

Séminaire Biblio-Covid 19

Episode 1 : Quels besoins, Quels services ?

Synthèse

Quelques chiffres

1600 inscrits !

11 ateliers simultanés

12 salons discord : 11 pour les ateliers, 1 pour les animateurs, 11 pad et 11 tableurs

933 personnes connectées sur les ateliers et 55 pays

Retour sur l'organisation

Le fichier d'inscription est resté ouvert jusqu'à atteindre 1600 personnes. Les derniers inscrits n'ont été contactés que le vendredi vers midi. Les autres la veille. Le suivi des inscriptions a engendré 200 échanges de courriels et un nombre non compté d'échanges sur les réseaux sociaux : twitter et facebook.

Avec l'aide précieuse des équipes de l'Enssib, de Benoît Vallauri (Ti Lab Rennes) et de Benoît Roucou (BM La Teste de Buch, 33), l'atelier a pu s'organiser dans les temps pour sa reprogrammation le vendredi 3 avril, à 14h, avec une vidéo d'introduction, des salons discords, des pads de prise de note collective et des tableurs pour la synthèse de chaque groupe.

L'atelier n'aurait pas pu se tenir sans une équipe d'animateurs pour animer et assurer l'accompagnement technique dans les 11 groupes simultanés. L'équipe technique était constituée de 3 collègues de La Teste de Buch : Benoît Roucou, Bastien Moreau et Aurélien Lafon ont assuré le service technique. Ils ont répondu à 130 mails adressés à la boîte help.seminairebib@gmail.com, ce qui a engendré une trentaine de discussions pour aider les collègues à se connecter. Ceci ne compte pas toute l'aide apportée directement sur les salons. Ces trois collègues ont vraiment permis à l'équipe d'animation et aux participants de profiter au mieux des salons discords. Leur aide a été inestimable.

L'équipe animation était composée de : Nathalie Bonhomme, Benoît Vallauri, Stéphane Georget, Natacha Wallez, Louise Piot, Thomas Chaimbault-PetitJean, Julien Prost, Véronique Prézeau, Sylvie Ebel, Philippe Feuillard, Laetitia Renaudeau, Frédérique Dutilleul, Sofiane Mouas, Hanna Henssien, Cécile Touitou, Fanny Demeyère, Angélique Robert et moi-même. Ces collègues ont mené un travail extraordinaire pour se former à l'outil et à la mécanique de l'atelier en juste 2 h de temps. On aura besoin de faire grandir cette équipe ; nous avons déjà quelques collègues volontaires, mais il nous en faudra davantage pour tenir sur la durée.

Nous avons fait une synthèse de l'animation et des questions techniques, qui vont nous permettre, si tout se passe comme souhaité de proposer un guide pour les animateurs et une FAQ pour les participants, afin de faciliter pour tout le monde l'expérience de l'atelier.

Un thème pas facile à appréhender

L'enjeu de l'épisode 1 était de glisser d'un désir légitime de penser aux services que nous pouvons rendre en ce moment vers une analyse :

- des besoins des habitants, et non pas de ceux des usagers
- des besoins ressentis dans cette crise pour y faire face, et non pas des besoins que les habitants pourraient ressentir d'utiliser la bibliothèque.

En d'autres termes, il s'agissait de ne pas penser bibliothèque, mais vivre ensemble. Les participant.e.s étaient invité.e.s à visionner avant cela une vidéo d'introduction à l'épisode 1. Comme la première, elle saute un peu, mais c'est en cours de résolution pour les sessions suivantes.

La vidéo est disponible : <https://www.youtube.com/watch?v=I3VMHZo2IqQ&t=2s>

Le texte de la vidéo : <https://raphaellebats.blogspot.com/2020/04/des-services-aux-besoins-decentrer.html>

Le texte pour le sous-titrage est en cours de relecture par Marion Bailly (Enssib) et pourra être intégré demain.

Dans cette vidéo, j'exhorte donc les collègues bibliothécaires à se défaire d'une approche centrée bibliothèques pour aller vers une approche non pas centrée utilisateurs, mais centrée habitants face à une situation de crise. Il s'agit bien de partir des besoins que les habitants de nos pays (le séminaire est international) ressentent actuellement et des conditions dans lesquelles ils les ressentent, pour ensuite évaluer les enjeux des bibliothèques vis-à-vis de ces besoins, et enfin pouvoir proposer des services adaptés.

Les ateliers ont montré qu'il était très difficile de réussir ce décentrement et de se défaire de penser d'abord par les services qui existent et leur possible adaptation à la situation, puis de se défaire de penser à nos usagers en réfléchissant à leurs usages habituels, comme si ces usages étaient toujours manifestes de besoins qui seraient intemporels et non touchés par la crise. Ce travail n'a pas été évident et je remercie les animateurs et animatrices des différents groupes d'avoir essayé de guider leur groupe sur ce chemin.

Rapidement les groupes sont revenus vers ce qui nous est le plus confortable : penser avec notre cadre d'évolution normal. Ceci s'explique notamment par une grande difficulté, bien naturelle, à accepter de penser que peut-être les habitants n'ont pas besoin de nous, au moment-même où nous avons ce besoin fort de sentir que notre vocation a un sens.

En vue de faciliter ce décentrement dans les prochains ateliers, nous veillerons à plusieurs choses : donner la vidéo d'introduction une journée à l'avance pour faciliter son appropriation, et travailler en amont avec l'équipe d'animation pour partager un vocabulaire commun.

Malgré cela, la synthèse des 11 ateliers fait émerger 7 besoins généraux pour lesquels la bibliothèque peut questionner sa capacité à agir. Note : il n'a pas été facile de synthétiser 11 ateliers, et ne vous étonnez pas de ne pas retrouver tout ce qui a été dit. J'ai plutôt chercher à faire ressortir les éléments qui ont été les plus cités ou qui ont fait l'objet de développement les plus aboutis, et qui répondaient à l'enjeu de départ, tout en ouvrant des perspectives concrètes. Je n'ai pas voulu faire une liste infinie de services possibles, car d'autres l'ont fait et ce n'était pas l'objet de l'atelier.

1. Besoin de lien social
2. Besoin de se divertir et de s'occuper

3. Besoin de se sentir utile et de faire communauté
4. Besoin de se rassurer et gérer l'incertitude du quotidien
5. Besoin de faire aboutir ses projets
6. Besoin de supporter l'enfermement (point de vue du corps enfermé)
7. Besoin d'obtenir reconnaissance

Ces besoins identifiés, il a été possible de noter pour chacun l'enjeu qu'il représentait pour les bibliothèques, les points d'accroche à noter en matière de service à rendre.

1. Besoin de lien social
 - a) Conserver du lien, quand on est isolé pour des raisons sociales. [La bibliothèque comme garante de la sociabilité entendue aussi bien comme lutte contre l'exclusion que comme convivialité](#). Exemples de services : lectures d'histoires en live retransmis sur écran dans un foyer pour personnes en situation de handicap, où les résidents peuvent échanger avec le bibliothécaire et lui soumettre des idées de lectures, Service "ask a librarian" par permanence téléphonique ou module de tchat intégré à son site web
 - b) Conserver du lien, quand on est isolé pour des raisons techniques. [La bibliothèque comme actrice de la lutte contre la fracture numérique](#). Exemples de services : la bibliothèque peut communiquer sur des outils non numériques : radio, TV, affiches, etc.
 - c) Créer de nouveaux liens pour sortir de l'enfermement. [La bibliothèque comme espace de convivialité](#). La bibliothèque peut proposer des services pour maintenir cet espace qui existe déjà entre les bibliothécaires et les usagers, ou maintenir celui qui existe entre les usagers, ou exporter un modèle de lieu de sociabilité auprès de publics autres que les usagers. Exemples de services : maintien d'un rdv autour de la littérature fantastique, sur Framatalk, avec les usagers habitués de ce rdv, animé par un bibliothécaire ou Jeux en ligne (vidéos ou de société) avec des membres de l'équipe et des usagers : utiliser Whatsapp live / tablesimulator ou <https://fr.boardgamearena.com/> ou encore tout ce qui est participatif : vidéos d'usagers (en train de lire,, faire de la musique, de transmettre leurs savoirs-faire...) mises en ligne par la bib - les usagers créent leur espace d'échange - Créer aussi du lien pour après !
2. Besoin de se divertir et de s'occuper
 - a. Retrouver une routine quand les lieux habituels sont fermés. [La bibliothèque comme présence inaltérable](#). Exemples de services : communiquer, communiquer, communiquer, notamment sur le fait que seul le lieu de la bibliothèque est fermé, pas ses services.
 - b. Gérer la présence des enfants. [La bibliothèque comme lieu d'accueil de la jeunesse](#). Exemple de services : ressources sur les activités, informations sur l'effet des écrans, etc.
 - c. Se divertir dans un espace numérique. [La bibliothèque comme actrice du numérique : ressources, outils, accès](#). Exemple de services : faire de la communication sur les ressources numériques, ouvrir les accès, prêter du matériel (à travers des associations d'entre-aide), prêter attention à l'accessibilité, relais de ressources sélectionnées, etc.
 - d. Profiter d'un temps libéré pour apprendre et se former. [La bibliothèque comme source pour un développement personnel](#). Exemple de services : relais d'informations et de ressources sélectionnées sur les thèmes tendances du confinement (le pain !), attention à la sur-sollicitation des personnes et à l'abondance des ressources.
3. Besoin de se sentir utile et de faire communauté

- a. Faire du bénévolat. [La bibliothèque au cœur de son territoire](#). Exemple de services : relayer les appels à bénévolat, relayer les initiatives locales (notamment en faisant des portraits des personnes).
 - b. Partager avec la communauté des tuyaux, infos, moments, etc. [La bibliothèque reflet des actions des citoyens](#). Exemple de services : relais d'infos des usagers, projets participatifs ou collaboratifs (journal collectif du confinement), participer à tout le monde au balcon, etc.
4. Besoin de se rassurer et gérer l'incertitude du quotidien
- a. Gérer l'infobésité. [La bibliothèque comme institution de confiance](#). Exemple de services : transmettre des informations de qualité, sélectionnées, classées et qui touchent les bons réseaux au bon moment, trouver sa place sur les réseaux sociaux.
 - b. Gérer la qualité de l'info. [La bibliothèque comme organe de formation et spécialiste de l'information](#). Exemples de services : Assurer des formations en ligne (visio), faire le lien vers les guichets Eurékoï et équivalents, renvoyer vers les sites institutionnels : <https://www.gouvernement.fr/fake-news-guide-des-questions-a-se-poser-face-a-une-information> et les sites d'autres bibliothèques (BU de Rennes ont travaillé sur les fakes news), valoriser tout le travail d'éducation aux médias des bibliothèques, etc.
 - c. Faire face à l'oppression et la panique. [La bibliothèque comme incarnation d'une normalité désirable](#). Exemples de services : ne pas arrêter de communiquer, garder contact, valoriser la continuité de service, etc.
 - d. Penser l'après. [La bibliothèque comme espace public d'échanges et de débat](#). Exemples de services : organiser des débats en ligne, continuer à inviter des experts, mais aussi promouvoir le libre, l'ouverture de la science et des données.
 - e. Se déconnecter. [La bibliothèque comme lieu de décélération](#). Exemples de services : ?
5. Besoin de faire aboutir ses projets
- a. Réussir ses études en étant confiné. [La bibliothèque comme lieu ressource](#). Exemples de services : accès aux ressources numériques et non numériques, formation à distance, renseignement téléphonique, etc.
 - b. Faire aboutir un changement de carrière en étant confiné. [La bibliothèque comme lieu de formation continue et d'autoformation](#). Exemples de service : valorisation des ressources en auto-formation, animation d'ateliers de formation en ligne, etc.
 - c. Faire aboutir des démarches administratives. [La bibliothèque comme lieu d'accompagnement \(aidant numérique\)](#). Exemple de services : centrale téléphonique pour les problèmes de procédures administratives, formations en ligne, etc.
 - d. Mener à bien son travail de soignant en temps de pandémie. [La bibliothèque comme lieu de production](#). Exemple de service : mettre à disposition le matériel des fablabs, documenter les actions de production, etc.
6. Besoin de supporter l'enfermement (point de vue du corps enfermé)
- a. Ne pas perdre la maîtrise de leur corps pendant le confinement. [La bibliothèque comme aide à la construction de soi](#). Exemple de services : la bibliothèque peut diffuser des ressources, avec une sélection d'informations positives sur le corps : body positive.
 - b. Faire des activités pendant le confinement. [La bibliothèque comme pourvoyeuse de ressources](#). Exemple de services : la bibliothèque peut proposer une série d'activité (sélection web) ou proposer des activités en temps réel, en live sur les réseaux sociaux par exemple.
 - c. Retrouver ce que le sport apporte de rapport à l'autre (appartenance à un groupe dans la pratique sportive). [La bibliothèque comme espace physique ou numérique de mise](#)

- en relation des individus entre eux. Exemple de services : la bibliothèque peut proposer des défis sports pour sa communauté.
- d. Supporter l'enfermement. *La bibliothèque comme fenêtre sur le monde.* Exemple de service : La bibliothèque peut fournir des ressources pour supporter cette situation anxiogène.
 - e. Préserver des moments d'intimité. *La bibliothèque comme lieu de ressourcement.* Exemple de service : liste de ressources pour la méditation.
7. Besoin d'obtenir reconnaissance
- a. Faire reconnaître la continuité de service : tout particulièrement pour les personnes en première ligne. *La bibliothèque peut jouer là un rôle de reflet de la vie de la cité, mais aussi un rôle d'institution reconnaissante.* Exemples de services : proposer et diffuser des portraits des personnes en première ligne. Demande de pouvoir identifier ces personnes et demande d'avoir une audience pendant la diffusion.
 - b. Faire reconnaître la continuité de service des personnes qui travaillent mais sont confinées. *La bibliothèque peut jouer là un rôle de reflet de la vie de la cité.* Exemples de services : proposer et diffuser des portraits des entreprises, associations et services publics qui assurent une continuité de service pendant le confinement. Demande de travailler avec des partenaires locaux.

Enfin, plusieurs thèmes ont émergé des discussions

1. Le lieu, les lieux
2. La fracture sociale ou la fracture numérique
3. Les partenariats
4. La médiation
5. La bibliothèque comme service pour tous
6. Les droits d'auteurs, le libre, etc.

Que ces éléments ressortent est normal, mais ne nous précipitons pas à essayer de les résoudre ou de considérer qu'ils répondent à la question. Au contraire, ils ouvrent de nouveaux champs que nous allons explorer peu à peu dans le séminaire. Ainsi toutes ces dimensions et d'autres seront abordées à travers les prochaines sessions du séminaire. Ce séminaire se construit dans le temps. Il ne s'agissait pas à la fin de l'épisode 1 d'aboutir à une liste de service, mais bien de commencer un chemin dans la conception de service en temps de crise par un décentrement obligatoire. Le reste est encore à mener.

Prochain rdv :

Le prochain rdv portera sur le thème « La bibliothèque et l'espace : que sommes-nous quand nous n'avons plus de lieu ? ». Rdv le vendredi 10 avril à 14h.

(Note : nous ne prenons plus d'inscrits, mais les synthèses seront diffusées à toutes les personnes intéressées via mon blog : <http://raphaellebats.blogspot.com/>)