

Hypothèses de reprise d'activité suite à l'épidémie Covid19

1 Réflexions préalables

Les médiathèques sont par définition des ERP et en cela leur réouverture dans le cadre du déconfinement suite à l'épisode pandémique Covid19 est directement soumise à l'évolution des consignes gouvernementales dans ce cadre. Toutes les hypothèses évoquées dans ce document de travail ainsi que les durées de chacune des phases énumérées s'ajusteront en accord avec les aménagements qui seront apportés à la réglementation ERP au niveau national et notamment pour ce qui concerne le nombre maximal de personnes admises simultanément dans des lieux publics.

1.1 Plusieurs contraintes fortes liées à l'activité des médiathèques

Le contact réitéré des agents avec les documents (prêt et retour) en grands volumes. On ne connaît pas à ce jour avec précision les recommandations scientifiques concernant le traitement des documents possiblement contaminés, ou le temps de quarantaine nécessaire. Le temps de gestion des documents sera de toute manière prolongé de manière conséquente.

La fréquentation forte dans les équipements en temps ordinaires, qui paraît difficile à absorber tout en respectant les mesures barrière efficaces dans des locaux souvent exigus. Cela concerne tous les usages sur place, comme la consultation sur place, les jeux et jouets, le travail sur place mais aussi la circulation des usagers venus rendre ou emprunter des documents.

L'utilisation massive des services sur place des médiathèques et notamment des espaces multimédia dont la gestion doit être revue pour être compatible avec les mesures barrière en vigueur. En effet claviers et souris deviennent des surfaces à fort potentiel de contamination, et la proximité des usagers dans les espaces réservés à la consultation des postes informatiques est problématique.

1.2 Plusieurs inconnues concernant l'état des équipes

En fonction du phasage de reprise des lieux de garde et écoles du territoire, nous ne pouvons à ce jour présager du nombre d'agents en capacité de reprendre leur travail sur site à partir du 11 mai.

De la même manière nous ne connaissons pas à ce jour les délais de reprise des agents identifiés comme fragiles ou de ceux en contact direct avec des personnes fragiles. Nous ne pouvons donc pas prévoir avec certitude l'effectif disponible pour la reprise.

Par ailleurs nous sommes en attente de consignes claires de la collectivité pour établir les règles en lien avec les absences justifiées dans ce contexte.

2 Réouverture des services au public en 6 étapes

2.1 PHASE 1 : Certains membres du personnel travaillent dans le bâtiment

- Traitement du courrier
- Traitement documentaire
- Reprise du travail de bureau
- Rangement/Mise en rayon

Conditions :

- **Horaires** de travail exceptionnels établis pour améliorer la faisabilité de la distanciation physique dans les différents locaux et notamment les bureaux, les zones de repas.
- **Ménage** préalable et régulier de tous les locaux internes des médiathèques
- Contrôle de **maintenance** effectué sur les installations techniques des bâtiments et notamment des ascenseurs, dès ouverture aux agents et non seulement à l'ouverture au public (en raison du circuit des documents)
- diagnostic préalable au retour dans les locaux, sur le sujet des **climatisations**, et plus largement des systèmes de renouvellement d'air, compte-tenu des alertes sanitaires dans ce domaine. Certains systèmes devront-ils être suspendus ?
- **Mise à disposition de matériel de protection** en quantité suffisante de masques et gants, gel hyalcoolique, film plastique pour les claviers, désinfectant en spray pour les surfaces de travail, poignées de porte et autres zones à identifier au préalable

Contraintes identifiées :

- **Nombre d'agents disponibles selon les contraintes** de garde d'enfants ou de proches, et encore selon le degré de vulnérabilité des agents.

- Aménager au mieux des **plages de télétravail** pour les agents équipés en fonction et exerçant des missions compatibles avec le télétravail

2.2 PHASE 2 : Tout le personnel travaille dans le bâtiment. Reprise de certains services aux public

- Travail sur les collections, notamment conduite de chantier de désherbage
- Reprise des retours via les boîtes de retour voire des dispositifs temporaires à l'extérieur du bâtiment
- Reprise des livraisons des fournisseurs, traitement documentaire et mise en rayon
- Préparation de colis de documents (réservations, colis surprise) à emporter par les usagers, à l'entrée des bâtiments ou sur le parvis
- Extension des services de portage à domicile via les ccas des communes du territoires

2.3 PHASE 3 : Réouverture partielle des bâtiments avec des services limités

- Sélection des sites réunissant les conditions de la réouverture
- Accueil sur place par le personnel derrière un écran de plexiglass
- Accès à certains espaces dédiées aux collections
- Prêt/Retour sur place, via les automates ou au poste accueil. Le retour se fera si possible de préférence via les boîtes extérieures
- Accès régulé aux postes multimédia

Conditions :

- **Ménage** préalable et ensuite régulier de tous les espaces des sites ouverts
- **Mise à disposition de matériel de protection** pour les agents en nombre suffisant : gants, masques, écrans plexi, gel hyalcoolique.
- **Gérer l'afflux** :
 - Définition du nombre maximal d'usagers admis simultanément dans les locaux
 - Surveiller les accès simultanés et bloquer les entrées lorsque le quota est atteint (méthodologie)
 - Une file d'attente avec distances de sécurité peut être aménagée à l'extérieur de certains bâtiments

- **Aménagements temporaires des espaces :**
 - Limitation des espaces accessibles au public selon les médiathèques et en fonction du circuit de l'utilisateur dans les lieux
 - File d'attente avec distance de sécurité matérialisée au sol devant les postes d'accueil, les automates.
 - Mise à disposition de spray désinfectant et de gel hydroalcoolique à proximité des automates et postes informatiques accessibles aux usagers
 - Suppression temporaire des espaces dévolus à la presse sur place. Les périodiques seront soit suspendus jusqu'à la réouverture totale des équipements, soit ouverts du prêt à domicile dès parution.
 - Réagencement des espaces de convivialité (espacer les fauteuils), mise hors service temporaire des machines à boissons en libre service
 - Fermeture des espaces pour le travail en groupe/les ateliers
 - Mise à disposition de bannettes/caisses « de quarantaine » pour le dépôt des documents touchés par les usagers sur place
 - Limitation des accès aux ascenseurs (1 personne ou 1 famille à la fois), désinfection régulière des boutons dans la journée
- Une **signalétique** claire et bien visible doit rappeler ces consignes. Une communication puissante est indispensable sur les gestes barrière, destinée aux agents et aux usagers
- Envisager la mise à disposition de masques jetables à l'entrée pour les usagers : **obligation du port des masques à l'intérieur des médiathèques**
- **Postage à l'entrée d'un ou plusieurs agent(s)** expliquant de vive voix les consignes au public entrant. Faire respecter ces consignes pendant toute la durée de présence des usagers sera un défi majeur pour les agents. Un accompagnement managérial fort est indispensable pour donner sens à cette mission et travailler le discours commun
- **Nettoyage et désinfection** très régulière des espaces et notamment des surfaces sensibles (toilettes, portes, main-courante, automates, postes d'accueil, interrupteurs, boutons d'ascenseur)
- **Adaptation du règlement des espaces multimédia :**
 - limitation de la durée de consultation des postes publics
 - éventuellement accès uniquement sur réservation
 - mise en place de dispositifs de sécurité (spray désinfectant, film plastique jetable pour couvrir les claviers pour chaque nouvel usager, voire mise à disposition de gants jetables),
 - alternativement mise en prêt indirect des claviers, souris, casques audio, qui seront à désinfecter entre chaque usage par le personnel

Contraintes identifiées :

- Nombre d'agents disponibles selon les contraintes de garde d'enfants ou de proches, et encore selon le degré de vulnérabilité des agents.
- Aménager au mieux des plages de télétravail pour les agents équipés en fonction et exerçant des missions compatibles avec le télétravail

Questions à résoudre :

- **L'ouverture des espaces multimédia** : condamner les espaces multimédia temporairement permettrait de limiter dans un premier temps la durée de séjour des usagers dans la médiathèque et facilite une circulation fluide.
- **L'accueil des mineurs**, en compagnie ou non d'adultes : en effet certains collègues à l'étranger préconisent l'interdiction des médiathèques aux enfants. Cela ne paraît pas compatible avec notre mission de service public très prisé par un public familial. Néanmoins les familles devront être sensibilisées à l'adaptation nécessaire de leurs pratiques et notamment l'abandon temporaire des activités sur place (tapis, jeux, jouets, mobilier pour tout-petits)
- **L'adaptation des horaires d'ouverture** afin de limiter les interactions entre les agents et les usagers. Cela peut au contraire générer une densification de la fréquentation sur les plages ouvertes.
- **Une fermeture prolongée de certains sites** peu propices aux mesures de distanciation sociale (exemples Saint-Genès, Orcines, Ceyrat, Le Cendre, Pont du Chateau)
- **Une reprise décalée des bibliobus** : les espaces exigus des bus se prêtent mal au respect des distances de sécurité. La reprise du services des bibliobus ne peut être envisagé avant la phase 3. Une évolution (temporaire) du service proposé vers une navette de livraison de réservations ou de colis surprise, et de reprise des retours peut être envisagée, une file d'attente conforme aux exigences des mesures barrière sera nécessaire en cas de reprise. Les agents présents dans les bus seront équipés de matériel de protection comme leurs collègues dans les sites ouvertes, la pose d'un écran plexiglass à l'intérieur du bus semble peu opportune.
- **La nécessité d'un espace de stockage** pour le mobilier, éventuellement des PC retirés temporairement des espaces ?

2.4 PHASE 4 : Le retour à la normale.

Tous les agents reprennent le travail.

Tous les sites ouvrent au public comme d'habitude, tous les services sont offerts normalement.

3 Points de vigilance

3.1 Retours/ Navette

La gestion des flux de documents liée à l'activité traditionnelle de prêt-retour pose de nombreuses questions.

Flux liés au retour des documents potentiellement contaminés

La durée de prêt des documents a été prolongée dès le 16 mars et ce pendant toute la durée du confinement afin de ne pas générer de rappels concernant les documents prêtés. **Cette prolongation de la durée de prêt** devra être reportée bien au-delà de la période de fermeture pour échelonner les retours. Il est possible de supprimer la notion de durée de prêt pour le reste de l'année pour permettre aux usagers d'emprunter de nouveaux documents sans nécessairement rapporter les anciens.

Malgré la prolongation de la durée de prêt au-delà de la date de réouverture des sites, le retour massif de documents doit être anticipé.

Une procédure rigoureuse doit être mise en place pour les agents qui réceptionnent, traitent et reconditionnent les documents rendus.

Le délai de quarantaine des documents n'est pas à ce jour défini par les autorités, à défaut les documents devront faire l'objet d'un processus de **désinfection**. Actuellement le consensus tend à s'installer pour une durée de vie d'une charge virale sur carton de 24 heures, sur plastique de 3 jours. A priori, et dans l'attente de nouvelles études, une période de quarantaine d'une semaine devrait suffire à rendre toute éventuelle contamination virale des documents rendus inopérante.

Or cela signifie qu'il faut entreposer à l'écart des autres documents, des usagers et de la majorité des agents si possible, des palettes entières de documents. Les bâtiments actuels des médiathèques ne disposent pour la grande majorité par d'**espaces suffisants pour entreposer de grands volumes de documents** durant une quarantaine plus ou moins longue ni pour mettre en place une chaîne de désinfection.

Se pose alors **la question de l'organisation d'un circuit des documents rendus** acheminés vers un lieu dédié à la surface suffisante, afin d'y être entreposé pendant une semaine (ou être soumis à un traitement), pour être ensuite réacheminés vers les bibliothèques d'origine. Cela implique une logistique lourde à laquelle notre service de navette (3 agents 1 véhicule léger) ne pourra en aucun cas faire face. Il est envisageable de constituer **des équipes de renfort** en faisant appel aux volontaires parmi les équipes habituellement en charge de l'accueil des publics, avant réouverture des sites seulement et sous conditions de disposer d'autres véhicules.

En cas de traitement des collections sur chaque site, un espace conséquent devra être consacré à ces opérations ce qui condamnera une partie des espaces ouverts aux publics et interdira l'ouverture au public de certains sites dans leur intégralité.

Flux liés aux circuits du retour universel

Quelle que soit la décision prise pour le circuit des documents rendus, la navette du « retour universel » souffrira d'une **surcharge importante de travail** liée à sa mission première, le retour dans les bibliothèques d'origine des documents rendus ailleurs sur le territoire. Dès la reprise des retours, nous estimons que l'équipe habituelle (1 véhicule, 3 personnes) devra être doublée pour absorber les retours accumulés.

Les tournées habituelles de la navette seront à adapter en fonction des plus grands volumes pour les premières semaines.

Un espace de stockage sera probablement nécessaire pour absorber les documents rendus même après la période de décontamination, le temps pour les rotations de prêt de regagner leur niveau normal. Tous les sites ne disposent pas d'un tel espace de stockage, il est donc impératif de prévoir un lieu de stockage centralisé, soit par bassin, soit pour le réseau. Ce lieu peut être le même que celui servant à traiter ou écarter les documents en « quarantaine », sous condition d'espace suffisant et d'aménagement rigoureux.

Des besoins importants en caisses de retour se feront sentir pendant cette période de transition riche en déplacements des documents. Le stock en caisses du retour universel ne sera en aucun cas suffisant pour ces flux. Une commande complémentaire de caisses est à prévoir, par ailleurs il sera souhaitable de disposer d'un stock tampon de carton de déménagement (Cournon).

3.2 Action culturelle

Toute l'action culturelle des médiathèques est annulée jusqu'à juin compris. Pour la suite et selon le phasage de la reprise d'activité, certains événements programmés pourront se tenir si les conditions de distanciation sont tenables. Pour cela un examen très attentif de toutes animations doit permettre d'identifier les risques quitte à instaurer un numerus clausus pour certaines animations, mettre en place des aménagements respectant les distances, penser les actions en extérieur.

3.3 Accueils de groupe

Les accueils de groupes et notamment de groupes scolaires est probablement compromise pour le reste de l'année scolaire. Nous adapterons nos projets avec les enseignants partenaires à fur et à mesure de l'évolution de la situation sanitaire en fonction des recommandations officielles en matière de nombre de personnes qu'il sera possible d'accueillir simultanément.

3.4 Communication

L'ensemble des phases de reprise de l'activité des médiathèques doit être accompagnée par une communication puissante, ciblée et positive par tous les canaux : réseaux, mailing, affichage, communiqué de presse à chaque nouvelle phase.

Il faudra expliquer et réexpliquer aux usagers mais aussi en interne, aux agents, le pourquoi et le comment de cette reprise graduée. Notamment la reprise du travail des agents visibles de l'extérieur dans les bâtiments vitrés mais qui restent fermés au public présente un risque important de mauvaise acceptation par le grand public.

L'enjeu est de taille pour la communication autour de la prolongation de la durée de prêt afin d'échelonner au mieux les flux de documents.

Par ailleurs, les nouvelles consignes concernant les modalités de prêt, les nouveaux services (portage, drive) devront être portés par une communication excédant le simple cadre d'un affichage.

4 Annexes

4.1 Retroplanning site par site

A venir

4.2 Besoins de fournitures site par site

A venir

Barrières, plots pour file d'attente

Adhésif large pour matérialisation des espaces de sécurité

Ecrans plexi

Gants

Masques

Gel hydroalcoolique

spray désinfectant

film plastique