiens, américains, etc., principalement en bibliothèque territoriale, mais également en bibliothèque universitaire, scolaire, associative, sans grande surprise donc cette synthèse n'apporte pas de solution toute prête à l'emploi pour tel ou tel type de bibliothèque, évoluant dans tel ou tel contexte. Au contraire, c'est la synthèse d'une multiplicité d'idées, de soucis, d'inquiétudes, de désirs, de croyances. A vous d'y piocher ce qui vous inspire, à vous de construire les conditions de votre exercice professionnel : aujourd'hui pendant le confinement, demain à la réouverture, constamment sur vos outils numériques. A vous de construire avec les associations ou dans vos établissements des guides, des vade-mecum, des exemples de mise en œuvre de solutions sur les trois thèmes de cet épisode : la bibliothèque depuis la maison, l'hospitalité numérique et penser demain.

Merci de votre attention.

Raphaëlle Bats (Enssib)

Le 20 avril 2020