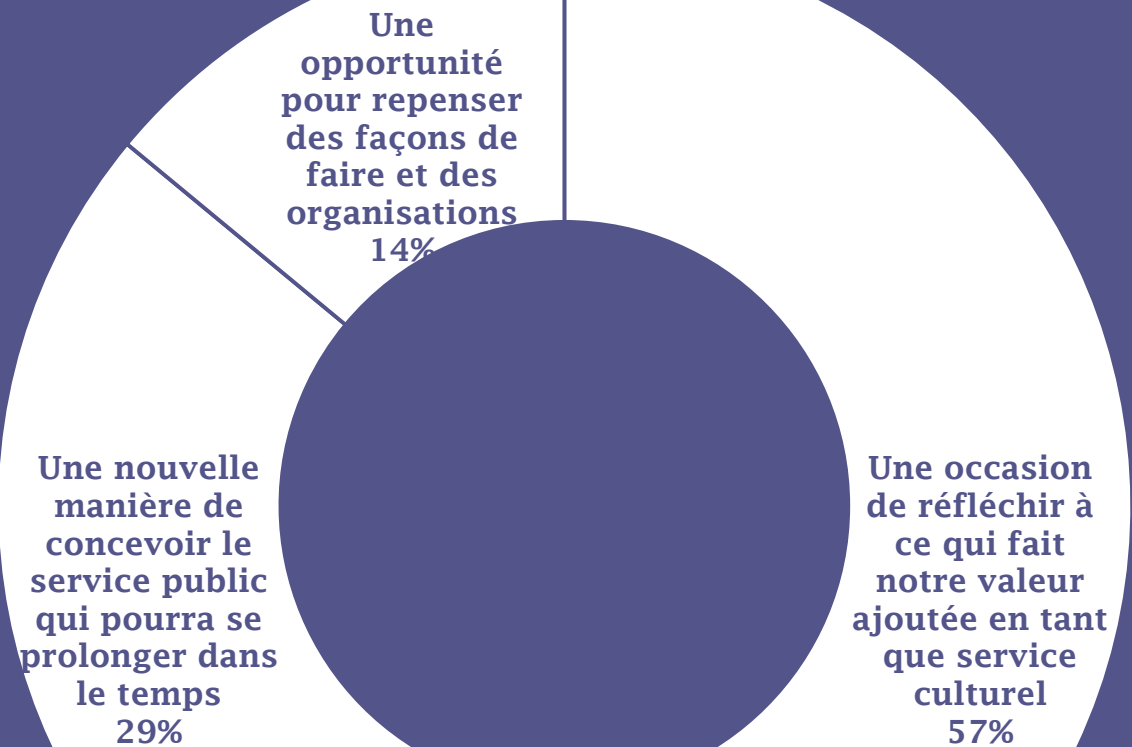


Le 17 avril 2020

Atelier d'intelligence collective
Le monde d'après dans nos
établissements culturels : les
bibliothèques

Comment vivons-nous cette période de confinement ?



Quels sont les impacts de la réouverture de nos établissements ?

NOS FORCES

- Plaisir et envie de se retrouver entre collègues mais également avec les usagers
- Cohésion d'équipe et solidarité
- Pérenniser ce qui a été mis en place durant la période de confinement
- Faire converger toutes les équipes vers un même projet (la réouverture)
- Développer la présence numérique (Facebook, Instagram, Youtube,

NOS CONTRAINTES

- Réouverture en mode dégradé
- Non prioritaire pour nos tutelles
- Peu de visibilité sur l'avenir (pas de consignes précises)
- Manque de personnels
- Allocation des budgets complexes (privilégier les ressources numériques au détriment des autres ressources

podcast...)

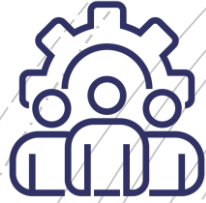
- Partenariat avec d'autres services présents en physique
- Challenge managérial de permettre la continuité d'un service de qualité autant pour les usagers que les agents
- Développer le télétravail
- Repenser nos offres aux usagers (accroissement de l'offre numérique...)

Ce qui a pu
manquer à mon
public durant le
confinement

BOITERETOUR
ANIMATIONS
ÉCHANGER
SPECTACLE
DVD
LIEN
CD
CULTURE
PROXIMITÉ
SOCIABILITÉ
LIEU
HUMAIN
CONVIVIALITÉ
SOCIAL
LIVRES
PRESSE
RÉVISER
PARTICIPATIF
RESSOURCENUMÉRIQUE

Remarque : nous avons une connaissance assez limitée sur le sujet
→ Proposition : cette période peut être propice à une étude des publics afin de mieux comprendre notre plus-value et ainsi **définir des solutions opérationnelles adéquates** à ces besoins et non seulement en réaction à la crise actuelle





Quel plan d'action en interne ?

- Définir les rôles de chaque agent notamment si un besoin particulier demande une hausse des forces vives
- S'assurer de la situation de retour pour chaque agent et leur besoin concernant la pose de congés d'été
- Elaborer ensemble la façon de travailler si la présence physique ne peut être réalisée ainsi que le fait de garder le lien avec le reste de l'équipe
- S'assurer d'horaires d'ouverture convenant au nombre restreint d'agents
- Réaliser un mur d'idée sur Trello
- Permettre aux équipes souhaitant travailler sur l'interne de pouvoir le faire (scinder les équipes, prévoir un roulement, chapeauté par une équipe pilote, plannings participatifs afin que chacun s'installe au poste qu'il souhaite)
- Prendre soin des agents fragiles psychologiquement
- Contacter les autres services de la ville afin de co-construire une nouvelle organisation partenariale
- Mettre en place la logistique liée à la sécurité sanitaire (gestes barrières...)
- Laisser du temps aux équipes pour reprendre leur fonction, le rythme d'une vie (sas de décompression à prévoir, discuter, échanger)
- Proposer une nouvelle offre de lecture par téléphone (texte libre de droit) car certaines personnes ont des problématiques financière, de déplacement, d'isolement, de solitude



Quel plan d'action pour les publics accueillis ?

- Mettre en place un drive
- Gérer les stocks de documents empruntés/retournés (la quarantaine d'environ 5 jours nécessitant des éventuelles restrictions de prêt)
- Permettre la gratuité du parking à côté pour faciliter les flux
- S'assurer d'horaires d'ouverture convenant aux usagers
- S'assurer de la sécurité sanitaire
- Organiser la distribution et récupération des documents prêtés aux structures collectives par le biais de relais (La Pose, CCAS...)
- Réaliser une communication plus claire et synthétique (travail des interfaces de nos portails et réseaux sociaux pour communiquer)
- Renforcer les partenariats avec les libraires afin de travailler notamment sur la diffusion mutuelle d'outils de communication
- Développer une nouvelle offre d'animation culturelle par le biais de podcasts, de format numérique (vidéo)



Points de réflexion

- **Drive et sécurité sanitaire** : comment organiser la mise en place d'un drive, traiter la désinfection des biens empruntés ? La mise en place est lourde. Exemples de mise en œuvre :
 - Mise en place de portage pour les personnes isolées pendant le confinement : l'utilisateur réserve les documents sur le catalogue en ligne puis ils sont prêtés sur la carte, mis dans un sac. Un mail ou appel/SMS indique le créneau pour le retirer. Les sacs préparés sont disposés devant la bibliothèque et les bénévoles viennent les chercher. Point d'attention : le stock de sac distribué peut vite être épuisé, quid du retour des sacs prêtés ?
 - Mise en place d'un drive post confinement : l'utilisateur réserve les documents par téléphone, le portail ou mail puis planifier la venue de l'utilisateur sur un créneau ciblé (plusieurs personnes en même temps) afin de retirer les documents directement au sein de la bibliothèque (prestation physique partielle).
- **Communication** : problème récurrent non lié à la crise. La newsletter, les réseaux sociaux (Instagram, Facebook de la ville...) ne touchent que les publics connectés. La communication via les flyers et affiches risquent de ne pas être réalisée par manque de budget
 - Propositions : réaliser sa communication via des panneaux lumineux dans la ville, la presse locale (moins lue), radio locale, librairies...
- **Possible injustice** : il faut véritablement assurer la sécurité sanitaire de cette chaîne de traitement du document sans quoi on risque d'être vecteur de contamination pour les personnes les plus dépendantes de notre service
- **Désagréments possibles des documents** liés à la désinfection réalisée chez l'utilisateur (bien communiquer sur ce qui est réalisé en terme sanitaire au sein de l'établissement...)
- **Besoins des divers publics** : s'interroger sur ce qui a pu manquer aux publics durant cette période de confinement

Merci à tous pour votre participation
à cet atelier d'intelligence collective

