

Proposition de protocole pour la mise en place d'un service de drive en bibliothèque

dans le respect des préconisations sanitaires

Table des matières

Pourquoi mettre en place un drive ?.....	3
Avec ou sans rendez-vous ?.....	3
Prérequis à la mise en place d'un drive.....	4
Fonctionnement général.....	5
Détail d'une réservation sur le portail (sans rendez-vous).....	5
Réservation par téléphone ou par mail (sans rendez-vous).....	6
Prise de rendez-vous.....	6
Schéma de fonctionnement général.....	8
Explication du schéma.....	9
Points spécifiques.....	10

Pourquoi mettre en place un drive ?

Depuis le 11 mai 2020, les bibliothèques peuvent de nouveau proposer à leur public un service de fourniture de documents. Cependant, celui-ci doit se faire dans le respect de règles sanitaires strictes. Un certain nombre de recommandations ont été faites par des associations professionnelles de bibliothèques pour éclairer la décision des bibliothécaires et des élus : <http://www.biblio-covid.fr/>

Ce document déconseille la réouverture au public dès le 11 mai et conseille de mettre en place dans un premier temps un service de type drive.

En effet, le 11 mai la plupart des bibliothèques :

- Ne sauront pas exactement sur quels personnels elles peuvent compter (contraintes de santé, de garde d'enfants. Âge des bénévoles sur lesquels repose une grande partie du service...)
- Ne sauront pas exactement sur quel matériel sanitaire elles peuvent compter (masques, gel hydroalcoolique, lingettes, vitres de protection en plexiglas...)

La mise en place – dans un premier temps – d'un service de drive permettra aux usagers de se procurer des documents de nouveau. Les prérequis pour l'ouverture d'un tel service sont assez faibles : on peut mettre en place un drive avec peu de personnel et sans matériel sanitaire spécifique (masques, gel hydroalcoolique...) même s'il est préférable d'en avoir.

Cependant, le fonctionnement en mode drive reste peu satisfaisant tant pour le public (impossibilité de voir les documents avant de les choisir, personnes peu à l'aise avec internet défavorisées) que pour les bibliothécaires (service chronophage et organisation complexe surtout si prise de rendez-vous).

Le drive doit donc être conçu comme une phase provisoire en attendant la réouverture au public dans de bonnes conditions sanitaires dès que le nombre d'agents et la réception du matériel nécessaire le permettront.

Avec ou sans rendez-vous ?

Le principe du drive est que le public va choisir ses documents sur Internet (même si on peut envisager un service de réservation par mail ou téléphone) et viendra les récupérer plus tard. Les documents sont déjà prêtés et mis dans un sac ou posés sur un comptoir donnant sur l'extérieur, et l'utilisateur les met dans son propre sac.

Cependant deux modalités sont possibles pour la récupération des documents :

- **Sans rendez-vous** : le lecteur vient chercher ses documents quand il le souhaite pendant les horaires d'ouverture de la bibliothèque. Si plusieurs lecteurs arrivent en même temps, une file d'attente bien organisée (distanciation d'au moins un mètre entre les personnes) et un système d'entrée/sortie sécurisé (pas de risque de croisement) permet d'éviter les risques de propagation du virus
- **Avec rendez-vous (souhaitable)** : en plus de réserver leurs documents, les lecteurs réservent également un créneau horaire pour venir les récupérer. Cette façon de faire est plus lourde (pour le lecteur comme pour la bibliothèque) mais permet de minimiser les risques de contact entre

les lecteurs.

Dans la plupart des cas, on pourra se contenter d'un système sans rendez-vous. En effet, dans la mesure où les documents sont déjà prêtés emballés, le passage des lecteurs est extrêmement rapide, et le risque d'engorgement (file d'attente importante) faible.

La mise en place d'un système de rendez-vous sera réservée aux plus grosses bibliothèques qui reçoivent couramment plus de 15 personnes ou familles par heure.

Les deux systèmes peuvent également être mis en place en parallèle, pour répondre aux attentes de certains publics soucieux d'éviter les files d'attente.

Prérequis à la mise en place d'un drive

L'avantage du drive est que les prérequis sont faibles :

Obligatoire

- 1 seul bibliothécaire (pro ou bénévole) suffit pour une petite bibliothèque. Davantage pour les plus grosses structures. Cela peut nécessiter d'adapter les horaires de la bibliothèque en fonction de la disponibilité des agents en cette période particulière (garde d'enfants...). Il faut également compter un temps de travail interne important (temps de recherche des réservations)
- Un espace pour se laver les mains facilement accessible pour les agents
- Des lingettes imprégnées de solution alcoolique ou un spray de même type pour décontaminer les surfaces.
- Des sacs (en papier de préférence) pour mettre les documents réservés

Recommandé

- Masques pour les agents.
- Une barrière de sécurité en plexiglas à la banque de prêt, ou au comptoir (table) installé pour l'occasion
- 1 flacon de gel hydroalcoolique

Fonctionnement général

Voici une proposition qui devra être adaptée à chaque bibliothèque. Il repose sur quelques grands principes :

1. Aménagement de la bibliothèque : La bibliothèque doit être aménagée pour créer un espace d'accueil restreint. Le public ne peut pas accéder à toute la bibliothèque mais juste à une petite zone où il pourra rendre ses livres et prendre ses sacs. Des zones pour le stockage des retours (quarantaine) et des sacs à emporter devront également être aménagées.
2. Un seul agent est nécessaire pour le fonctionnement : situé derrière la banque de prêt, il va chercher les sacs et les pose sur le comptoir. Les documents ont été prêtés avant, donc aucune opération informatique n'est nécessaire à ce stade. De même on n'effectuera ni retours ni rangement pendant la permanence.

Naturellement si d'autres agents sont présents cela pourra faciliter et accélérer le traitement des demandes

3. **Les retours ne seront pas traités en temps réel. Ils devront être déposés sur une table, une caisse ou un chariot dès l'entrée dans la bibliothèque. Ils ne sont pas passés en retour dans le SIGB. A l'issue de la permanence, ils sont stockés dans un espace dédié et mis en quarantaine pendant 10 jours. À l'issue de ce délai, ils pourront être passés en retour et rangés (pas pendant les permanences)**
4. Les réservations peuvent se faire directement sur le portail de la bibliothèque (de préférence) mais également par mail voire par téléphone (sur des créneaux horaires définis). Voir schéma détaillé plus bas.

Détail d'une réservation sur le portail (sans rendez-vous)

- 1- Réservation sur le portail : il est nécessaire d'activer dans le SIGB la possibilité de réserver les documents en rayon (demander à l'éditeur du SIGB de vous aider si nécessaire).
- 2- Recherche de documents en rayon : éditer la liste des réservations disponibles en rayon et aller les chercher. Cette opération se fait de préférence une fois par jour lorsque la bibliothèque est fermée. Le bibliothécaire doit impérativement se laver les mains avant cette opération. Si des masques sont disponibles, il est recommandé d'en porter lors de la recherche et du prêt.
- 3- Affectation des réservations : envoi automatique des mails au lecteur.
Une fois la réservation trouvée, une opération est généralement nécessaire pour l'affecter (atteste que la réservation a bien été trouvée). Cette opération peut varier selon les SIGB. Elle entraîne généralement l'envoi d'un mail d'avertissement au lecteur. En l'absence de mail on peut l'avertir par téléphone.
- 4- Prêts des documents : il est préférable d'effectuer tout de suite le prêt des réservations trouvées (ne pas attendre que le lecteur vienne les chercher). Cela fera gagner du temps au moment où le

lecteur viendra récupérer ses réservations. L'augmentation de la durée des prêts compensera cette petite différence.

5- Rangement et classement dans les sacs : les documents sont mis dans des sacs sur lesquels on indique le numéro de carte et le nom du lecteur. Tous les prêts d'un même lecteur sont regroupés dans le même sac. Les sacs sont classés par nom ou par numéro de carte pour être trouvés plus rapidement. On indiquera également la date sur le sac pour (si nécessaire) remettre en rayon des documents non récupérés par le lecteur.

6- Récupération par le lecteur : lorsque le lecteur viendra chercher ses réservations durant les plages d'ouverture, le bibliothécaire n'aura qu'à aller chercher son ou ses sacs (famille) et à le poser sur la banque de prêt. Aucun contact n'est nécessaire, ni aucune manipulation informatique.

Réservation par téléphone ou par mail (sans rendez-vous)

La bibliothèque peut également autoriser les réservations par téléphone ou par mail. C'est plus lourd à gérer mais ça présente deux intérêts :

- Permettre l'accès au service aux personnes peu à l'aise avec l'informatique
- Permettre des réservations thématiques (je cherche un livre sur tel sujet, un policier récent...) pas forcément titre à titre

Pour les réservations par mail, le bibliothécaire va effectuer la recherche (en dehors des horaires d'ouverture de la bibliothèque) et prévient le lecteur par mail lorsque la commande est prête (les documents sont directement prêtés sur la carte du lecteur sans passer par la phase de réservation). Les prêts sont mis en sac et classés comme pour les réservations sur le portail. Le lecteur viendra les chercher durant les horaires d'ouverture de la bibliothèque.

Pour les réservations par téléphone, il faut préciser les créneaux horaires pendant lesquels les lecteurs peuvent appeler (a priori pas pendant les horaires d'ouverture au public). On notera les demandes du lecteur. On n'oubliera pas de noter son numéro de carte ainsi que son numéro de téléphone. Lors de la commande par téléphone, on indiquera au lecteur la date prévisible à partir de laquelle il pourra venir chercher ses documents (compter le temps de recherche en rayon). Si des documents ne sont pas trouvés, on pourra rappeler le lecteur par téléphone pour le prévenir. Pour le reste, on fera comme pour les réservations par mail (prêt, rangement dans sac et classement).

Prise de rendez-vous

Comme indiqué plus haut, la prise de rendez-vous n'est nécessaire que pour les plus grosses bibliothèques (plus de 15 passages de familles par heure) qui craignent de ne pas pouvoir gérer une file d'attente. Elle implique une complexité supplémentaire pour le lecteur et pour la bibliothèque.

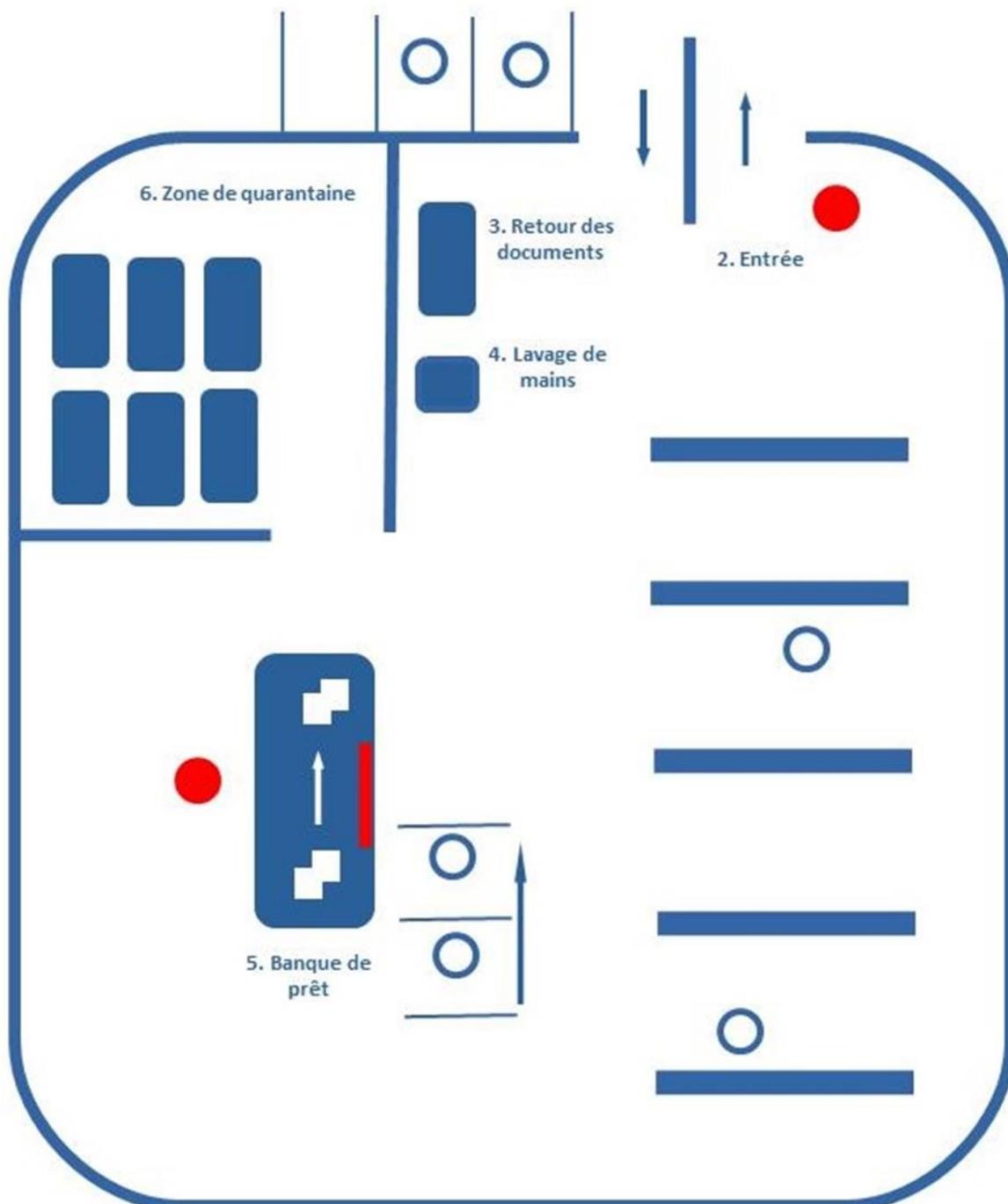
Le principe est que la bibliothèque va déterminer des créneaux horaires (de 5 minutes environ), sur lesquels les lecteurs vont s'inscrire pour venir chercher leurs documents. Plusieurs solutions techniques sont envisageables :

1. Directement via le portail : les SIGB n'intègrent pas nativement ce genre de fonctionnalités, mais beaucoup vont la développer en urgence dans le contexte de pandémie actuelle. Si votre SIGB propose cette fonctionnalité, préférez cette solution.
2. Une plateforme spécialisée (mais gratuite) en ligne comme timify (<https://www.timify.com>) : c'est la solution adoptée par la bibliothèque de la Plaine-sur-mer (cf https://bdla.loire-atlantique.fr/images/DOC_SITE/actualite/Infographie_Drive.pdf et <https://www.kizoa.fr/Montage-Video/d321952635k9788004o2l1/tuto-drive-a-la-mediatheque>)

Une solution plus artisanale basée sur Doodle (<https://doodle.com/fr/>) : c'est la solution adoptée par la bibliothèque de Bouaye cf <https://doodle.com/poll/yzh9cebtphm2ppsf>

Schéma de fonctionnement général

1. File d'attente pour accéder à la bibliothèque



Explication du schéma

1. **File d'attente pour accéder à la bibliothèque** : matérialiser au sol l'écart d'1 mètre à respecter en attendant de pouvoir rentrer dans la bibliothèque si celle-ci est pleine. Idéalement cette file se situe dans un espace couvert (couloir d'entrée...) mais à condition de ne pas provoquer d'engorgement (personnes obligées de se croiser de trop près).
2. **Entrée - sortie** : Idéalement l'entrée et la sortie sont distinctes pour éviter de se croiser. Si ce n'est pas possible essayer de l'aménager pour faciliter les entrées et sorties sans risque. Un panneau indique qu'un seul usager doit être présent à la fois dans la bibliothèque.
3. **Retour des documents** : Tout de suite après être entrés, les lecteurs déposent les documents à rendre sur un chariot ou une table. Ces documents ne seront pas passés en retour tout de suite. Prévoir des chariots vides pour échanger si le chariot est plein.
4. **Banque de prêt** : Un agent (au moins) se trouve à la banque de prêt. Idéalement, la banque est équipée d'une barrière transparente en plexiglas. Après avoir rendu ses livres, le lecteur annonce à haute voix son nom et son n° de carte. Le bibliothécaire va chercher le ou les sacs correspondants et les pose sur la banque de prêt. Le lecteur les prend et s'en va. Aucun contact ni aucune manipulation informatique ne sont nécessaires.
5. **Zone de stockage des sacs** : les documents prêtés sont regroupés dans des sacs (en papier de préférence). Sur chaque sac, sont inscrits de manière visible le nom du lecteur, son n° de carte et la date de prêt. Les sacs doivent être classés par nom ou par n° de carte. Dans le cas d'une prise de rendez-vous, on sortira à l'avance les sacs qui doivent être récupérés dans la journée. Selon les bibliothèques, les sacs seront stockés par terre, sur des tables ou dans des étagères. Cette zone – naturellement – ne doit pas être trop éloignée de la banque de prêt.
6. **Zone de quarantaine** : les documents rendus sont stockés dans la zone de quarantaine pendant 10 jours. Celle-ci peut être une pièce ou un espace de la bibliothèque matérialisé comme tel. Le plus simple est de les stocker sur chariot, mais peu de bibliothèques en possèdent autant. Les documents peuvent être stockés sur table, sur étagère ou en carton. Dans tous les cas, il faut bien séparer les documents rendus les différents jours et mettre une affiche indiquant la date de retour et la date de fin de quarantaine. Comme cette opération nécessite une manipulation des ouvrages, il faudra bien se laver les mains avant et après. Une fois le délai de quarantaine passé, les ouvrages sont passés en retour et rangés. Cette opération se fait en dehors des horaires d'ouverture.
Il est également possible de nettoyer les documents avec une lotion alcoolique (cette opération se fait également en dehors des périodes d'ouverture), mais même dans ce cas, un délai de quarantaine de 3 jours doit être observé (car on ne peut pas nettoyer les pages)

Points spécifiques

1. **Durée de la quarantaine** : la durée de quarantaine préconisée est de 10 jours. Néanmoins, certaines bibliothèques vont avoir du mal à stocker les retours pendant 10 jours. Selon les contextes on pourra être amené à assouplir ce critère. Il est préférable de respecter une quarantaine de 10 jours. Si ce n'est pas possible, il faut respecter une quarantaine aussi longue que possible et – en tout état de cause – jamais inférieure à 5 jours.
2. **Consignes sanitaires lors de l'accueil** : Au moment de donner les sacs au lecteur, l'idéal est de disposer d'une vitre en plexiglas et d'un masque. Si ce n'est pas le cas, s'assurer qu'une distanciation d'au moins 2 mètres est toujours présente entre le lecteur et le bibliothécaire. Mettre un marquage au sol. Le bibliothécaire pose les sacs sur la table puis se recule. Ensuite le lecteur peut s'avancer pour les prendre. Le bibliothécaire se lave obligatoirement les mains avant l'ouverture. Si possible, une solution hydroalcoolique lui permet de se laver les mains en cas de besoin pendant la permanence.

La banque de prêt – ou la table-comptoir - doit être nettoyée à la fin de chaque période d'ouverture.

3. **Consignes sanitaires lors de la recherche de réservations** : lavage de mains obligatoire avant la phase de recherche de réservations et de prêt. Si on dispose de masques leur port est recommandé (cela évite de potentiellement contaminer les livres par projection de postillons ou par contact). À l'issue de la phase de prêt penser également à nettoyer le poste de travail (clavier, souris, zone de travail)
4. **Sacs non récupérés** : on déterminera une durée maximum pour que les lecteurs viennent récupérer leur commande (on note sur le sac la date de prêt). Périodiquement (une fois par semaine ?), les sacs non récupérés sont retirés, les documents passés en retour et rangés. Il faut impérativement se laver les mains avant cette opération et – si possible – porter un masque. Cela évitera d'avoir à mettre ces documents en quarantaine avant de les ranger.
5. **Réservations non trouvées** : Il arrive souvent qu'on ne trouve pas des documents réservés et qui devraient être en rayon. Avant de mettre en place le service de drive, il peut être intéressant de faire un grand rangement de la bibliothèque pour remettre à leur place les ouvrages mal classés. Si possible avertir les lecteurs par mail ou téléphone que leur réservation n'est pas trouvée. Supprimer la réservation et « piéger » le document perdu pour éviter qu'il ne soit réservé à nouveau.