Association
des Bibliothécaires
de France

Assurer une continuité de service des bibliothèques adaptée au confinement

Comme elle le fait depuis le premier confinement, l'ABF poursuit ses contacts avec les services de l'État et les partenaires associatifs et s'efforce de communiquer les informations permettant aux équipes mais aussi aux collectivités et établissements publics de faire leurs choix dans cette situation contrainte.

Ces derniers jours ont été éprouvants pour toutes les équipes et l'on perçoit les inquiétudes, les sentiments contradictoires et la fatigue que les nouvelles dispositions à prendre en urgence peuvent provoquer.

C'est toute la question de la polyvalence et du rôle essentiel de ces services dont il est question et, depuis jeudi, on constate à quel point les avis peuvent se diviser. Comment assurer une continuité de services adaptée tout en priorisant les objectifs de cette mesure exceptionnelle qu'est le confinement : préserver la santé de tous et toutes, usagers comme personnels ?

La possibilité offerte de proposer un système de drive ou de portage, qui semblerait constituer, dans un premier temps, une réponse simple et rapide à mettre en place pour proposer une alternative aux fermetures n'est finalement pas si évidente :

- Ce type de service nécessite des moyens humains, logistiques et techniques dont ne disposent pas forcément toutes les bibliothèques et collectivités, sans parler des bibliothèques tenues par des bénévoles… Les équipes sont déjà fortement éprouvées par les réouvertures mises en œuvre depuis mai dernier qui s'accompagnent de protocoles lourds et chronophages, et ne sont, de plus, pas épargnées elles-mêmes par l'épidémie et ses impacts.

- Le prêt de documents par drive ou portage ne représente qu'une partie de nos activités et ne répond qu'aux besoins d'une proportion limitée du public, quand toute une partie des autres usagers reste privée de services d'autant plus indispensables en cette situation : accès aux ordinateurs et à Internet, possibilité d'imprimer des documents, disposer d'un espace de travail, consulter des documents sur place, sans compter l'emprunt qui ne se limite pas à la commande de ce qu'on a déjà identifié… Nombre d'articles ont illustré cette problématique lors du premier confinement, qui perdure pour ce second.

Limiter l'offre de services possibles des médiathèques à la possibilité d'y retirer des commandes, c'est négliger tous les autres moyens possibles pour les professionnels de déployer leurs compétences et de toucher tous les publics.

S'il est décidé que le déplacement pour accéder aux services des médiathèques est autorisé et justifié, il nous paraît indispensable que cela soit accompagné de la prise en compte de tous les services possibles, garantissant la sécurité sanitaire de tous et toutes :

- possibilité de click and collect
- possibilité d’accès sur rendez-vous (Internet ou table de travail)
- l'ensemble des possibilités pour les bibliothécaires de déployer leurs compétences et de toucher tous les publics sans accueil physique dans les bâtiments : partenariats, créations de contenus en ligne, accompagnement téléphonique, partage de ressources et services numériques…

L’ensemble de ces propositions étant à prioriser, adapter et contextualiser selon les moyens humains, matériels, informatiques, et selon les priorités définies dans chaque collectivité pour s’adapter au mieux aux territoires et aux publics.

Enfin, parce que la question sanitaire nous conduisant à cette situation se pose pour tout le monde, la proposition de services ne saurait se réfléchir de manière isolée sans prise en compte de la sécurité des personnels et sans concertation avec eux.
Il est indispensable de revoir l’organisation interne afin de permettre à chacun·e de limiter ses déplacements et interactions ; si le télétravail est la règle, la réalité des collectivités et du terrain est loin d’être aussi simple.
Il est important de revoir la capacité de proposition de services en proposant par ailleurs, au personnel, toutes les garanties pour leur santé et leur sécurité.
Au même titre que les services des médiathèques ne se limitent pas au prêt de documents, un ensemble de missions et de services peuvent être effectués en télétravail et il importe de les renforcer, dans l’intérêt du public comme dans celui des collègues.

Par ailleurs, l’ABF se montre totalement solidaire et exprime son soutien aux librairies indépendantes, ainsi qu’à tous les partenaires réguliers de notre profession : les artistes, auteurs, intermittents, intervenants d’actions culturelles et formateurs dont les métiers sont aujourd’hui également en danger.

De prochains rendez-vous avec les différentes associations professionnelles et les services de l’État sont prévus afin de faire le point régulier sur la situation et envisager les prochaines semaines.

L’ABF s’engage pour que, dans le nécessaire respect des précautions sanitaires, les bibliothèques continuent à être au service des populations pour leur accès à l’information, à l’éducation, à la culture et aux loisirs et jouent leur rôle d’inclusion dans une période où ces besoins, loin de pouvoir être mis entre parenthèses, sont plus que jamais criants.