

LES CAFÉS

ABF connectés

Rencontre informelle
avec les membres **confinés**
du bureau régional

Venez discuter
COVID & Bibliothèques

Vendredi 20 novembre – 10h00
avec l'application ZOOM



COMPTE-RENDU

Introduction :

Face au nouveau confinement du 1^{er} novembre, se pose le rôle des bibliothèques alors que leurs portes sont fermées aux publics.

L'ABF Rhône-Alpes, soucieuse d'être un support et un tisseur de lien entre les professionnelles, s'adapte en proposant un nouveau format numérique pour son café ABF.

Cette première édition a rassemblé 48 personnes qui se sont réparties dans quatre groupes de discussion :

- Questions RH (8 personnes)
- Scolaires (11 personnes)
- Services et animations numériques (15 personnes)
- Ressources numériques (15 personnes)

Les comptes-rendus de chaque groupe sont disponibles ci-dessous.

Merci à tous et à toutes pour votre participation !

Questions RH

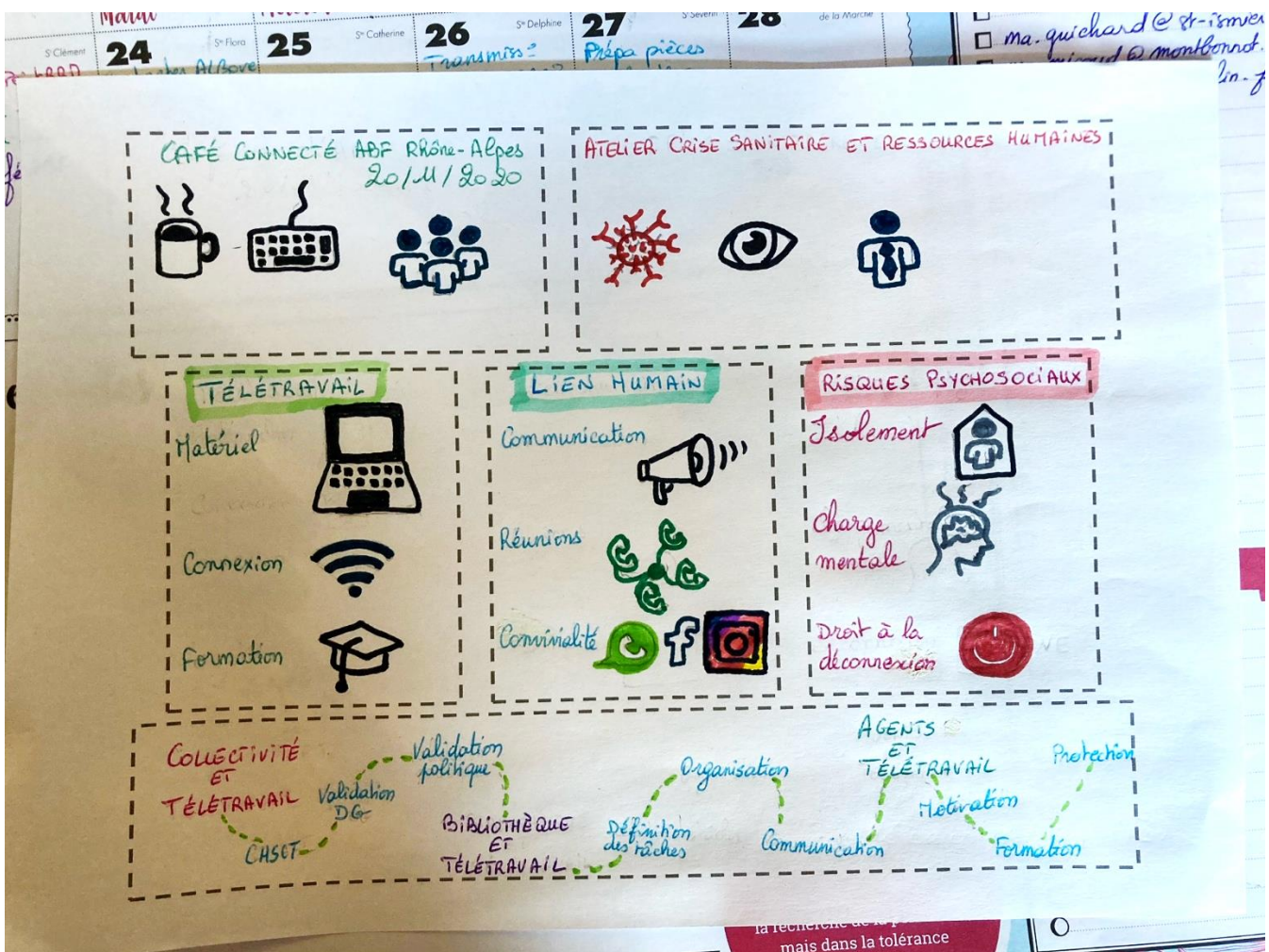
> 7 participant-es de Rhône-Alpes et au-delà !

> Animateur-trices ABF : Anne Baudot, Christian Massault, Dominique Lahary

Cet atelier consacré aux problématiques de ressources humaines liées à la période de crise sanitaire a réuni 7 personnes : outre Christian Massault, retraité et animateur de l'atelier, et Dominique Lahary, retraité et membre de la commission ressources humaines de l'ABF, 3 bibliothécaires de la région Rhône-Alpes et 2 de la région parisienne étaient présentes.

Les questions centrales qui ont été abordées sont :

- Qu'est-ce qu'une tâche / mission télétravaillable
- Qu'est-ce qui a été mis en place et avec quelles limites
- Comment maintenir le lien, la cohésion d'équipe, se projeter, organiser des réunions
- Comment former les agent-es, non seulement en termes de formation continue « normale », mais aussi aux nouvelles pratiques et outils que la situation impose (se former en ligne à des outils en ligne)



Sketch note d'Anne Baudot !

Dans un premier temps, il a été rappelé que l'autorité territoriale était compétente à modifier temporairement l'affectation d'un-e agent-e pour des besoins de service (mise à disposition d'un-e agent-e de bibliothèque sur un EHPAD ou un centre d'action sociale pour du travail administratif, par exemple) dans une situation exceptionnelle. Toutefois, ce changement doit être réellement temporaire, sinon cela entraîne des effets sur le déroulement de la carrière.

Le nœud central des échanges est resté l'humain, autour notamment des questions de formations, d'adaptation de l'organisation et d'échanges.

Formation et de l'adaptation aux nouvelles pratiques

Sur la question de la formation et de l'adaptation aux nouvelles pratiques (notamment celles liées au télétravail), la problématique des agent-es en difficulté avec l'outil informatique a été très présente. Outre les questions de niveau de compétence, qui ne rend pas toujours possible la formation à distance (et qui a été palliée d'abord par les ASA lors du confinement total, puis par de la formation en présentiel dès que cela a été possible), s'est posée aussi celle des moyens matériels, tous et toutes les agent-es ne disposant pas forcément d'une connexion (ou d'une connexion stable) à internet et/ou des outils pour l'utiliser à leur domicile.

C'est particulièrement vrai dans les zones rurales et/ou périurbaines moins bien desservies par les opérateurs (pas de fibre, notamment). Cela pose aussi, lors des périodes de confinement total, le problème de la charge sur la ligne, puisque plusieurs personnes (adultes et adolescent-es) peuvent se retrouver connectées en même temps sur des serveurs à distance. On constate que la question de l'appropriation des outils en ligne n'est pas nécessairement une problématique liée au grade ou au statut (certain-es agent-es de catégorie C sont aussi bien voire mieux outillé-es que certain-es agent-es de catégories B ou A, et plus familiarisé-es avec les outils en ligne).

En revanche, cela soulève la problématique des représentations : les missions (ou certaines des missions) des agent-es de catégorie B ou A sont plus facilement perçues comme télétravaillables que celles des agent-es de catégorie C. Or, certains retours d'expériences montrent que l'organisation peut prévoir, entre autres, le transport de matériel au domicile des agent-es, permettant ainsi de travailler à domicile sur l'intégralité des missions hormis le rangement et le prêt/retour. Pour les cas où cela ne s'est pas avéré possible, dans la période mixte, il y a eu le recours au présentiel total pour les agent-es qui le souhaitaient, ou la mise en place de tâches différentes pour les périodes de télétravail (ex. : un agent-e est chargé-e de lire et rédiger des coups de cœur pour le portail et la page Facebook, afin de décharger le reste de l'équipe de ces tâches).

Dans tous les cas, il y a une volonté d'équilibrer autant que possible sur l'ensemble des agent-es les tâches de manutention et les autres tâches. Une des directions a sollicité ses collaborateurs pour qu'ils proposent eux-mêmes les tâches qu'ils considéraient comme télétravaillables : c'est un bon moyen d'appropriation de ces temps particuliers et cela a permis d'imaginer des solutions inédites pour les agent-es dont on pensait que toutes les tâches ne pouvaient être effectuées qu'en présentiel.

Maintien du lien

Sur la question du maintien du lien, plusieurs outils ont été mis en place. Tout d'abord, les réunions ont été largement maintenues en visio ou téléconférence pendant toute la durée du confinement total, via des outils comme Discord, Zoom ou Teams notamment, ainsi que des échanges téléphoniques (parfois via les outils de téléconférence, parfois via le téléphone portable).

En outre, plusieurs bibliothèques ont mis en place des groupes de discussion sur WhatsApp ou Discord, mêlant les questions professionnelles et les échanges informels. D'autres types de temps informels (« Café et papotage », « Visio-apéro », « Anniversaires du mois », etc.) ont également été mis en place. Le constat assez généralisé est que la communication a finalement plus de mal à se faire lors de la phase de déconfinement et en confinement partiel que lors du confinement total, en raison notamment du fait que les équipes ne sont pas toutes présentes en même temps et qu'une part non négligeable des informations passent dans des temps informels et sont donc perdues pour les agent-es qui travaillent à distance à ce moment-là.

Cette crise réinterroge le modèle de communication « en silo », très cloisonné, qui a plus ou moins toujours été appliqué dans les collectivités : aujourd'hui, les problématiques sont plus d'ordre technique que hiérarchique, ce qui nous amène à repenser plus globalement notre modèle de communication pour ne laisser personne sur le bord de la route.

Risques psycho-sociaux

La dimension des risques psycho-sociaux est extrêmement difficile à prendre en considération à la fois lors du confinement et dans cette période mixte : la sécurité, y compris psychologique, des agent-es est de la responsabilité de l'employeur mais est très difficile à contrôler et accompagner lorsque les agent-es ne sont pas présent-es sur place. Il y a nécessité de trouver des solutions pour traiter les situations individuelles et pas seulement l'organisation globale, car si on fait l'impasse dessus, on peut découvrir trop tard des souffrances ou difficultés particulières.

Trois points ont été notamment relevés sur cette problématique : celui des agent-es en situation d'isolement, pour qui la perte du lien social que représente l'environnement de travail peut se révéler dramatique, celle des agent-es ayant des enfants et qui ont dû gérer de front le télétravail, l'école à la maison et la garde des enfants, occasionnant une charge mentale inédite et exténuante, et enfin la question du droit à la déconnexion (lié notamment aux groupes de type WhatsApp, qui peuvent déborder de façon significative sur les temps personnels dans certaines équipes) pour trouver un équilibre entre convivialité de l'équipe et respect de la vie privée.

Sur ce dernier point, certain-es chef-fes de services ont d'emblée posé un cadre auquel elles-eux-mêmes s'astreignent concernant les temporalités sur lesquelles les agent-es peuvent faire usage des moyens de communication mis à disposition, de façon à préserver les temps personnels.

A noter également que certaines équipes ont modifié leurs horaires de connexion pour les périodes de travail à distance, en raison de l'absence des contraintes liées à l'ouverture au public. Un dernier point, plus « anecdotique » en nombre d'agent-es concerné-es, est celui des agent-es vulnérables qui sont maintenu-es en travail à distance total lors des périodes de déconfinement : cette situation les isole encore plus que le reste des équipes et crée une difficulté comparable en nature à celle de la période de confinement mixte (perte d'informations, etc.) mais renforcée par le fait qu'il n'y a aucun temps partagé, même avec une partie de l'équipe : le maintien de la convivialité autant que des échanges professionnels est plus difficile, la déconnexion en cas de débordement des échanges sur le temps privé crée un isolement de l'agent-e par rapport au groupe, etc.

A l'inverse des questions techniques, qui sont plutôt facilitées par le recul et l'expérience du premier confinement, la dimension psycho-sociale et de communication est perçue comme plus difficile lors de ce second confinement aux contours plus flous.

Télétravail dans les collectivités

Le dernier point qui a été abordé est celui de la question plus générale du télétravail dans les collectivités, hors période de crise sanitaire. Il s'avère qu'il n'était en place dans aucune de celles représentées dans l'atelier, et que la question n'avait été abordée (pour être écartée) que dans très peu d'entre elles. La mise en place du télétravail lors du premier confinement s'est donc faite dans l'urgence, sans moyens matériels spécifiques, et a soulevé un certain nombre de difficultés qui semblent être globalement mieux gérées lors de ce deuxième confinement plus mixte.

Certaines collectivités ont maintenant missionné leur CHSCT pour réfléchir aux préconisations pour l'inscription du télétravail dans les pratiques. Le cas particulier des bibliothèques est difficile à faire entendre, car elles sont souvent perçues par les décideurs et les DSI comme des établissements de prêt et que toute la dimension des tâches internes demeure très opaque.

D'une manière générale, ce qui ressort des échanges, c'est qu'une telle crise exacerbe les problématiques déjà préexistantes (questions d'organisation, de communication, de représentations du métier, etc.), mais qu'elle ouvre en même temps de nouvelles pistes d'amélioration du métier, etc.), et qu'elle ouvre en même temps de nouvelles pistes d'amélioration.

Scolaires

> 11 participant-es de Rhône-Alpes et au-delà !

> Animatrices ABF : Amandine Rochette, Eloïse Coron

Ce café en une phrase : questionnements, astuces et envies de continuer à échanger via l'ABF !

A-t-on le droit d'accueillir des publics scolaires en bibliothèque ?

Cf. [réponse de l'Enssib](#) à cette question en date du **15/09/2020** :

« Dans la situation actuelle, aucun texte ne s'oppose à l'accueil des scolaires en bibliothèque, à conditions de respecter un certain nombre de mesures. » = port du masque, limite du nombre de personne, lavage des mains, et manipulation des documents.

Cela étant, chacun-e se rapproche de sa préfecture / direction des affaires culturelles pour avoir une consigne claire.

Comment aménager un accueil scolaire in situ ?

Une participante qui a l'autorisation de réaliser des accueils partage les aménagements de son équipe :

- Accueil d'un groupe classe, bibliothécaire masquée, enfants non masqué-es
- Restriction à une salle d'animation dédiée avec sélection de livres à emprunter (pas de déambulation dans salle de lecture)

Autre expérience : accueils thématiques sur le jeu, qui sont créés ensuite en classe avec professeur-es.

Quant à animer avec un masque, différentes idées :

- Acheter des masques transparents inclusifs (ça fait une tête bizarre mais c'est mieux que rien !)
- Montrer son visage 2 secondes pour dire bonjour, et remettre son masque illico
- Proposer un dispositif calme où les enfants auront moins tendance à bouger : ex kamishibai

Hors les murs : les bibliothécaires se déplacent dans écoles

Dans ce cas, les équipes adaptent les trames des accueils scolaires prévus initialement pour leurs sorties hors les murs.

D'après vos expériences, les collègues font des **adaptations au plus simple** : des lectures à voix hautes et des sélections à emprunter.

Cela permet d'accueillir le groupe classe en entier (contrairement aux ateliers numériques en petits groupes compliqués à gérer en ce moment) : le but est de garder un lien !!

Accueils à distance en visio ?

Si aucun accueil scolaire n'a été réalisé en visioconférence, l'idée est exprimée. La protection des agent-es et des enfants, et le plaisir de montrer son visage non masqué peuvent être des arguments.

Produire des contenus numériques à diffuser

Ce thème, aussi abordé dans les autres groupes de ce café ABF, est porteur. Différents formats :

> Lectures filmées diffusées de manière pérennes sur les réseaux sociaux :

Sur youtube : [kamishibai à la bibliothèque de Lyon](#)

Sur les sites web des bibliothèques : [confi-contes des bibliothèques de Bourg-en-Bresse](#)

Si les collectivités l'ont achetée, la plateforme storyplayer semble appréciée des publics et des collègues : <https://www.storyplayr.com/>

Les collègues témoignent toutes et tous que ces dispositifs permettent de toucher de nouveaux publics (connectés, qui ne viennent pas en bm). Ces actions ont été lancées au 1^{er} confinement, et parfois arrêtées depuis... Mais vont sans doute être relancées !

> Comptines chantées et filmées

Sur les pages Facebook des bibliothèques comme les [médiathèques d'Alfortville](#)

> Pas envie de montrer sa trogne ? Pourquoi pas un podcast ?

Une collègue se lance dans la lecture de textes audio. Plus simple pour les éditeur-trices, moins intimidant pour les bibliothécaires, le podcast nécessite peu de technique, et des outils libres et des collègues peuvent être ressources !

- Enregistrement : sur son tel
- Montage audio : audacity
- Diffusion : soundcloud
- A savoir : amusez-vous à créer un générique !
- Pour les musiques additionnelles, se faciliter la vie avec des sons gratuits / sinon SACEM
- Ex : [médiathèque de Boissy-saint-léger](#)

- **Droits d'auteur-trice ?**

Les autorisations juridiques de diffusion ont connu une largesse pendant le 1^{er} confinement, qui n'est plus exactement la norme. Néanmoins, ne pas s'empêcher de demander les droits aux éditeur-trices (qui nous redirigent vers les auteur-trices parfois) car certain-es sont d'accord !

L'idée émerge de **communiquer sur ces actions aussi aux écoles** (stratégie de communication plutôt axée sur le tout public jusque-là). On s'imagine aussi demander aux professeur-es de faire lire leurs élèves sur des formats courts, filmés ou juste audio...

> Que répondre aux professeur-es réfractaires au numérique ?

Argument partagé : le mieux est l'ennemi du bien ! Dans cette période, pour certaines équipes, ce lien à distance est le seul possible, alors entre ça ou rien, votre proposition peut être entendue.

N'y a-t-il pas une incohérence à se rendre en écoles (ou à accueillir les enfants) quand on demande aux gens d'être confinés ?

Les collectivités qui ont l'autorisation préfectorale en général propose aux équipes des accueils ou hors les murs sur base du volontariat + du respect des gestes barrière.

C'était bien ce café ABF... On continue d'échanger ?

Bien sûr, avec plaisir ! Rendez-vous sur le forum de l'ABF [agorabib](#)

Et/ou sur les groupes régionaux et commissions thématiques de l'ABF (qui ont aussi des pages facebook). [Facebook sur groupe Rhône-Alpes ici](#).

Merci à tous et toutes pour cette matinée riche !!

Salle Services numériques et action culturelle en ligne

> 15 participant-es de Rhône-Alpes et au-delà !

> Animateur-trice ABF : Hélène Vial, Thomas Gomez de Mercado

Drive / Click & collect / Clique et rapplique

La 2^{ème} vague encourage les bibliothèques sur les services à distance et le public est au rendez-vous, notamment sur le retrait de documents.

Pour celles et ceux qui ont mis en place le drive seulement lors de la 2^{ème} vague, le répondant du public semble encore à venir.

Dans les départements les plus ruraux et là où les BDP irradient majoritairement, l'activité des bibliothèques repose sur du bénévolat, âgé et non familier avec le numérique de surcroît. Il est donc primordial d'accompagner ces toutes petites structures.

Afin de ne pas toucher seulement le public connecté, valorisation des collections en physique :

- Tables et tours de présentation à l'entrée de la bibliothèque, vitrines
- Sélections personnalisées par téléphone ou à la banque de prêt
- Dépôts dans les commerces de quartier
- Distribution ajoutée à celle des repas
- Pochettes surprise, pack découverte
- Appeler les personnes âgées que l'on sait isolées, leur demander si elles ont besoin de documents, prendre des nouvelles.

En ligne :

- Page Facebook
- Rédaction de critiques, articles
- Questionnaire numérique (exemple du pack surprise de Dardilly : <https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfGru4M14zrpJTnB7kmz-emxGPxW0iIhbAT-sQbV45hm-C9yw/viewform?fbzx=-664901552155512088>)

Réaliser des tutoriels sur la réservation en ligne et le Drive, réaliser des petits films avec les moyens du bord pour expliquer.

Action culturelle à distance

Les cafés littéraires et les clubs de lecture se réunissent via les plateformes de visio conférence.

- Les bibliothécaires réalisent des podcast, réfléchissent à comment filmer leurs séances : https://www.youtube.com/playlist?list=PLIGIjuKiCqKGKpNtbpEQkVy_nzZ_W4DeX
- Certain-es lisent des histoires chez elles-eux en se filmant avec leur téléphone : [Les Contes de Bourg en Bresse](#)
- Penser à demander l'autorisation aux éditeur-trices, auteur-trice.s ! (Qui la donne très volontiers en temps de confinement)

Cinéma

- Projection commune, suivie d'un débat sur une plateforme de visioconférence (25^e heure/etc. > Voir action de la [médiathèque départementale de l'Isère](#) pour le Mois du Doc 2020).
- Inviter des auteur-tric.s, des réalisateur-trices, des partenaires (cinéclub du quartier) à participer à ces rencontres
- Ne pas suspendre d'éventuels partenariats (Mois du film documentaire, Festival Interférence...)
- Proposer de la VOD (Arte, Tenk...)

Musique

- Faire des playlists.
- Soundsgood, agrégateur de contenus.
- Création de chaîne sur [Souncloud](#) par la Médiathèque de Messimy : musique, lectures d'extrait, critiques.
- Ressources : « [Les initiatives des bibliothécaires musicaux pendant le confinement](#) » BPI, 10/04/2020

Jeux

Proposer des jeux transposables sur une plateforme de visio (Welcome, la route des vins, Time Up ou Dixit aménagé, etc.), via une application (Carcassonne, 7 wonsers, etc.), escape game proposé sur les sites des médiathèques, quizz littéraire, musical, ciné, etc.

> Outils : Boardgame Arena, visio.

> Exemple ville Antony : <https://www.ville-antony.fr/evenements/ludotheque-confinement-2>

Ressources numériques

> 15 participant-es de Rhône-Alpes et au-delà !

> *Animateur-trice ABF : Odile Fagot, Stéphane Dumas*

Nous avons commencé par une présentation individuelle.

En plus de collègues Rhône-alpins, étaient présent-es : Alice Bernard de la région de Tours, Marie-Christine de région parisienne, Aurélie de la Bibliothèque départementale de Sarthe, Bénédicte des Pyrénées orientales.

Nous nous sommes exprimé-es sur les fournisseurs de ressources numériques :

Plusieurs travaillent avec la plateforme CVS, large choix mais très coûteuse. Des choix budgétaires sont nécessaires, parfois au détriment de documents imprimés.

Autres fournisseurs cités : Arte VOD, Tout apprendre, Europresse et Cafeyin pour la presse qui reste une ressource chère.

La possibilité de s'inscrire à distance pendant le confinement a été proposée par plusieurs collectivités, et plusieurs départements ont donné l'accès gratuitement à tous les habitants.

Toutes ses offres ont été très appréciées par les usagers. Si certaines collectivités sont revenues en arrière au moment du déconfinement, d'autres ont entériné la chose.

D'ailleurs, la plupart des collectivités complètent leur offre numérique avec celle du département.

Le téléchargement de livres numériques à la BD de l'Ardèche est passé d'une moyenne de 300 à 1000 en très peu de temps. La « consommation » a beaucoup augmenté aussi en région parisienne.

L'offre PNB, renforcée par les éditeur-trices, a rencontré son public.

D'autres ressources numériques ont été mises en avant, dont celles pour la jeunesse, même si elles sont moins populaires que les autres.

Des bibliothèques ont mis en place des « déambulations » autour de thématiques et de ressources libres de droits.

A été abordé la question de la médiation en période de confinement. Elle a été faite via les sites Internet des bibliothèques, des réseaux sociaux. A cette occasion, certaines ont pu créer leur page Facebook attendue depuis longtemps. Les newsletters ont aussi été utilisées ainsi que le mailing.

Les ressources numériques ont donc été largement plébiscitées et ont pu attirer un nouveau public, pas ou peu habitué à se rendre en bibliothèque. Par contre, au moment du déconfinement, leur utilisation a beaucoup varié. La BD de la Sarthe a vu ses statistiques d'utilisations chuter, allant même jusqu'à constater qu'elles n'avaient jamais atteint un niveau si bas pendant l'été. Par contre, celle de l'Ardèche a noté un léger tassement, mais elles restent élevées.

> Prochain rendez-vous :

AG du groupe ABF Rhône-Alpes

- **Lundi 25 janvier** -

(Heures et modalités à venir)

> Adhésion : www.abf.asso.fr

> Contact, remarques, questions :

Le groupe ABF Rhône-Alpes reste à votre écoute :

- Par mail : contact@abfrhonealpes.fr

- Sur la page facebook : [ABFRhoneAlpes](https://www.facebook.com/ABFRhoneAlpes)