

**QUIMPER BRETAGNE
OCCIDENTALE
CONSEIL COMMUNAUTAIRE**

**Séance du 3 décembre 2020
Rapporteur :
Monsieur Didier LEROY**

N° 53

**Automatisation des prêts et retours de documents
dans le réseau des médiathèques de Quimper Bretagne Occidentale.**

Les systèmes d'identification des documents et de sécurité antivol des collections des médiathèques de Quimper Bretagne Occidentale datent de l'année 2008. Les technologies utilisées pour les transactions de documents sont désormais obsolètes. Il est nécessaire d'opter pour la RFID (identification par radio fréquence). Cette technologie s'est imposée comme la nouvelle norme de fonctionnement pour les bibliothèques en simplifiant la circulation des documents et en permettant l'automatisation complète des prêts et des retours. Outre le fait que cette technologie est une solution à l'obsolescence des systèmes qui équipent actuellement les médiathèques, elle offre de nombreux avantages et rend possible de nouveaux services, ainsi qu'une nouvelle organisation du travail pour les bibliothécaires.

Une technologie innovante

La RFID permet d'associer en un seul dispositif la protection contre le vol et la reconnaissance des documents entrants et sortants de la bibliothèque. Une puce électronique est collée sur chaque document, elle contient à la fois les données d'identification (numéro d'exemplaire) et l'antivol. La puce est passive. Elle communique ses informations uniquement lorsqu'elle se trouve dans le champ d'une antenne spécifique.

Cette technologie permet d'effectuer les transactions beaucoup plus rapidement, comparativement à la sécurité magnétique actuelle couplée à l'identification optique par code à barres qui requiert deux opérations d'identification et d'antivol pour chaque document. Elle rend possible l'automatisation complète de toutes les transactions qui peuvent être réalisées par lot et aussi par le biais d'applications sur smartphones ou tablettes.

En temps de service au public, les bibliothécaires n'ont plus à gérer les prêts et les retours sur des postes de travail en espace public. Ils se consacrent exclusivement à l'accueil des usagers, à l'assistance pour l'usage des automates, aux renseignements, aux animations et au rangement des documents. Ils sont plus mobiles et plus accessibles dans les espaces.

Avantages pour le public

ACTE RENDU EXECUTOIRE

compte tenu de :

- la publicité (par voie d'affichage), pour une durée de deux mois, à compter du : 14/12/2020
- la transmission au contrôle de légalité le : 11/12/2020 (accusé de réception du 11/12/2020)

*Acte original consultable au service des assemblées
Hôtel de Ville et d'agglomération
44, place Saint-Corentin – CS 26004 - 29107 Quimper Cedex*

- Présence du personnel pour l'accueil, l'assistance, le renseignement : le personnel est visible dès l'accès dans les médiathèques, il est disponible pour expliquer le fonctionnement des automates, il est mobile et peut consacrer plus de temps à chaque usager comparativement à la situation de prêt / retour sur postes professionnels ;
- Réduction de l'attente pour effectuer les transactions : elles sont plus rapides, l'enregistrement par lot est possible, le nombre d'automates est proportionné aux flux d'usager pour chaque site;
- Confidentialité et transparence des transactions pour l'usager qui peut gérer seul ses emprunts et ses retours.

Avantages pour le personnel

- Prévention des TMS en limitant les tâches répétitives liées aux transactions : 851 200 prêts ont été effectués et l'équivalent de 34 tonnes de documents ont été manipulées par le personnel en prêts / retours en 2019 ;
- Mise en valeur du rôle et des compétences des agents pour l'accueil des usagers, l'assistance, la médiation, le renseignement.

Une opportunité pour construire l'évolution des services aux usagers

L'automatisation des médiathèques est une opportunité technologique qui s'inscrit dans une démarche générale d'évolution de la qualité et de la diversité des services proposés aux publics de Quimper Bretagne Occidentale. Le déploiement des solutions techniques va contribuer à la redéfinition du schéma de lecture publique qui sera élaboré avec les équipes, en lien avec la conclusion du plan de prévention des risques psycho-sociaux. Les services actuellement proposés devront être réorganisés pour de nouvelles missions avec un souci d'efficacité et d'efficience.

Les services actuellement proposés

- Le réseau des médiathèques de Quimper Bretagne Occidentale dispose de plus de 400 000 documents sur support physique dans onze médiathèques. Les retours peuvent se faire dans n'importe quel site, ils sont réacheminés par un système de navette. Un service de réservations et de mises à disposition de documents à la demande de l'usager avec acheminement sur un site de retrait est inclus dans les services aux usagers ;
- Chaque année, près de 20 000 acquisitions sont réalisées pour actualiser les collections et continuer à proposer aux usagers de tous âges des ressources diversifiées, attractives et actualisées ;
- Outre les collections physiques, le réseau des médiathèques met à disposition des usagers un ensemble de ressources numériques intégrant livres numériques, autoformation, jeux vidéo avec près de 3 000 documents téléchargés en 2019 ;
- Des animations et une programmation culturelle proposent tout au long de l'année des temps privilégiés pour découvrir des œuvres, se divertir, apprendre, vivre une expérience originale seul ou en groupe autour des contenus présentés par les

bibliothécaires. Des animations spécifiques dans le domaine de la médiation et des loisirs numériques sont également programmées toute l'année sous la forme d'ateliers *in situ* ou de séances en ligne ;

- Des accueils de classes sont réalisés durant toute l'année scolaire afin de créer un lien avec les élèves et les enseignants selon des thématiques et des projets identifiés ;
- Des groupes avec des besoins spécifiques sont également accueillis et des projets sont régulièrement menés pour aller vers les publics en situation de handicap sous la forme d'actions hors les murs en partenariats.

Amélioration de la qualité de service

L'automatisation des transactions va être l'occasion de réorganiser le temps de travail du personnel des médiathèques. En effet, les agents n'auront plus à effectuer eux-mêmes les prêts et les retours. Mais ils devront être présents et disponibles pour accueillir et interagir avec le public, lui porter assistance dans l'usage des automates, le renseigner et l'orienter.

Premier niveau d'amélioration

A minima, l'automatisation des transactions devra permettre d'améliorer concrètement la qualité de service à l'utilisateur en :

- réduisant l'attente pour les transactions grâce au gain de rapidité permis par la technologie mise en œuvre ;
- renforcer la relation de proximité entre les bibliothécaires et les usagers avec un personnel qui ira vers l'utilisateur pour l'accueillir, lui porter assistance, le renseigner, l'orienter alors que c'est à l'utilisateur d'aller trouver le bibliothécaire à son poste de travail dans l'organisation actuelle.

Second niveau d'amélioration

Actuellement, trois domaines d'action requièrent davantage de moyens humains du fait du succès et du besoin constatés :

- la circulation des documents sur le réseau pour réacheminer les documents rendus et acheminer les documents mis à disposition ou réservés dans la médiathèque de collecte choisie par l'utilisateur ;
- les projets menés dans le domaine du numérique (inclusion, médiation, loisirs numériques) ;
- l'animation pour développer les projets culturels en général à l'échelle de QBO et aussi les actions hors les murs pour des publics spécifiques (cette mission est souvent compromise actuellement en raison des besoins en ressources humaines pour le service public).

L'automatisation des transactions peut être l'occasion de réfléchir à un renforcement de ces champs d'action afin d'accentuer l'effet d'amélioration qualitative du service public.

En effet, l'automatisation des transactions va rendre possible une gestion plus flexible dans la planification des ressources humaines pour le service public. Dans une organisation où les transactions reposent sur la présence du personnel à des postes de travail, l'accueil du public impose des effectifs fixes qui doivent être proportionnés selon les temps d'affluence et les temps de moindre fréquentation.

Si les transactions sont effectuées par les usagers, le personnel doit être mobilisé pour l'accueil, l'assistance et le renseignement selon les heures d'affluence. Mais on peut déjà estimer que l'automatisation va libérer une partie du temps consacrée auparavant à l'enregistrement des transactions, particulièrement sur les temps de moindre fréquentation.

Etude des besoins en ressources humaines

L'incertitude que fait encore peser les protocoles sanitaires anti-COVID dans l'organisation des services publics pour 2021 rend difficile une estimation précise du temps de service public qui pourrait être modulé avec l'automatisation des transactions. Par ailleurs, l'automatisation va se mettre en œuvre progressivement en 2021 dans le réseau à partir de la notification du marché, en commençant par une phase d'expérimentation dans un site pilote à moindre fréquentation et nécessitant peu de réaménagement.

Depuis le début de l'année 2019, le réseau des médiathèques est confronté à un niveau d'absentéisme préjudiciable pour le service (14 jours d'ouverture n'ont pas pu être effectués en raison des manques d'effectifs). Cette situation requiert un recours au recrutement de contractuels pour éviter les situations de sous effectifs connues durant l'année 2019

Dans ce cadre, il convient d'envisager l'année 2021 comme une phase d'expérimentation, en lien avec le déploiement progressif des automates et la phase de prototypage des outils informatiques. Cela permettra de pourvoir les postes qui correspondent aux missions à renforcer et de garantir la continuité de service en ayant recours à des emplois non temporaires et non statutaires dans un premier temps.

C'est après cette phase d'expérimentation que pourra être envisagée en 2022, en lien avec les priorités qui auront été identifiées dans le schéma directeur de lecture publique, une consolidation effective des missions et des postes qui avaient été motivés durant la phase d'expérimentation.

Mise en œuvre et financement

Conception

La réflexion pour l'automatisation du réseau des médiathèques a été conduite avec les agents de manière participative avec des groupes de travail. Cette méthode a permis aux

agents de s'approprier les enjeux et les opportunités de la RFID pour améliorer leurs conditions de travail et moderniser les services aux usagers. Le travail participatif a répondu aux demandes formulées par le personnel dans le cadre du travail dans le Plan de Prévention des Risques Psycho Sociaux mis en place depuis 2019.

Un cahier des charges a pu être réalisé à l'issue de ce travail en tenant compte des discussions avec le personnel. Il va donner lieu à un marché à bon de commandes qui sera lancé dès que possible, pour une réalisation au début de l'année 2021.

Investissement

Le montant total du projet est estimé à 722 630 € TTC

Les dépenses d'investissements seront réparties ainsi :

	2021	2022
Acquisition des équipements et matériels informatiques	485 630 € TTC	
Travaux bâtiment	111 000 € TTC	
Mobilier	100 800 € TTC	25 200 € TTC

Recettes

Pour la partie recettes, le projet fera l'objet d'une demande de subvention de la DRAC à hauteur de 40% pour l'investissement informatique :

	2021	2022
Acquisition des équipements et matériels informatiques	161 876,67 €	

Déroulement prévisionnel (voir le diagramme page suivante)

1. Juillet : En conclusion du travail de réflexion mené avec le personnel pour définir le besoin, trois entreprises ont été consultées dans le cadre d'un *sourcing*. Un cahier des charges pour la procédure d'appel d'offres est rédigé.
2. Décembre : le conseil communautaire formule ses décisions.
3. Selon les décisions du conseil communautaire de décembre, le marché est lancé avec une phase de consultation. La remise des offres est attendue pour février 2021 et la notification envisagée en janvier 2021.
4. *Septembre-janvier : le plan de prévention des risques psycho sociaux entamé en 2019 donne lieu à des décisions discutées avec le personnel. Ces décisions seront intégrées au nouveau schéma directeur de lecture publique présenté au conseil communautaire du premier trimestre 2021.*¹
5. Printemps 2021 : Présentation en comité technique (représentants du personnel et élus) de l'impact de l'automatisation dans l'ergonomie du travail et dans l'aménagement des locaux ainsi que les décisions retenues dans le cadre du plan de prévention des risques psycho sociaux et du schéma directeur de lecture publique.
6. Mars : la commission d'appel d'offres examine les propositions.
7. Avril 2021 : l'attribution du marché est faite.
8. Avril à juin 2021 : Le personnel est formé aux nouvelles technologies à déployer (RFID, encodage, automates) et bénéficie d'une formation pour l'accueil du public en assurant une médiation active.
9. Mai - juin 2021 : l'encodage des collections assuré par un prestataire débute dans l'ensemble des médiathèques.
- 10.+ 11. Juillet-septembre 2021 : les travaux sont effectués dans une médiathèque périphérique. Puis le mobilier ainsi que les automates sont installés pour une phase de test en situation de fonctionnement. Un autre site en périphérie est également équipé
12. Septembre - décembre 2021 : les travaux sont effectués à la médiathèque Alain-Gérard puis le mobilier est installé avec les automates à la médiathèque Alain Gérard, en concertation avec la DPEL et la DCSI.
13. A partir de septembre 2021 : les travaux et le déploiement des automates se poursuivent dans le reste du réseau, en concertation avec la DPEL et la DCSI.
14. A partir de janvier 2022 : des adaptations de mobilier interviennent pour optimiser l'ergonomie et la fonctionnalité des installations avec le retour d'expérience.

¹ Les phases 3 et 4 qui concernent l'établissement du schéma directeur de lecture publique sont mentionnées à titre informatif.

Diagramme de GANTT : 2020 - 2021-2022

	2020						2021												2022			
	J	A	S	O	N	D	J	F	M	A	M	J	J	O	S	O	N	D	J	F	M	A
1. Rédaction de l'appel d'offres	■																					
2. Conseil communautaire de décembre						■																
3. Consultation							■	■														
4. PRPS et Schéma directeur de lecture publique			■	■	■	■	■	■	■													
5. Comité technique 2021										■												
6. CAO									■													
7. Attribution du marché										■												
8. Formation du personnel										■	■	■										
9. Encodage des collections du réseau											■	■										
10. Mise en production dans deux médiathèques en périphérie												■	■	■								
11. Mise en production dans deux autres médiathèques en périphérie													■	■	■							
12. Mise en production à la médiathèque Alain-Gérard														■	■	■	■					
13. Déploiement dans le reste du réseau															■	■	■	■	■	■		
14. Adaptation du mobilier																			■	■	■	■

■	Activité
■	Décision
■	Marge d'ajustement dans la progression du projet

Le conseil communautaire prend acte de la mise en œuvre du projet Automatisation des prêts et retours de documents dans le réseau des médiathèques de Quimper Bretagne Occidentale.