

Synthèse d'une enquête menée auprès des directions des 54 bibliothèques classées (BC) le lundi 11 mai 2020

Ont répondu les directions des 47 BC suivantes : Grand Albigeois, Angers, Grand Autunois, Avignon, Besançon, Bordeaux, Boulogne-sur-Mer, Bourges, Brest, Caen la mer, Cambrai agglomération, Chalons-en-Champagne, Châlon-sur-Saône, Chambéry, Clermont Auvergne Métropole, Colmar, Compiègne, Dijon, Grand Dole, Douai, Grenoble, La Rochelle agglomération, Le Havre, Le Mans, Limoges, Lyon, Metz Métropole, Montpellier Métropole, Moulins agglomération, Mulhouse, Nancy, Nantes, Nîmes, Orléans, Pau agglomération, Périgueux, Poitiers, Reims, Rennes Métropole, Roubaix, Rouen, Saint-Etienne, Toulouse, Troyes Champagne Métropole, Valence Romans Agglo, Valenciennes, Versailles

Les directions ont été interrogées par courriel sur la liste de diffusion des conservatrices et conservateurs mis à disposition dans les bibliothèques classées. Les questions portaient sur le calendrier et les modalités de la réouverture, sur le dialogue entre la direction de la bibliothèque, les agents et l'autorité responsable de l'établissement et sur la réception des recommandations nationales produite par les associations professionnelles.

1. Le principe d'un accueil progressif du public, préconisé par les associations professionnelles, a été presque unanimement adopté

La reprise d'activité est presque systématiquement envisagée de manière graduelle afin d'éviter une fréquentation massive des espaces, de préparer la remise en route des services et d'organiser le retour progressif des agents.

- Pour la très grande majorité des BC, le 11 mai ne marquera pas le retour des usagers au sein des locaux de la bibliothèque
- Parmi les répondantes, seules deux bibliothèques (Pau agglomération et Dijon) donneront accès à leurs espaces dès la semaine du 11 mai.
- Pour la très grande majorité des bibliothèques, l'accueil du public est repoussé à une seconde phase : 10 bibliothèques prévoient une réouverture de leurs espaces dans le courant du mois de mai, 14 en juin et 4 à l'été ou au-delà, tandis que 19 d'entre-elles estiment ne pas avoir de visibilité suffisante pour avancer une date à ce stade.
- A chaque fois, ces éléments de calendrier sont présentés avec beaucoup de prudence, faute de visibilité suffisante sur l'évolution de l'épidémie.
- Quel que soit le calendrier de réouverture au public, celle-ci sera partielle et adaptée : modulation des espaces (accès limité à certains locaux, retrait d'une partie du mobilier), ouverture d'une partie seulement des établissements d'un réseau, mise en place d'une jauge...
- Des « plans de reprise d'activité » qui prévoient une adaptation des services proposés
- Dans un premier temps, c'est la mise en place d'un service de retrait de documents à la demande (« drive »)¹ qui est privilégié. 40 des 47 répondants prévoient de déployer ce service, dans les trois-quarts des cas dans le courant du mois de mai. Très souvent, il

¹ Appelé selon les cas « click & collect », « prêt à emporter », « drive », « retrait en Médiathèques » etc., ce service a pour principe de proposer la commande de livres (en amont, en ligne ou par téléphone) pouvant être retirés à la bibliothèque, dont les espaces demeurent la plupart du temps fermés au public à l'exception d'une banque d'accueil. Certaines bibliothèques assortissent ce service de la possibilité de bénéficier de l'aide et de conseils d'un bibliothécaire, à distance ou en présentiel.

va de pair avec la possibilité de retourner les documents empruntés avant le confinement et la mise en quarantaine de ceux-ci avant leur remise en service.

- D'autres services sont également envisagés par certains établissements avant la reprise de l'accueil du public : **portage de documents à domicile**, en partenariat avec d'autres services de la collectivité (Grand Dole, Roubaix, Pau agglomération, Boulogne-sur-Mer), **accès à internet** (Rennes Métropole, Poitiers), à un **service d'aide ou de conseil sur rendez-vous ou à distance** (Rennes Métropole, Poitiers), **reproduction de documents patrimoniaux** (Boulogne-sur-Mer, Nancy), **dépôts dans les établissements médico-sociaux et Ehpad** (Brest). Plusieurs établissements souhaitent poursuivre l'effort de mise à disposition de ressources et la médiation numériques engagé pendant la période de confinement.
- La reprise des **actions culturelles** peut être envisagée dans un second temps (hors les murs à Rennes Métropole ou à Brest, *escape-game* à Cambrai agglomération) ; cependant, elle est généralement repoussée à une phase ultérieure, en même temps que l'accueil de groupes.

2. Le dialogue entre la bibliothèque et son autorité

- Le dialogue entre la direction de la bibliothèque et sa hiérarchie s'est **déroulé dans de bonnes conditions** la plupart du temps.
- Le phasage proposé par les directions a généralement été formalisé dans un « **plan de reprise d'activité** » validé par la collectivité. Les témoignages montrent que les professionnels ont souvent plaidé pour une approche plus prudente que les élus, parfois désireux de rouvrir le service au plus vite.
- **Quatre réponses font état de visions très divergentes** entre les élus et la direction de la collectivité. Quelques répondants regrettent ainsi que le calendrier imposé par la collectivité ne permette pas de préparer l'accueil du public dans le respect des consignes sanitaires.
- Les protocoles sanitaires ont généralement été discutées dans le cadre d'un **CHSCT**. La question de l'**approvisionnement en équipements de protection individuels (EPI)** constitue le point nodal des négociations ; elle se pose généralement au niveau de la collectivité dans son ensemble. Dans beaucoup de bibliothèques, c'est la disponibilité de ces EPI qui conditionnera le passage d'une phase de réouverture à la suivante.
- Dans quelques collectivités, les agents et/ou les locaux de la bibliothèque sont réquisitionnés par la collectivité pour répondre à la crise en cours.
 - o C'est en particulier le cas pour l'accueil des **scolaires**, identifiés comme un public prioritaire (accueil dans les locaux de la bibliothèque, actions hors les murs). Dans deux collectivités, la volonté d'accueillir les scolaires ou de mobiliser les agents de la bibliothèque pour participer à leur reprise dans des délais très courts est source de difficultés ou de désaccord entre la bibliothèque et sa hiérarchie.
 - o Les agents peuvent également être réquisitionnés pour la **distribution de masques** (comme à Chambéry, où celle-ci a lieu dans le hall d'accueil de la bibliothèque).
 - o Ils peuvent être mobilisés en **renfort du CCAS** (Brest).

3. Réorganiser la reprise d'activité interne de l'établissement

- D'une collectivité à l'autre, **le retour des agents dans les locaux suit des modalités et un calendrier variable**. La plupart des bibliothèques organisent cependant un retour progressif des équipes au cours des deux semaines suivant le déconfinement, prenant en compte les autorisations spéciales d'absence d'une partie des équipes (santé fragile, garde

d'enfants) et la nécessité de poursuivre le télétravail. Le travail interne est alors centré sur la gestion des commandes, le retour des documents, la mise en œuvre de services de retrait de documents à la demande et l'installation des espaces. C'est généralement le principe d'une rotation des équipes qui est retenu. Seuls trois établissements maintiennent le télétravail de l'ensemble des équipes jusqu'à la fin du mois de mai.

- Les personnes répondantes ne font pas état de **difficultés particulières dans le dialogue avec les agents**, parfois plus enclins que leur direction à reprendre l'activité. Les cadres constatent que les équipes sont souvent partagées entre des agents désireux de retrouver au plus vite l'activité d'avant le confinement et des agents plus inquiets et soucieux des conditions sanitaires. L'importance de la communication entre équipes de direction et agents est soulignée.

4. Le document de recommandations produit par les associations professionnelles et la DGMIC est très apprécié, même s'il présente quelques limites

- Souvent partagé entre les directions et leurs agents, le document de recommandation produit par les associations professionnelles et le ministère semble avoir été **largement diffusé** et être **dans l'ensemble très bien reçu**.
- Pour les professionnels, il a servi de **guide pratique, d'appui**, voire de **socle** pour préparer le plan de reprise d'activité. Il semble **adapté à la réalité du terrain** car les solutions mises en œuvre localement correspondent dans l'ensemble au schéma de reprise d'activité présenté dans le document.
- Quelques répondants insistent cependant sur l'importance de décliner localement, voire d'assouplir certaines recommandations. La **durée de quarantaine de 10 jours** préconisée dans le document est en particulier jugée trop longue par certains établissements : sur 18 répondants qui se sont exprimés sur ce point, 6 envisagent d'adopter une durée de quarantaine allant de 3 à 7 jours, les 12 autres ayant prévu d'appliquer la quarantaine de 10 jours.
- **L'utilité du document dans le dialogue avec les élus et la hiérarchie** de la bibliothèque est également soulignée : dans de nombreux cas, le document a permis d'appuyer l'argumentaire des professionnels auprès de leur collectivité. Plusieurs établissements rapportent qu'il a permis la validation du plan de reprise d'activité auprès de leur autorité. En cas de désaccord entre la direction de la bibliothèque et sa hiérarchie, un tel document n'apparaît cependant pas suffisant pour faire obstacle à la volonté des élus de rouvrir la bibliothèque. A ce titre, plusieurs répondants soulignent l'intérêt de disposer d'un document validé par le ministère de la Culture et pouvant être présenté et opposé aux élus.