# Fiche n°3 : Service de drive/retrait de documents

Date de mise à jour : 12 mai 2020

## ➤ Qui cela concerne ?

Les agents de la bibliothèque.

Les publics.

## ➤ Recommandations de base

* Préparer une communication claire sur ce service à destination du public en ligne et dans les locaux, notamment sur les canaux permettant la réservation (par mail, téléphone ou via le portail).
* Veiller à calibrer l’utilisation du service pour éviter une forte demande via une période de test à l’ouverture du service dont le bilan permettra d’adapter le dispositif.
* Associer les équipes, les former, prévoir des réunions hebdomadaires pour faire circuler les consignes, concevoir une fiche de procédure, évaluer et adapter le service.
* Conditions de prêt : prévoir une possibilité de prolonger les abonnements, d’effectuer de nouvelles inscriptions via des formulaires en ligne ou par mail. Si l’inscription est payante, privilégier un paiement en ligne ou différé. Attention, la modification des tarifs implique un passage en conseil municipal.

## ➤ Préparer le dispositif

### Le matériel

* Kit de désinfection : chiffon propre, produit à base d’éthanol ou d'isopropanol en bouteille (*éviter le vaporisateur en raison de risques d’inhalation - cf Chapitre 12 HCSP: Mesures de nettoyage... d’un ERP)*
* Flacons de solution hydroalcoolique en libre-service pour les publics.
* Chariots de documents.
* Cartons, sachets, adhésif, feuilles blanches, marqueur, poubelles.
* Table de prêt équipée d’un plexiglass/hygiaphone si possible.
* Téléphones, ordinateurs et douchettes.
* Étagères de classement (pour la gestion des réservations).

### Protection de l’agent

* Blouse en coton ou jetable
* Masques
* Poste dédié à un seul agent entre deux nettoyages
* Espacement d’un mètre minimum entre les agents derrière une banque d'accueil

### Dans les espaces

* Installer un distributeur de solution hydroalcoolique à l’entrée et à la sortie pour nettoyage des mains des usagers
* Solutions de marquages au sol ou signalétique pour indiquer les sens de circulation et régulation des flux (barrières de guidage)
* Indiquer sur un panneau à l’entrée de la bibliothèque les modalités de fonctionnement du service et les horaires

## ➤ Agir

Chaque établissement définira les modalités du dispositif en fonction de ses possibilités.

### La réservation

* Sélections : Possibilité de proposer des sélections de documents aux usagers préparées à l’avance.
* Modalités de réservations : Chaque structure mettra en place la méthode la plus adaptée à sa situation.
  + Réservation par les usagers via le catalogue en ligne, à condition que le SIGB le permette (certains autorisent la réservation sur les documents disponibles), par téléphone (message de répondeur ou via un accueil téléphonique dont les horaires sont communiqués), par mail.
  + Mise à disposition d’ordinateurs dans un espace dédié et isolé si les conditions d’accueil dans les lieux le permettent.
* Conditions de prêt : Les quotas de prêt peuvent être adaptés en conséquence : nombre de réservations possibles, nombre d’emprunts totaux, durée de prêt.
* Traitement de la réservation :
  + Une équipe de régulation peut répondre à l’usager et clarifier la demande si besoin.
  + Une liste de réservation peut être éditée afin de dédier une équipe à la recherche des documents et la préparation d’un lieu de stockage des réservations prêtes. Veiller à mentionner la date de retrait prévue avec l’usager afin de préparer les réservations les plus urgentes en premier.
  + Les réservations seront disposées dans des sacs (papier si possible) ou regroupées avec un élastique, puis étiquetés avec les indications d’identité de l’usager et les modalités de rendez-vous.

### Les rendez-vous

* Organiser un système de rendez-vous pour le retrait, avec information des usagers lorsque la réservation est mise à disposition.
* Gestion des créneaux : sur un tableau partagé en ligne, un module du SIGB quand il existe ou un logiciel de prise de RDV (peut-être payant).
* Horaires d’ouverture de ce service : définir des horaires d’ouverture au public et le nombre d’agents présents.

### Le retrait de documents

Trois solutions :

* + Étagères “libre-service” : Constituer des étagères de réservations à l’entrée de la médiathèque. Les usagers retrouvent leurs réservations par une indication de leur nom de famille (signets à placer dans le livre) et un classement par ordre alphabétique. Le prêt se fait sur les automates ou via les agents et une banque de prêt. Prévoir un circuit adapté aux distanciations sociales nécessaires et mettre à disposition du gel hydroalcoolique.
  + Transaction par la banque de prêt : L’équipe donne les documents à l’usager, en respectant les précautions sanitaires (port de protections, nettoyage des documents et surfaces) sur une banque de prêt équipée (plexiglas/hygiaphone).
  + Dispositif “à la porte” : L’usager reste à l’extérieur et sont servis à l’entrée extérieure.

Lorsque le prêt se fait sans automate : lors de la présentation de la carte lecteur par l’usager deux solutions : le nettoyage avant et après manipulation ou la présentation de la carte par le lecteur qui sera scannée sans la toucher par l’agent.

|  |
| --- |
| **Circulation et protection des usagers dans la zone d’accueil :**   * + Communiquer (affichage sur place, en ligne, etc.) sur le fonctionnement du dispositif.   + Établir un sens de circulation unique de l’entrée vers la sortie de l’établissement.   + Évaluer la capacité d’accueil en nombre d’usagers en respectant une surface de 4 m² par personne ; penser à une jauge d’entrée, au nombre de personnes maximum par espace et au moyen de réguler les flux (comptage, agents, etc.)   + Pour le public :     - File d’attente à l’extérieur du bâtiment si possible, en respectant le marquage au sol.     - Décontamination des mains dès l’entrée avec le flacon de solution hydroalcoolique mis à disposition.     - Port du masque recommandé.     - L’usager ne pose pas ses sacs sur la banque d’accueil.   + Banques d’accueil différenciées retours / emprunts : installer une paroi en plexiglas.   + Réfléchir à la circulation des usagers comme des agents, au besoin prévoir des sens de circulation marqués au sol ou avec une signalétique.   + Marquage au sol pour organiser une file d’attente avec 1 mètre minimum d’espacement, et indiquer où s’arrêter pour garder une distance suffisante avec l’agent.   + Pas d’accès aux collections et aux rayonnages.   + Désinfection des mains à la sortie. |

## ➤ Vérifier à la fin du service

### Nettoyage des espaces de travail

* Débarrassage des surfaces de travail : fournitures, papier, etc.
* Désinfection des surfaces (banque d’accueil, tablettes du chariot…)
* Désinfection du matériel informatique / téléphonique
* Aération si possible des locaux

### Matériel

* Désinfection du matériel informatique / téléphonique
* Laver la blouse en coton à 60° et, le cas échéant, les masques en tissu
* Si le masque et la blouse sont à usage unique, les jeter dans les poubelles prévues à cet effet.