

Comme tous les services au public, les bibliothèques de l'université Toulouse 3 réinventent depuis douze mois leur fonctionnement pour maintenir à tout prix la continuité des services à distance et sur place.



# Pandémie, confinement et accueil du public : un défi « gagnant-gagnant »

Après le premier confinement, pendant lequel les services ont été maintenus à distance, les bibliothèques de l'université Toulouse 3 ont proposé un ensemble de services sur place dès qu'a été possible la réouverture des bibliothèques en juin 2020. Cette offre est conçue de manière transversale par un dialogue entre les bibliothèques animé par le Service commun de la documentation (SCD), et définie par le choix volontariste de mutualiser les services offerts. Cette évolution constante des modalités d'accueil et de services sur place permet d'expérimenter de nouvelles méthodes de travail entre bibliothèques et de développer la transversalité au sein du SCD, marqué par une forte autonomie de ses bibliothèques et composé sur le site toulousain de cinq bibliothèques intégrées et quatre bibliothèques de recherche, dites « associées ». Les disciplines couvertes sont majoritairement scientifiques, techniques, biomédicales et sportives.

## UN DRIVE CENTRALISÉ

L'accès aux collections est alors organisé sous la forme d'un « drive » centralisé, nommé « Prêts à emporter ». La bibliothèque gérant le flux d'utilisateurs le plus important (BU Sciences) a été choisie comme « hub » et point de retrait unique commun à toutes les bibliothèques, et pour tous les usagers. En amont, un

important travail de coordination est nécessaire : mise en place du système de réservation de rendez-vous, paramétrage, retour d'un nombre minimum d'agents par bibliothèque pour préparer les ouvrages réservés, organisation d'une navette quotidienne entre sites, achat des fournitures, communication. Les contraintes sanitaires complexifient évidemment l'organisation avec la nécessité d'envoyer un justificatif aux usagers, de gérer les éventuelles files d'attente.

Les demandes sont traitées le matin par chaque bibliothèque. Les ouvrages réservés sont placés dans un sac au nom de chaque usager, puis transportés en fin de matinée vers le point de retrait centralisé, ouvert au public trois jours par semaine en après-midi uniquement.

L'ouverture de salles de lecture au public est organisée à la fin du mois de juin. Ici aussi, afin de ne pas disperser les flux d'utilisateurs sur le campus, une bibliothèque est ouverte pour l'ensemble des publics. La faiblesse du public encore présent, mais l'importance de ses besoins (étudiants préparant les concours), permettent cette approche. 80 places assises sont ouvertes à la BU Sciences, sans accès aux collections. Le planning d'accueil du public est géré de manière mutualisée entre les équipes du SCD et inclut les agents des bibliothèques encore fermées au public.

Une organisation rigoureuse est mise en place avec le concours des services sécurité et logistique de l'université, pour permettre au service « Prêts à emporter » et à son flux d'utilisateurs de coexister avec le flux de l'accès aux salles de travail, dans le strict respect des consignes sanitaires qui prévoient alors des flux entrées et sorties séparés, y compris pour la desserte des sanitaires publics ! L'accès aux collections et aux autres salles de la bibliothèque est condamné. Les places de lecture sont marquées pour une disposition à une place sur deux



Crédit BU Toulouse 3



dans le respect des distanciations, un strict planning des agents est organisé, et une attention particulière est portée au protocole de nettoyage et désinfection. Le concours des services de l'université s'est montré déterminant pour organiser cette ouverture au public avec l'ensemble des prestataires.

### **UNE JAUGE MESURÉE EN TEMPS RÉEL**

La rentrée de septembre 2020 a permis un assouplissement relatif avec l'ouverture de l'ensemble des bibliothèques en demi-jauge, et l'accès à l'ensemble des services (points copies, accès à la documentation), sauf aux salles de travail en groupe. La jauge est mesurée en temps réel grâce aux caméras de comptage, dont le chiffre à l'instant T s'affiche sur la page d'accueil du site web.

La fermeture pour travaux de la BU Santé, desservant un public exigeant, réduit fortement le potentiel de places en bibliothèque à l'université, lui-même déjà inférieur aux besoins, qui passe de 2 000 places (pour environ 30 000 étudiants) à 700. D'où une sur-fréquentation de la BU Sciences et une tentation pour les étudiants de ne pas respecter les plans de salle et les règles de distanciation. Cette période est marquée par la nécessité de rappeler les consignes sanitaires, faire le tour des salles de travail pour rétablir la disposition des places et les distances, et ce contexte crée une tension entre étudiants et agents ainsi qu'au sein des équipes. Notre rapport au public en est transformé : de prestataires d'un service à valeur ajoutée, les personnels se voient transformés en agents de maintien des règles sanitaires.

L'arrivée du second confinement et l'annonce imprévue du maintien de l'ouverture des bibliothèques universitaires accessibles désormais « sur rendez-vous » entraîne son nouveau lot de réorganisation au pied levé. Le SCD doit s'équiper d'une solution commerciale pour gérer les prises de rendez-vous, la solution maison du printemps 2020 n'étant plus suffisante. Les espaces sont réorganisés pour rétablir des consignes sanitaires plus strictes : certains espaces sont fermés et la jauge diminuée, les collections ne sont plus accessibles directement par le public qui doit demander ses ouvrages à la banque de prêt. Une fermeture de 13 h à 14 h permet une désinfection complète des tables occupées et des points contacts. La prise de rendez-vous se fait par demi-journée pour éviter brassage et utilisation d'une même place par plusieurs. Un second service de rendez-vous baptisé « 30' chrono » permet d'accueillir selon des modalités différentes les usagers qui souhaitent seulement emprunter des documents, le « *drive* » n'étant pas remis en place.

### **600 ORDINATEURS EN PRÊT**

À la rentrée 2020, le SCD est désigné en urgence pour organiser la distribution des 600 ordinateurs portables acquis par l'université et la Région Occitanie pour permettre aux étudiants de suivre les enseigne-

ments à distance. L'échelle importante et le caractère d'urgence de ce service ont rendu l'exercice périlleux, en particulier en septembre 2020, nécessitant de jouer entre la disponibilité des ordinateurs et celle de nombreux personnels volontaires et des moniteurs étudiants pour assurer les rendez-vous sur place, parfois trois ou quatre en parallèle à des moments-clés, par exemple à la veille du reconfinement de fin octobre. Ce service dont la finalité est l'autonomie des étudiants pour leurs enseignements à distance, est à l'interface des services sur place et à distance. L'implication des équipes, la circulation des ordinateurs entre Toulouse, Tarbes, Auch, afin de ne pas laisser de côté les étudiants hors Toulouse, en font un service très fédérateur pour lequel la place des bibliothèques paraît une évidence.

### **UNE TRANSVERSALITÉ RENFORCÉE ENTRE LES ÉQUIPES**

Le bilan de ces douze derniers mois est très positif concernant le SCD. Le contexte a permis de renforcer la transversalité et la subsidiarité entre les équipes, de créer des habitudes de travail fortement collectives. Il a vu une forte mobilisation des agents dès qu'il s'est agi de fournir des services en présentiel, et les équipes ont montré une imagination sans limite pour proposer et organiser de nouveaux services ou répondre aux sollicitations urgentes de l'université. Plusieurs fonctions, auparavant gérées de manière délocalisée, sont désormais gérées de manière entièrement transversale. La participation des agents d'une bibliothèque au planning d'une autre bibliothèque est devenue possible et perdure. Le projet de réorganisation du SCD, lancé avant la crise sanitaire et dont l'objectif est de renforcer la transversalité, prend, avec ces expériences, tout son sens.

Le contexte a permis de mettre en place de nouvelles habitudes de travail avec les services de l'université (services informatiques, services sécurité et logistique en particulier), qui apportent désormais au SCD un soutien plus grand.

Cette période a surtout permis une meilleure visibilité du SCD et de la fonction documentaire au sein de l'établissement, et son identification par la nouvelle gouvernance de l'université, arrivée en février 2020, comme un service fort, fondamental, pilier de l'activité de l'université, capable de répondre présent quelles que soient les circonstances.

Enfin, le bilan est extrêmement positif côté public : une enquête réalisée en décembre 2020 auprès des étudiants a été l'occasion de mesurer leurs usages et leur sentiment vis-à-vis de l'accueil en bibliothèque. Les résultats montrent un fort attachement des étudiants à leurs bibliothèques, qu'ils ont trouvées au rendez-vous pendant toute cette période.

**MÉLANIE BART-GADAT**

*Responsable de la BU Sciences de l'université Toulouse 3  
melanie.bard-gadat@univ-tlse3.fr*