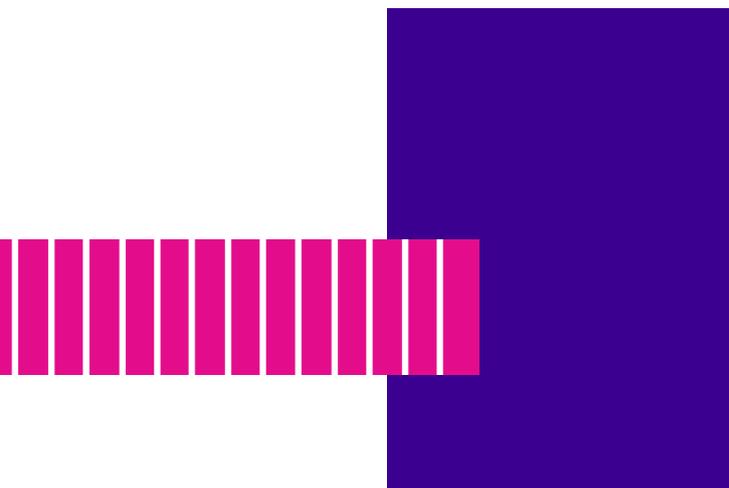
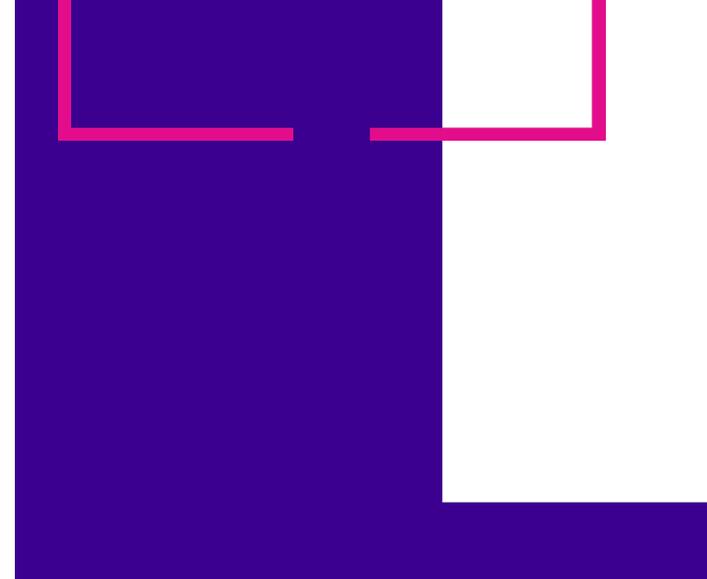


* * * * *

CONFIDENTIALITÉ NON-NUMÉRIQUE



La vie privée est un droit fondamental des usagers des bibliothèques. Quand la plupart des gens pensent vie privée, ils pensent technologie. Cependant, les menaces sur notre vie privée peuvent provenir à la fois de pratiques liées aux technologies mais aussi en dehors du numérique. Ce guide est conçu pour vous aider à naviguer dans certains espaces de votre bibliothèque qui sont souvent négligés sur le plan de la vie privée. Vous n'avez pas besoin d'être un expert en informatique ou avoir accès à votre catalogue en ligne, aux prestataires ou aux technologies de l'information pour adopter des pratiques saines en matière de confidentialité. Utilisez ce guide pour aider votre bibliothèque à protéger la vie privée des usagers y compris quand ils ne sont pas en ligne.



- Créer des espaces confidentiels.....
- Surveillance des usagers.....
- Parler des usagers.....
- Les retards
- Retracer le chemin du papier.....
- Anonymiser les réservations.....
- Les tickets de prêts
- Favoriser l'autonomie

Créer des espaces confidentiels

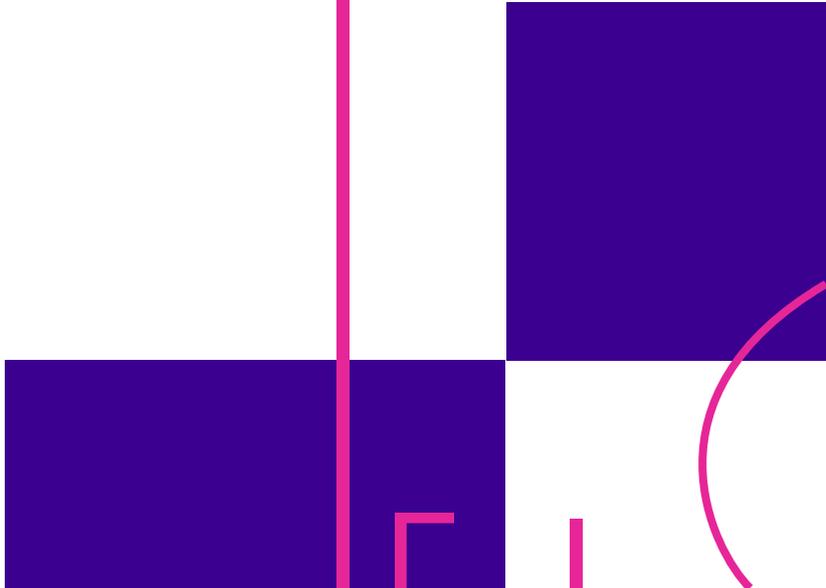
La conception d'une bibliothèque et de ses espaces peut entraver ou améliorer la confidentialité. La plupart des employés sont limités par l'organisation du bâtiment mais beaucoup de choses peuvent être faites avec le mobilier pour rendre la bibliothèque accueillante et accorder un maximum de confidentialité aux usagers. Chacun devrait avoir des espaces dans lesquels il peut rechercher une information sans que quelqu'un d'autre puisse lire ou voir ce qu'il écrit.

Beaucoup d'usagers dépendent de la bibliothèque pour accéder à un ordinateur. Des élèves à l'école aux publics dans les établissements, nos usagers méritent un minimum de confidentialité quand ils utilisent les ordinateurs. Les adultes peuvent remplir des documents sensibles qui contiennent leur numéro de sécurité sociale ou de carte bancaire. Les enfants peuvent rechercher des informations sur la santé ou l'identité de genre. Les étudiants peuvent effectuer des recherches approfondies sur des sujets qui pourraient sembler dangereux ou offensants pour un simple passant. Peu importe la raison pour laquelle un usager utilise l'ordinateur de la bibliothèque, nous devons garantir le droit à la vie privée des usagers.

Concevoir des espaces confidentiels peut sembler délicat quand les bibliothèques doivent aussi assurer la sécurité des usagers. Les bibliothécaires souhaitent souvent pouvoir avoir un œil dans tous les recoins de la bibliothèque, en particulier dans les espaces où les enfants traînent. Installez le mobilier de façon à pouvoir observer les usagers sans dénier leur droit à la vie privée. De simples déplacements de mobilier peut parfois garantir la sécurité et la confidentialité.



Si votre bibliothèque dispose du budget nécessaire, achetez des filtres de confidentialité pour les écrans d'ordinateurs et fournissez des ordinateurs portables pour une navigation plus intime. La mise à disposition d'écouteurs est aussi une manière de renforcer la vie privée des usagers.



EXERCICE

PROMENEZ-VOUS DANS VOTRE BIBLIOTHÈQUE

Pouvez-vous identifier des espaces où il est possible de créer plus de confidentialité ? Pensez à positionner les chaises de façon à ce que la couverture d'un livre soit face à un mur ou que l'écran d'un ordinateur portable puisse être à l'abri des regards des personnes qui se déplacent dans les rayons.

QU'EN EST-IL DE LA CONFIGURATION DE VOS ORDINATEURS ?

Où sont situés les ordinateurs ? Est-ce que quelqu'un peut utiliser un ordinateur sans qu'un autre usager puisse voir son écran ? Si c'est possible de déplacer le mobilier, essayez d'organiser les bureaux pour que les écrans ne soient pas orientés vers les espaces publics.

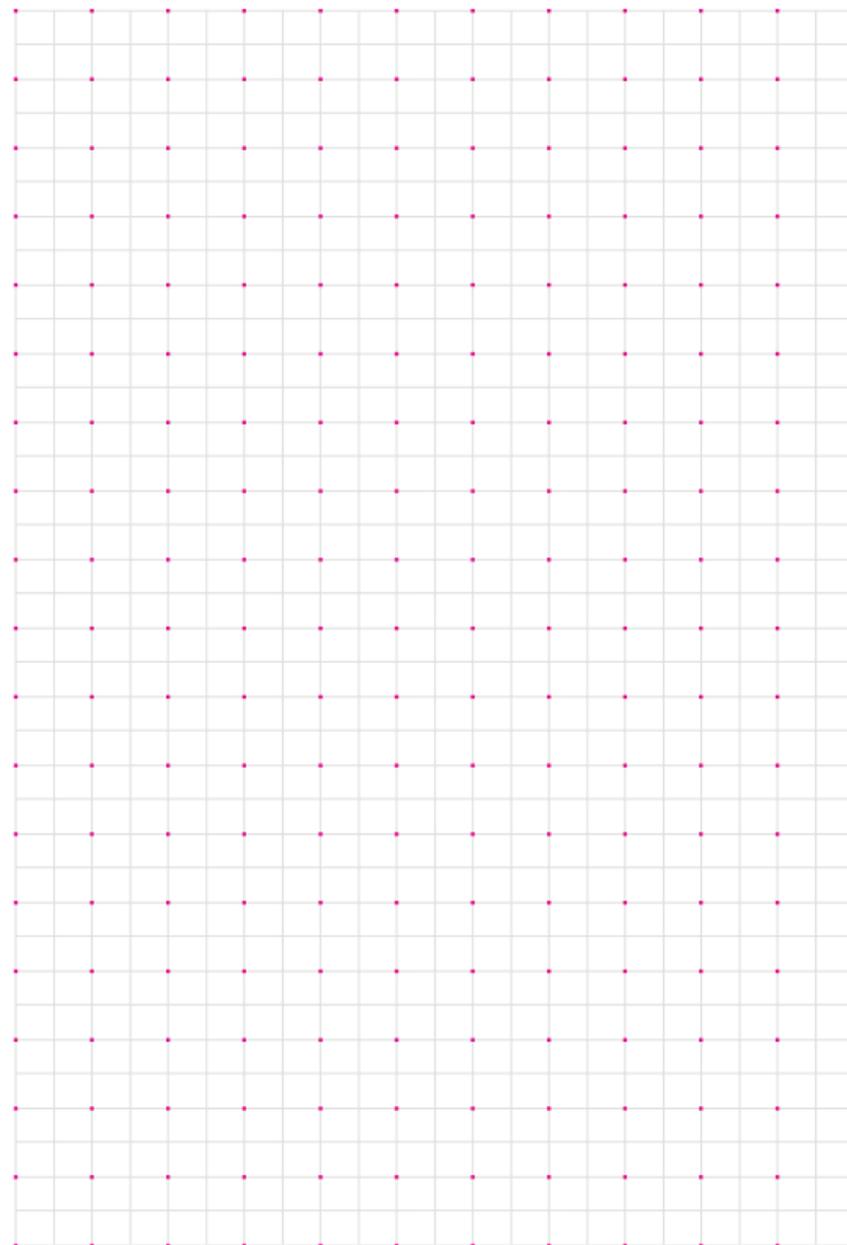
VOTRE BIBLIOTHÈQUE PROPOSE-T-ELLE DES ÉCRANS DE CONFIDENTIALITÉ AUX USAGERS ?

Fouillez dans votre bibliothèque pour voir si des filtres de confidentialité pour écrans sont disponibles et comment les usagers pourraient y accéder ? Créez une signalétique ou trouvez une solution créative pour les informer que vous en avez.

Utilisez la zone ci-dessous pour cartographier les réaménagements potentiels des espaces de votre bibliothèque.



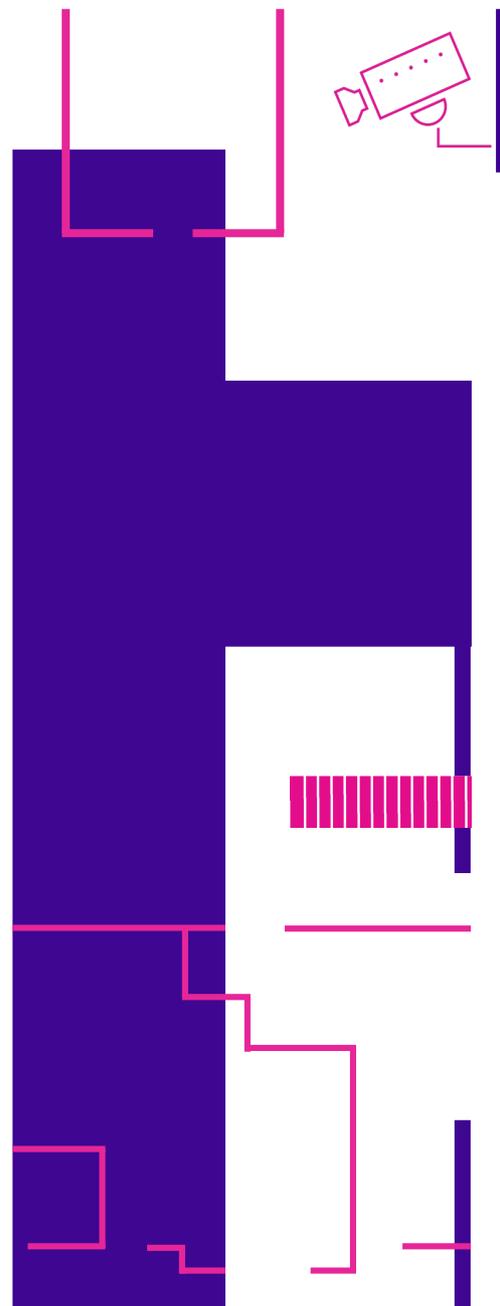
EXEMPLE



Surveillance des usagers

Comment surveillez-vous les usagers de votre bibliothèque ? Beaucoup de bibliothèques ont des caméras pour assurer la sécurité du personnel et des usagers. Bien que la sécurité relève de la plus haute importance, cela peut aussi conduire à une violation de la confidentialité. Les caméras placées à l'intérieur du bâtiment peuvent servir à suivre un usager, connaître leurs usages et leur historique de prêt. Les enregistrements peuvent être consultés par le personnel ou les forces de police. Quiconque entre dans une bibliothèque devrait avoir le droit à de la confidentialité, à l'abri d'un œil intrusif au-dessus de lui.

Si votre bibliothèque ne dispose pas de caméras, vous pouvez tout de même nuire à la confidentialité des usagers en contrôlant leur comportement à l'intérieur de l'établissement. Parfois, le personnel peut avoir des préjugés, consciemment ou non, qui les conduisent à suivre certaines catégories de public. Ne suivez pas les usagers et ne regardez pas ce qu'ils consultent sur les écrans des ordinateurs.



EXERCICE

Jetez un coup d'œil à l'emplacement des caméras.

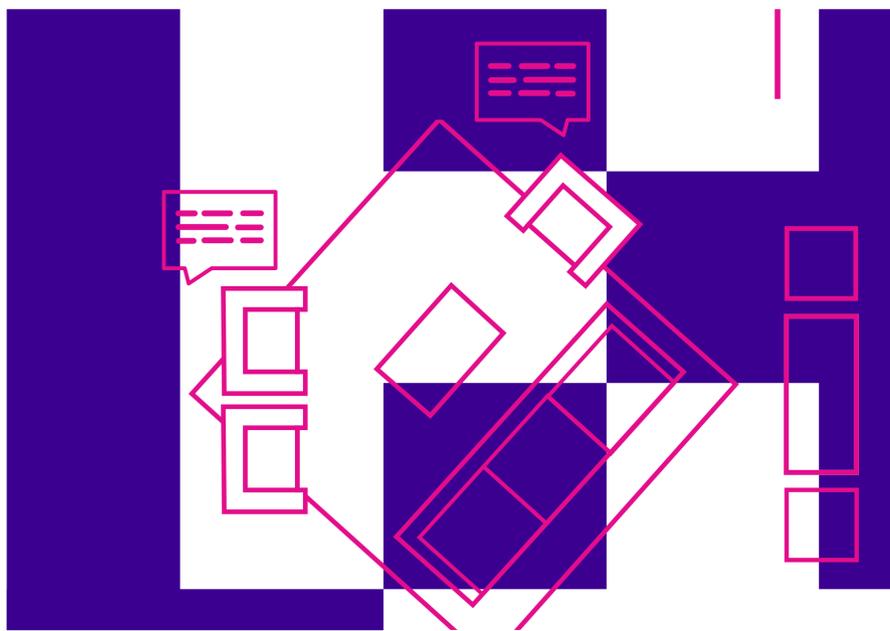
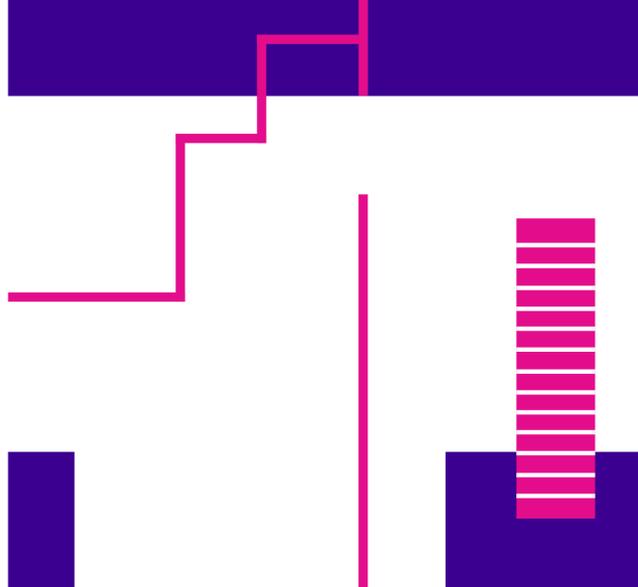
Peuvent-elles suivre quelqu'un à l'intérieur de la bibliothèque et surveiller ce qu'il fait ?

Si possible, n'installez des caméras de sécurité qu'à l'extérieur de la bibliothèque.

Parler des usagers

Nous parlons tous des usagers entre collègues. Parfois, pour des raisons de sécurité ou pour satisfaire une demande d'un usager, il est nécessaire de partager son nom ou d'autres données personnelles. Souvent, le personnel veut juste partager une anecdote intéressante ou exprimer une frustration après une longue journée. Quand on parle des usagers, il est important de prendre une pause pour se demander si c'est justifié de divulguer l'identité de l'utilisateur auprès de ses collègues.

Le personnel ne devrait jamais parler d'un usager de la bibliothèque devant un autre. Si vous vivez dans une petite ville, vous n'avez pas besoin de préciser le nom d'une personne pour deviner de qui vous parlez. Restez vague sur les détails qui pourraient identifier quelqu'un sans son consentement. Aussi, veuillez toujours penser à l'endroit où vous êtes avant de parler. Si à première vue, il semble n'y avoir que vous et un collègue, un autre usager pourrait entendre ce que vous dites.



EXERCICE

Cela peut être délicat d'interrompre un collègue qui est en train de violer la vie privée d'un usager en partageant des informations personnelles. Indiquez trois manières d'intervenir si vous entendez un collègue parler d'un usager.

1. _____

2. _____

3. _____

Les retards

Rendre un document en retard peut être embarrassant pour beaucoup d'usagers. Pour certains d'entre eux, cela signifie s'exposer à la menace d'une amende. Ces amendes peuvent les dissuader de venir à la bibliothèque ou d'obtenir leur diplôme universitaire. Bien que généralement, les bibliothèques suppriment les historiques de prêts, un document non rendu peut rester sur le compte de l'utilisateur pendant des années. C'est l'occasion idéale de partager son historique de prêt sans son consentement.



Exemples de données personnelles identifiantes :

- Nom
- Numéro de sécurité sociale
- Date de naissance
- Numéro de carte d'identité
- Coordonnées bancaires
- Coordonnées de contacts (email, téléphone, adresse)

EXERCICE

RECHERCHEZ COMMENT VOTRE BIBLIOTHÈQUE INFORME LES USAGERS QUI SONT EN RETARD ET QUELLE EST LA POLITIQUE MISE EN PLACE ?

BIBLIOTHÈQUE PUBLIQUE : Est-ce que la bibliothèque appelle les usagers pour les informer qu'ils ont des documents en retard ? Définissez des procédures qui obligent un usager à vérifier ses informations personnelles avant que le personnel ne signale les titres des documents. Aucune information ne devrait être divulguée à quelqu'un d'autre que le titulaire de la carte, y compris pour les mineurs.

BIBLIOTHÈQUE UNIVERSITAIRE :

Comment votre bibliothèque gère-t-elle les demandes d'enseignants pour récupérer les documents empruntés par les étudiants ? Si c'est nécessaire, développez une politique qui garantissent aux étudiants une confidentialité de leurs emprunts. Enseignants et personnel ne devraient pas savoir qui a emprunté tel document.

Retracer le chemin du papier

Les bibliothèques sont le temple du papier. Nous possédons une vaste quantité d'informations dans les pages des livres alignés sur les rayonnages. Nous détenons également une large quantité de données personnelles d'utilisateurs dans des classeurs, des bureaux, des tiroirs et des armoires. Dans n'importe quelle bibliothèque, une chasse au papier pourrait permettre de retrouver des demandes de documents vieilles de 30 ans, des formulaires de demandes de stages d'adolescents qui ont désormais leurs propres adolescents, des fiches d'inscription, des tableaux d'inscriptions à des animations, des morceaux de papiers avec des codes-barres ou des requêtes d'utilisateurs. Le papier reste le support privilégié pour violer la confidentialité des utilisateurs et partager leurs données personnelles sans leur consentement.

EXERCICE

PARTEZ A LA CHASSE AUX TRÉSORS

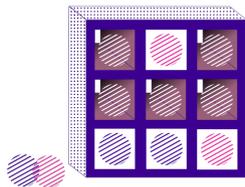
- Recherchez tous les documents qui peuvent contenir des informations personnelles.
- Notez le type de document que vous avez trouvé, son emplacement, les données personnelles qu'il contient, s'il est conservé dans un endroit sécurisé et sa politique de conservation.
- Utilisez les trois paragraphes de la page suivante pour vous aider dans votre évaluation.

TYPE DE DOCUMENT	LOCALISATION	SÉCURISÉ (O/N)	DONNÉES PERSONNELLES	POLITIQUE DE CONSERVATION

- Maintenant détruisez chaque document dont la durée de conservation a expiré et sécurisez le moindre document contenant des données personnelles d'utilisateur que vous prévoyez de conserver.

DONNÉES COLLECTÉES

Une bibliothèque ne devrait collecter que les données strictement nécessaires à son fonctionnement. Aucune donnée ne devrait être collectée parce que vous pensez qu'elle pourrait être utile un jour. C'est particulièrement vrai pour les données personnelles d'utilisateur. Passez en revue tous les types de données d'utilisateur que vous collectez. Demandez-vous « Pourquoi est-ce que je collecte cette donnée ? ». Ensuite demandez-vous « Pourrais-je réaliser ma tâche sans cette donnée ? ». Si la réponse est oui, c'est donc que vous n'en avez pas besoin ! Profitez de cette occasion pour mettre à jour vos documents afin de collecter le moins de données personnelles possible.

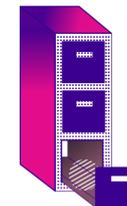


Les formulaires d'inscriptions contiennent souvent beaucoup de données personnelles. Vérifiez quelles données vous collectez et déterminez celles que vous pouvez supprimer. Votre bibliothèque n'a pas besoin de collecter des numéros d'identification (se détacher de la carte d'étudiant si c'est possible), le genre, le numéro de sécurité sociale ou la date de naissance précise. (Année de naissance sans le mois et jour).



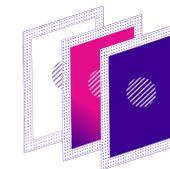
STOCKAGE

Où avez-vous trouvé le document ? Était-il posé sur un bureau ou dans un tiroir auquel un usager pourrait accéder ? Était-il rangé dans un classeur dans les espaces internes où un bénévole, un vacataire ou un membre du personnel non autorisé pourrait jeter un rapide coup d'œil ? Quand les personnes nous confient leurs données personnelles, ils nous font confiance pour les conserver en sécurité. Si vous avez des documents qui contiennent des données d'utilisateurs, il est nécessaire de les protéger dans un endroit où seul le personnel autorisé peut y accéder. Trouvez un tiroir ou un bureau où les informations sensibles peuvent être conservées. Dans la mesure du possible, conservez les données dans un endroit protégé avec une serrure.



CONSERVATION

Dans votre recherche, avez-vous trouvé des documents obsolètes ou inutiles ? Si votre bibliothèque ne dispose pas de politique de conservation, c'est le temps d'y penser ! Votre collectivité en a peut-être une qui peut vous servir de modèle. C'est assez rare de devoir conserver de façon perpétuelle des documents contenant des données personnelles. Chaque chose a une durée de vie, et c'est important de se débarrasser régulièrement des documents. Tout ce qui contient des données personnelles d'utilisateurs doit être broyé. Organisez un grand ménage de printemps ! Si votre bibliothèque ne possède pas de broyeuse à papier, faites appel à des tiers qui proposent ce service.



Anonymiser les réservations

La plupart des États ont des législations qui obligent les bibliothèques à préserver la confidentialité d'un usager et de la façon dont il utilise de la bibliothèque. Le Code d'Éthique et la Charte des Droits de l'ALA exigent que les bibliothèques respectent et garantissent la confidentialité aux usagers. Cela signifie que nous ne devrions pas divulguer les habitudes de lectures, de visionnages ou d'écoutes à des tiers. La meilleure façon pour les bibliothèques de violer cette règle passe par les réservations. Beaucoup de bibliothèques utilisent le nom complet et le numéro de carte de bibliothèque pour identifier les documents réservés. Parfois, le numéro de carte de bibliothèque est une donnée sensible au même titre que le numéro de sécurité sociale. C'est loin d'être une bonne pratique dans la mesure où cela permet aux usagers de voir ce que les autres empruntent et expose également des données personnelles.

Vous n'avez pas la possibilité de modifier le contenu des étiquettes de réservation ? Qu'est-ce que vous pourriez faire d'autre pour anonymiser le processus ? Certaines bibliothèques utilisent des sacs opaques ou un bout de papier qui peuvent être placés par-dessus les livres quand ils sont sur les étagères.



ÉTUDE DE CAS

Si vous visitez une bibliothèque à Aalborg au Danemark, vous constaterez que les étagères de réservations n'ont pas d'étiquette ou de bordereau. Comment font les usagers pour trouver leurs réservations sans cette traditionnelle étiquette glissée à l'intérieur du document ? Les bibliothécaires utilisent une appli pour scanner le code à barres sur le document et ensuite sur le code à barres de l'étagère où il est entreposé. Cela génère un message automatique qui est envoyé à l'utilisateur avec la localisation précise des documents réservés. Ce système réduit le risque de violer la confidentialité des usagers car il n'y a plus la possibilité d'afficher publiquement les documents qu'ils ont réservés.

EXERCICE

Allez voir votre étagère de réservations et regardez comment elles sont étiquetées. Qu'est-ce que vous constatez ?

Si vos étiquettes de réservations indiquent le nom complet et le numéro de carte, qu'est-ce que vous pourriez utiliser à la place ?

Discutez-en avec vos collègues pour trouver des alternatives.

INFORMATIONS PRÉSENTES ACTUELLEMENT

.....

.....

.....

.....

.....

SUGGESTIONS D'AMÉLIORATIONS

.....

.....

.....

.....

.....



Les tickets de prêts

Bien que nous évoluions dans un monde de plus en plus « tout-numérique », une partie des usagers continuent à utiliser les tickets de prêts après avoir effectué leurs emprunts. Les parents les accrochent sur le frigo pour se souvenir de la date de retour. Les étudiants les glissent dans leurs manuels de cours. Parfois, les tickets des prêts sont jetés à la poubelle mais ils sont aussi souvent oubliés à l'intérieur du livre jusqu'à ce que le prochain emprunteur les découvre. Avant l'informatisation des prêts, il était facile de savoir qui a emprunté tel document. Tout ce que vous aviez à faire était de regarder la liste des emprunteurs inscrite sur la fiche de prêts à l'intérieur du document. Les systèmes intégrés de gestion des bibliothèques nous ont invités à repenser ce modèle. Cependant, beaucoup de tickets de prêts révèlent des données personnelles d'usagers.

EXERCICE

Choisissez quelques documents de votre bibliothèque et empruntez-les. Utilisez l'automate de prêts et vérifiez ensuite les documents sur un ordinateur à une banque de prêt.

Essayez avec différents types de documents comme un manuel de cours ou un film populaire.

Jetez un coup d'œil aux informations présentes sur le ticket de prêts. Qu'avez-vous trouvé ?

- Est-ce que votre ticket comporte des données personnelles ?
- Quelles informations seraient nécessaires sur un ticket qui respecte la confidentialité des usagers ?

Si votre ticket contient des données personnelles, essayez de le modifier. Cela peut nécessiter quelques compétences techniques ou de faire appel à votre prestataire pour réaliser ces changements

Bibliothèque Universitaire

Nom : Alex Parker

Identifiant : 35500648721

Titre : Fahrenheit 452 / Bradbury Ray

Code-barres : 67708992345671

Retour: 10-31-22

Nombre de documents: 1

10/01/22 08:30

www.biblio-univ.fr

CE QU'IL Y A ACTUELLEMENT SUR VOS TICKETS

CE QUE VOUS PENSEZ QU'IL DEVRAIT Y AVOIR

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....



GUIDE DE DÉFENSE DE LA VIE PRIVÉE

La protection de la vie privée est une valeur fondamentale des bibliothèques mais elle est souvent perçue comme une activité difficile et onéreuse. Utilisez ces guides pour commencer à aborder la question de la protection de la vie privée dans votre bibliothèque. Chaque guide propose des exercices pratiques pour les bibliothèques. Consultez ces guides à l'adresse <https://libraryprivacyguides.org/>



This project was made possible in part by the Institute of Museum and Library Services LG-36-19-0073-19.



Designed by
PixelbyInch.com