

**Réponse du Conseil administratif du 31 juillet 2024 à la question écrite du 6 mars 2024 de M<sup>me</sup> Laurence Corpataux: «Comment le Conseil administratif prévoit-il le maintien du service public dans les bibliothèques municipales avec l'introduction du prêt et des retours des documents obligatoires aux bornes interactives?»**

*TEXTE DE LA QUESTION*

Depuis une dizaine d'années les bornes automatiques qui permettent l'emprunt et le retour des livres sans contact avec un-e bibliothécaire ont fait leur entrée dans les bibliothèques municipales. Une telle machine peut ponctuellement satisfaire des besoins d'emprunter un livre en toute discrétion ou de rendre un document rapidement si cela est nécessaire.

Dans un article intitulé «Les machines appelées à rendre les bibliothèques plus humaines», paru dans *Nota* (le journal des bibliothèques municipales, Genève, ville de culture, No6, septembre 2023-janvier 2024), il est annoncé qu'à terme les bornes vont se multiplier et que les bibliothécaires ne pourront plus effectuer les emprunts et retours de livres, mais que le public sera obligé de faire ces deux opérations auxdites bornes.

L'argument principal avancé dans cet article par les promoteurs de cette évolution est de libérer du temps de manutention des bibliothécaires afin de leur permettre d'interagir davantage avec le public. Cet argument va à l'encontre des missions de base des bibliothèques, qui sont de renseigner le public, le conseiller et le former à l'utilisation des bibliothèques (règlement d'utilisation des bibliothèques municipales, LC 21 631.1 du 1<sup>er</sup> octobre 2016). En effet, le cœur du métier de bibliothécaire est le conseil, qui s'effectue en premier lieu lors de discussions pendant les opérations de prêt et de retour des livres. Le premier lien entre les bibliothécaires et les usagères et usagers se tisse lors de ces moments. Et qui mieux que les bibliothécaires peut contribuer à accompagner dès le plus jeune âge son public dans ce monde où l'éducation à l'information est un enjeu sociétal majeur?

Ainsi, la décision d'obliger le public à emprunter et à rendre des documents aux bornes interactives pose les questions suivantes:

- Comment les bibliothécaires pourront-ils continuer à faire du conseil personnalisé pour chaque usager et usagère et à établir une relation avec chacune sans les échanges lors des retours de livres?
- Comment les enfants vont-ils entrer en contact avec les bibliothécaires et créer un lien durable avec eux puisqu'il sera plus amusant pour eux d'aller à la borne?

- Comment les bibliothécaires pourront-ils former le public à l'utilisation de l'information (une des missions de base des bibliothèques en tant que service public), notamment les enfants et adolescent-e-s, si ces derniers n'ont plus l'habitude de s'adresser à un-e professionnel-le de l'information?
- Comment peut-on garantir avec une machine qu'un enfant n'empruntera pas un document dont les images pourraient le heurter (par exemple les mangas: jusqu'à aujourd'hui, un enfant empruntant un manga violent destiné à un public adolescent se voyait orienté au moment de l'emprunt par un-e bibliothécaire vers un livre adapté à son âge)?
- Comment le Conseil administratif a-t-il prévu de réorganiser les missions des bibliothécaires, s'ils ne font plus les gestes qui sont à la base de tout échange entre le public et les professionnel-le-s, afin qu'ils puissent continuer à renseigner, conseiller et former le public à l'utilisation des bibliothèques (selon le règlement des BM)?
- Qu'est-il prévu pour que le contact avec les bibliothécaires reste facilité pour les personnes plus timides ou qui ont peur de déranger?
- Comment le Conseil administratif a-t-il prévu que les bibliothécaires continuent à bien connaître leur public et ses besoins, sachant qu'avec l'introduction des bornes pour le retour la majeure partie du public ne s'adresse plus à un-e bibliothécaire?
- Comment, à une époque où le lien social est plus nécessaire que jamais et où les bibliothèques sont un des lieux publics favorisant le lien social, est-il possible qu'une publication de la Ville de Genève édite un article intitulé «Les machines appelées à rendre les bibliothèques plus humaines»?
- Comment le Conseil administratif peut-il garantir qu'à long terme le remplacement des professionnel-le-s de l'information par des machines pour les prestations de base ne va pas engendrer une diminution du personnel?
- Comment le Conseil administratif peut-il expliquer que les opérations de manutention des bibliothécaires seront réduites au profit d'autres activités, puisque les retours aux bornes vont compliquer les opérations de réservation d'ouvrages et de contrôle de l'état des documents, entre autres exemples?
- Comment le Conseil administratif a-t-il évalué l'impact écologique de la multiplication des bornes, de leur entretien et de leur remplacement?

### *RÉPONSE DU CONSEIL ADMINISTRATIF*

Le Conseil administratif est conscient que l'automatisation de certains actes et/ou activités jusqu'alors réalisés par du personnel peut soulever des interrogations et des inquiétudes.

Cependant, comme relevé dans l'exposé des motifs de la PR-1567 ouvrant un crédit destiné à renouveler les bornes de prêt et retour, adopté sans débat lors de la séance du Conseil municipal du 16 mai 2023, les bornes permettant aux usager-ère-s des Bibliothèques municipales (BMU) de faire eux-mêmes leurs transactions de prêts et retours ont été installées depuis de nombreuses années à satisfaction du plus grand nombre, tant au niveau du personnel que du public.

En effet, les bornes dégagent les bibliothécaires de certaines tâches mécaniques, peu ergonomiques, la plupart du temps sans plus-value intellectuelle ou relationnelle avec les usager-ère-s.

Les bibliothécaires positionné-e-s derrière un bureau, occupés à passer des livres sur une platine en ayant les yeux rivés sur un écran pour vérifier les enregistrements, sont de toute façon peu disponibles pour l'échange et le conseil. Et c'est d'autant plus vrai dans un contexte de forte affluence.

En rendant autonomes les usager-ère-s sur ces tâches, et sans réduction du personnel, les bibliothécaires peuvent au contraire être davantage à l'écoute du public, interagir avec lui dans les rayons, se mobiliser de façon anticipée face aux usager-ère-s, et aider par exemple les enfants à effectuer leurs recherches documentaires.

Les compétences informationnelles des bibliothécaires sont mieux valorisées lorsqu'ils-elles sont dans une posture leur demandant plus de proactivité. Autre conséquence bénéfique: le temps dégagé permet de développer de nouveaux services.

Après avoir été accompagné par le personnel dans l'apprentissage de l'utilisation des bornes, le public apprécie majoritairement de pouvoir gérer lui-même et en autonomie ses transactions, face à la borne. En effet, cela ne le place plus face au ou à la bibliothécaire lors de petits retards, pour certain-e-s gênant, et lui garantit également une certaine confidentialité sur les emprunts effectués, puisque les bibliothécaires et/ou les usager-ère-s au service de prêt ne peuvent plus voir les ouvrages présenté-e-s par les personnes environnantes. Il en va de même pour les jeunes, qui empruntent parfois des livres sur des sujets intimes comme la puberté, les premières relations amoureuses ou l'homosexualité, et qui ne souhaitent pas forcément s'exposer au regard du ou de la bibliothécaire.

Les personnes qui, par principe, ne souhaitent pas utiliser les bornes automatiques ou qui n'arrivent pas à le faire peuvent toujours s'adresser au personnel disponible au bureau d'accueil qui n'a pas été supprimé. Un-e professionnel-elle reste en effet à disposition, par exemple pour enregistrer de nouvelles inscriptions, lors d'oubli de la carte de prêt, mais aussi pour procéder aux transactions de prêts.

*Comment les bibliothécaires pourront-ils continuer à faire du conseil personnalisé pour chaque usager et usagère et à établir une relation avec chacun-e sans les échanges lors des retours de livres?*

Le conseil personnalisé aux usager-ère-s figure effectivement parmi les tâches principales du personnel lorsque les bibliothèques sont ouvertes au public. Toutefois, il est faux de penser que ce n'est qu'au moment des transactions de retours des documents qu'il est possible d'apporter ce conseil. Bien au contraire, c'est souvent le moment le moins opportun pour prendre du temps pour des échanges, en particulier lorsque d'autres personnes attendent leur tour. Cela est amplifié par la position assise derrière un bureau, qui n'engage pas au dialogue. Par ailleurs, le positionnement des professionnel-el-s, assis au bureau d'accueil, derrière un ordinateur, n'est pas des meilleurs pour un échange de qualité.

Il est cependant vrai que l'arrivée des bornes automatiques modifie la posture du personnel amené à être davantage dans les espaces de la bibliothèque, mobile et davantage proactif.

*Comment les enfants vont-ils entrer en contact avec les bibliothécaires et créer un lien durable avec eux puisqu'il sera plus amusant pour eux d'aller aux bornes?*

Les bibliothécaires ont toujours eu à cœur, indépendamment des transactions de prêts et retours, de créer et entretenir des liens privilégiés avec le jeune public. Et ce notamment grâce aux très nombreux accueils de groupes (crèches, classes, para-scolaires) et aux diverses actions de médiation (lectures, ateliers invitations d'auteur-e-s et d'illustrateurs-trices, par exemple).

Là encore, si les bibliothécaires sont davantage dans l'espace et dans les rayonnages au lieu d'être derrière un bureau, ils et elles sont plus disponibles et accessibles pour entrer en contact avec les enfants et ont plus de temps pour imaginer et proposer des actions de médiation.

*Comment les bibliothécaires pourront-ils former le public à l'utilisation de l'information (une des missions de base des bibliothèques en tant que service public), notamment les enfants et adolescents, si ces derniers n'ont plus l'habitude de s'adresser à un-e professionnel-le de l'information?*

Le temps dégagé grâce aux bornes a permis de développer de nouveaux services pour mieux former les usager-ère-s, par exemple en organisant des accompagnements individualisés sur rendez-vous pour les aider dans leurs recherches d'information («Empruntez un bibliothécaire») ou pour qu'ils-elles découvrent la palette de ressources disponibles («Les super-pouvoirs de ma carte de bibliothèque»).

De nouveaux ateliers ont également vu le jour, par exemple «Les bibliothèques sont vos alliées» qui permettent aux bibliothécaires de mettre leurs connaissances en recherche d'information au bénéfice des usager-ère-s et de les sensibiliser aux fake news. Sur ce sujet, relevons des ateliers à l'attention des classes qui connaissent un vif succès.

*Comment peut-on garantir avec une machine qu'un enfant n'empruntera pas un document dont les images pourraient le heurter (par exemple les mangas: jusqu'à aujourd'hui, un enfant empruntant un manga violent destiné à un public adolescent se voyait orienté au moment de l'emprunt par un-e bibliothécaire vers un livre adapté à son âge)?*

Selon le règlement d'utilisation des bibliothèques municipales, les parents, ou le cas échéant son-sa représentant-e légal-e, se portent garants des documents empruntés par les personnes mineures (art. 3, al. 2).

Toujours selon ce même règlement, les enfants sont placés sous la surveillance et responsabilité d'un parent ou adulte responsable (art. 9, al. 3).

Lorsqu'un enfant se rend toutefois seul dans une bibliothèque, l'adulte responsable n'est pas déchargé de sa responsabilité et doit veiller à ce que les documents empruntés soient adaptés à l'âge de son enfant. De la même manière, il doit accepter que son enfant, en l'absence d'accompagnement, peut toujours consulter sur place des documents qui ne seraient pas adaptés à son âge ou qui pourraient être jugés choquants par certain-e-s, les collections étant en libre accès.

Depuis plus de 10 ans, les bornes acceptent les enregistrements de tous les documents indépendamment de l'âge de la personne qui procède à la transaction, à l'exception des jeux vidéo pour lesquels les prêts ne peuvent être enregistrés si l'âge de l'usager-ère ne correspond pas à l'âge limite fixé.

Durant ces nombreuses années d'expérience, relevons qu'à ce jour, aucun parent ne s'est plaint parce que son enfant aurait, grâce aux bornes, emprunté un document inadapté.

Enfin, il convient de rappeler que les bibliothécaires, présent-e-s dans l'espace, gardent toujours un œil sur les activités des plus jeunes, en particulier lorsqu'ils et elles sont seul-e-s.

*Comment le Conseil administratif a-t-il prévu de réorganiser les missions des bibliothécaires, s'ils ne font plus les gestes qui sont à la base de tout échange entre le public et les professionnel-le-s, afin qu'ils puissent continuer à renseigner, conseiller et former le public à l'utilisation des bibliothèques (selon le règlement des BM)?*

Le Conseil administratif ne partage pas l'avis selon lequel les enregistrements sur une platine constituent les gestes qui sont à la base de tout échange entre le public et les professionnel-el-s.

Comme déjà évoqué, dégagés de cette activité de manutention, les bibliothécaires sont plus disponibles pour exercer leur mission d'accompagnement et d'orientation, d'autant plus lorsqu'ils-elles sont dans les rayonnages, à proximité des collections et donc des publics.

Ils-elles ont également plus de temps pour former à l'utilisation des bibliothèques au moment de l'inscription.

*Qu'est-il prévu pour que le contact avec les bibliothécaires reste facilité pour les personnes les plus timides ou qui ont peur de déranger?*

Une personne timide ou qui craint de déranger ne se sera pas davantage incitée à poser une question au bureau d'accueil lors des transactions effectuées par un-e professionnel-le, d'autant plus si d'autres personnes attendent leur tour derrière elle.

En étant davantage présent dans l'espace, le personnel peut en revanche mieux repérer, par exemple, les personnes hésitantes ou qui semblent perdues devant les collections.

Cela nécessite toutefois de la part des collaborateurs-trices une capacité de repérage et de proactivité. Pour ce faire, le personnel des bibliothèques continue par ailleurs à être formé à l'accueil et à la communication interpersonnelle, qui constituent des enjeux majeurs du point de vue de leurs compétences professionnelles.

*Comment le Conseil administratif a-t-il prévu que les bibliothécaires continuent à bien connaître leur public et ses besoins, sachant qu'avec l'introduction des bornes pour le retour la majeure partie du public ne s'adresse plus à un bibliothécaire?*

La connaissance des besoins du public ne se fait pas, ou que très partiellement, lors des enregistrements.

Les bibliothécaires disposent de plusieurs moyens pour évaluer ces besoins.

En premier lieu l'analyse des données statistiques permet de repérer les domaines et titres qui répondent aux attentes. Le rangement en continu des documents en retour donne également une bonne indication, ainsi que les échanges qui se font en permanence dans les espaces, en dehors des transactions. Enfin, indiquons que les usager-ère-s ont la possibilité de faire des propositions d'acquisition, ce qui représente aussi un bon baromètre des attentes.

*Comment, à une époque où le lien social est plus nécessaire que jamais et où les bibliothèques sont un des lieux publics favorisant le lien social, est-il possible qu'une publication de la Ville de Genève édite un article intitulé «Les machines appelées à rendre les bibliothèques plus humaines»?*

Les bibliothèques jouent en effet un véritable rôle social d'autant plus important avec les mutations sociales et technologiques des dernières années. La diversité des publics aux besoins multiples ainsi que la transformation des usages des espaces ont bousculé leur mission traditionnellement centrée sur la collection. Ces mutations ont conduit les bibliothèques à revoir leurs aménagements, notamment pour offrir davantage de convivialité, de places de travail et d'échanges, à imaginer de nouveaux services et à développer les actions de médiation. Ces mutations ont par conséquent conduit à revoir le positionnement du bibliothécaire, moins centré sur le bureau d'accueil et un rôle de prescripteur, pour être plus disponible à l'accompagnement dans les espaces.

Si le titre de cet article interpelle, c'est pour mieux démontrer, témoignages des professionnel-el-s à l'appui, que le temps dégagé par l'automatisation des prêts et retours leur a permis d'être différemment à l'écoute des usager-ère-s et d'être plus disponibles pour proposer de nouveaux services. En cela, l'automatisation de certaines procédures et la numérisation au sens large appellent à renforcer l'accompagnement humain.

*Comment le Conseil administratif peut-il garantir qu'à long terme le remplacement des professionnel-le-s de l'information par des machines pour les prestations de base ne va pas engendrer une diminution du personnel?*

L'intention du Conseil administratif n'a jamais été de remplacer les professionnel-el-s par des machines, ni de saisir l'occasion pour diminuer le personnel. A ressources constantes, le temps libéré par la mise en place des transactions de prêts et retours en libre-service permet de répondre aux évolutions des besoins et de développer de nouveaux services, de nouvelles prestations et de nouvelles compétences.

*Comment le Conseil administratif peut-il expliquer que les opérations de manutention des bibliothécaires seront réduites au profit d'autres activités, puisque les retours aux bornes vont compliquer les opérations de réservation d'ouvrages et de contrôle de l'état des documents, entre autres exemples?*

Avec les bornes, le contrôle des documents se fait a posteriori lors des rangements. C'est à ce moment-là que le personnel repère les documents endommagés. Il n'y a donc que très peu de travail supplémentaire car le rangement est une activité qui reste du ressort des professionnel·el·s.

Comme nous avons pu le constater avec la mise à disposition de boîtes de retours externes, le fait que les retours puissent se faire de manière autonome par les usager·ère·s n'a pas augmenté le nombre de documents endommagés.

En ce qui concerne les réservations, les bornes informent l'usager·ère lorsque le document rendu est réservé par une autre personne, et l'invitent à le déposer sur une étagère prévue à cet effet. Comme la majorité des usager·ère·s coopèrent volontiers, il n'y a que très peu de conséquences sur le travail du personnel.

*Comment le Conseil administratif a-t-il évalué l'impact écologique de la multiplication des bornes, de leur entretien et de leur remplacement?*

Dans le cadre de sa politique publique du numérique, la Ville de Genève porte une attention toute particulière à respecter les meilleures pratiques en matière de numérique responsable, notamment en ce qui concerne l'allongement de la durée de vie des équipements numériques. C'est par ailleurs l'un des critères du processus de labélisation Numérique Responsable dans lequel la Ville s'est engagée en 2024.

Ainsi, le remplacement des premières bornes installées en 2012 intervient plus de 12 ans après leur mise en fonctionnement. L'entretien et maintenance de ces équipements a été effectué en continu tout au long du cycle de vie de ces appareils (remplacement de pièces usées ou défectueuses) et a permis de les maintenir en état de fonctionnement sur une durée bien supérieure aux standards qui sont habituellement de 5 années pour les ordinateurs, par exemple.

En ce qui concerne l'impact écologique de ces bornes, le fabricant Bibliotheca a fourni un rapport d'évaluation de l'empreinte carbone pour les modèles self-Check™ 500 qui vont être installés dans les bibliothèques municipales de la Ville. Ce rapport a été réalisé dans le cadre de la norme «ISO 14067:2018 – Empreinte carbone des produits». En résumé, voici une ventilation des émissions de carbone du cycle de vie du produit:

<b>Processus</b>	<b>Emissions du selfCheck™ 500</b>	
	<b>kgCO<sub>2</sub>e</b>	<b>Pourcentage</b>
Matières premières et composants incorporés	1688,46	99,7%
Transport de matières premières et de composants	4,57	0,3%
Elimination des chutes de matières premières	0,02	0,0%
<b>Total</b>	<b>1693,05</b>	<b>100%</b>

Au nom du Conseil administratif

Le secrétaire général:

*Gionata Piero Buzzini*

Le conseiller administratif:

*Sami Kanaan*