

Anthropie

# EXPERTISE RPS travail dominical

Avril - Décembre 2021  
V2 du rapport 9 décembre 2021

Expertise CHSCT – DAC Ville de Paris

Pour les établissements : Berr, Canopée, Rostand,  
Truffaut, Yourcenar, Sagan, Duras, Melville (et  
Sabatier)



Votée en 2019  
Choix expert 2020  
Expertise 2021



# Contenu de ce rapport

Ce document reprend les éléments d'analyses et les conclusions de l'expertise CHSCT demandée par les élus du CHSCT de la DAC sur l'impact du travail dominical dans 8 bibliothèques de la ville de Paris

Le rapport est construit pour :

- à la fois faire état des résultats sur l'étude RPS, et du sentiment des agents et du personnel interviewé pendant cette étude sur le travail, et proposer des préconisations
- mais aussi, comme le demande le ministère de travail, faire date
- et agréger les données et documents disponibles sur cette question pour que ces éléments puissent être repris dans le futur si nécessaire.

Pour établir ce document, nous avons eu accès à de nombreux documents qui sont annexés et qui sont listés en fin de rapport.

Ces éléments vont des plans des établissements, en passant par les bilans sociaux, les projets d'établissement, les livrets de formation des étudiants, ... les données de fréquentation, des blogs et articles sur les bibliothèques ....

Le Rapport est organisé de la façon suivante :

- **Chapitre 1 : La demande des membres du CHSCT**
  - L'histoire de la demande
  - La démarche de l'expert
  - Le contexte 2021
  - Population et santé de ces établissements
- **Chapitre 2 : Entendre les agents sur le travail du dimanche**
  - Plus de 110 personnes interviewées
  - La fonction de responsable du dimanche
  - Un focus sur les 8 établissements visités et observés
- **Chapitre 3 : Préconisations et propositions**
  - Traiter, écouter, prendre soin
  - Donner du sens au dimanche
  - Limiter l'intensité du travail, l'adapter
  - Travailler sur l'unité et le partage
  - Aligner l'investissement, ce qu'il en coûte et ce que l'on gagne
  - Cadre du dimanche : une pratique à valoriser
- **Annexe**
  - On trouvera plus de 100 fichiers qui nous ont été fournis/envoyés pour analyse par la direction, les membres du CHSCT, les responsables et l'ensemble des interviewés.
  - Une liste et l'ensemble des pièces sont associés à cette expertise et font partie du document qui appartient aux membres du CHSCT.

# Chapitre 1 : La demande des membres élus du CHSCT de la DAC

formulée en 2019, acceptée en 2020, pour lancement en 2021 (Covid)

# 1.1. la demande d'expertise

Historique et éléments de contextualisation

# Une demande faite en plein conflit entre les agents, les syndicats et la direction

La demande d'une expertise CHSCT a été votée en septembre 2019 en CHSCT. Elle faisait suite à plusieurs mois de grèves soutenues dans les établissements ayant ouverts le dimanche, avec de nombreuses remontées des agents sur les difficultés de mise en place de ces horaires au regard des faibles moyens proposés en terme d'effectifs et d'organisation du travail (on verra sur ce sujet la position de l'intersyndicale à l'époque, annexes)

Dans leur motivation de l'expertise, les représentants du personnel pointent le périmètre suivant pour l'expert:

*« Analyser l'impact sur la santé la sécurité et les conditions de travail du travail dominical des agents des médiathèques et des bibliothèques déjà ouvertes et bientôt ouvertes le dimanche, en particulier du point de vue des risques psychosociaux,*

*En vue d'élaborer des recommandations au CHSCT pour réduire les RPS qui seraient potentiellement induits par le travail dominical »*

- Suite à ce vœu et compte tenu de la crise du COVID, en 2020 un marché a été publié et produit, en 2021 le recours à l'expert a été arrêté (notification à Anthropie en avril 2021)
- Première prise de contact en avril avec la direction, puis mai avec les élus CHSCT, et un premier COPIL en juin. Les entretiens avec la direction et les élus ayant eu lieu dans l'intervalle (on notera que le marché signé pour l'expertise tente de restreindre l'accès au membres du CHSCT ce qui paraît tout aussi incongru qu'illégal pour une expertise CHSCT. Ce point n'est d'ailleurs pas en accord avec la loi et la jurisprudence publique).
- Analyses et entretiens dans 8 établissements (Berr, Rostand, Canopée, Truffaut, Yourcenar, Sagan, Duras, Melville) en septembre, octobre et novembre (Chaque établissement a été visité et observé, les agents ont été entendus en entretiens collectifs et/ou individuels selon les demandes, ainsi que les responsables de sites, des étudiants et quelques vigiles). Au total, ce sont plus de 111 titulaires et vacataires sur les 480 agents et responsables qui ont été entendus pour cette expertise.
- 23 personnes supplémentaires ont été interviewées en parallèle des ces entretiens RPS : BBL, SRH, BPRP, vigiles, étudiants, remplaçants. La médecine du travail a été sollicité ainsi que le SAM. Nous avons eu des documents mais n'avons pu les rencontrer.
- Ce rapport a été finalisé le 25 novembre 2021 après un échange en COPIL intermédiaire le 18 novembre avec les responsables de sites, le BPRP et les membres du CHSCT référents de l'étude. Il est ensuite prévu de le présenter en CHSCT préparatoire le 2 décembre 2021, puis au CHSCT le 9 décembre 2021, et ensuite de restituer à toutes les équipes des 8/9 établissements concernés.



# La démarche souhaitée : entendre les agents et analyser les RPS

- Dans leur demande, reportée aussi au cahier des charges du marché, les membres du CHSCT souhaitent/proposent que :
  - « L'expertise sur l'impact du travail dominical se déroule en trois phases (préliminaire, analyse/entretiens et rendu) qui sont articulées autour :
    - D'analyse des documents, traces, éléments qui traitent des risques psychosociaux, de l'autonomie au travail, des conditions de travail ...
    - D'entretiens collectifs des équipes, d'entretiens individuels sur la base du volontariat et d'entretiens ciblés sur quelques fonctions transverses ou spécifiques (ex: les équipes de remplacement)
    - D'observations du travail sur les sites en semaine et le dimanche de façon sporadique, de façon à comparer les différentes situations.
  - L'expert construira un point de vue externe sur le ressenti par les agents du travail dominical tel qu'il s'opère à la DAC, *et plus particulièrement dans les établissements François Truffaut, Marguerite Yourcenar, Marguerite Duras, Françoise Sagan, Canopée la fontaine, Helene Berr, Edmond Rostand, Jean Pierre Melville et Robert Sabatier (finalement pas retenu, travaux).* »
- Dans ce travail, l'expert CHSCT écoute, recueille, analyse, contredit, synthétise les différents éléments recueillis pour donner une vision du sujet qui permette aux différentes parties prenantes d'avancer sur le sujet.



# Le périmètre visé/concerné par cette expertise

## 8/9 établissements (travail du dimanche)

- François Truffaut (2010)
- Marguerite Yourcenar (2010)
- Marguerite Duras (2010)
- Françoise Sagan (2015)
- Canopée la fontaine (2016)
- Helene Berr (2017)
- Edmond Rostand (2018)
- Jean Pierre Melville (2019/2020\*)
- Robert Sabatier (2019/2020 \*)

*\* écarts de lancement des ouvertures entre ce qui est inscrit dans le CCAP et courrier 2017 cabinet du maire. Et finalement Sabatier n'a ouvert en test, suite à la fin des travaux de 3 ans, qu'en octobre 2021. le site de Melville quant à lui a fait ses premiers « vrais dimanches » en Septembre 2021*

- 2007/2010 premières bibliothèques ouvertes, grève de plus de 3 mois
- 2018 : mise en place d'une cellule de remplacement 8 agents, suite à nouvelles grèves
- puis en 2019, cette cellule passe à 14 agents
- 2020, grève suite à ouverture dominicale de Melville dans 5/6 bibliothèques, de janvier à mars 2020. revendications : rémunération, nombre de dimanches travaillés par agent, nombre et proportion d'agents titulaires.
- 2021, réouvertures du dimanche après fin des restrictions covid. Jauge, et l'été fermé, mais avec Pass covid. Toujours des agents en grève, de façon plus éparses.

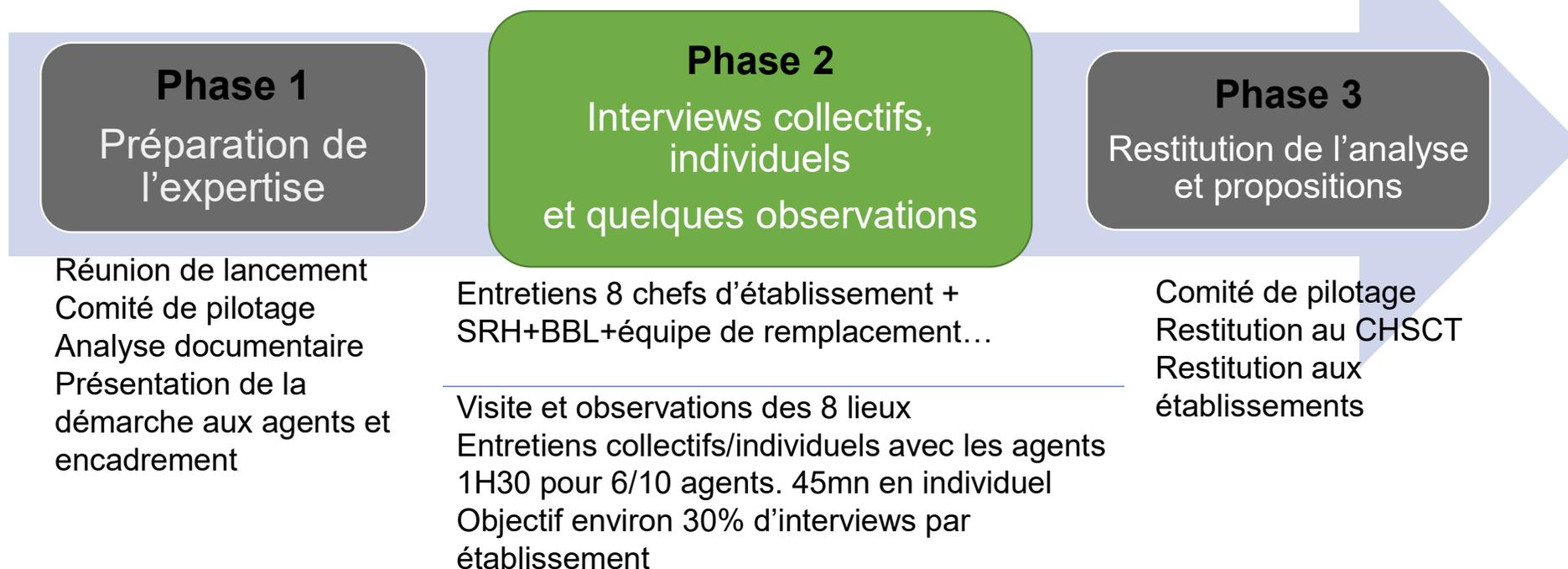


# 1.2 La démarche de l'expert

Questionner les RPS via des interviews collectives

# La démarche mise en œuvre par l'expert

La démarche proposée pour cette expertise RPS est classique et centrée sur les interviews collectifs des agents afin de recueillir leur vécu au travail. On notera, et c'est un point très intéressant de l'expertise, qu'il est prévu de restituer à tous les établissements qui ont participé.



# Vous avez dit RPS ?

## Comment investiguer ces questions ?

Les études en psychologie des 30 dernières années ont permis de montrer que le stress est un facteur fort de dégradation de la santé.

Il est au niveau mondial parmi les 3 premières causes de maladies professionnelles.

Les risques psycho sociaux quant à eux, sont la traduction en mots et maux de ce stress et interviennent de multiples façons du point de vue symptomatique allant de dysfonctionnements majeurs d'organes à des situations de détresse (suicides, déprimés).

Dans ces situations, ce que décrivent souvent les personnes touchées, c'est le sentiment de ne pas s'en sortir, de subir en permanence, d'être sous pression... Ils/elles pensent souvent que c'est leur professionnalisme qui est en jeu, alors que ce sont bien souvent des enjeux liés au travail qui sont à l'origine de ce stress et de ce sentiment de ne pas y arriver.

Sortir les gens de ces boucles est un des critères de prévention les plus efficaces

Plusieurs référentiels se sont construits sur le sujet en plus de 20 ans, c'est sur ces bases qu'ont été construites nos grilles d'interviews.

### Modèle « job strain » de Karasek

Les travaux menés sur la base du modèle de Karasek montrent que la présence de différents facteurs de risques psychosociaux sur le lieu du travail et leur combinaison ont des effets délétères sur la santé des salariés :

- Fortes exigences de travail ou demande psychologique (quantité de travail, intensité, travail morcelé),
- Faible contrôle sur son travail (marges de manœuvre, participation aux décisions concernant l'organisation de son travail, utilisation de ses compétences),
- Faible soutien social (aide et reconnaissance du travail fournis par les collègues et la hiérarchie).

### Modèle « déséquilibre efforts-récompenses » de Siegrist

Le modèle du « déséquilibre efforts-récompenses » de Siegrist repose sur l'hypothèse qu'une situation de travail, se caractérisant par une combinaison d'efforts élevés et de faibles récompenses (salariales, statutaires, symboliques), s'accompagne de réactions sur le plan émotionnel et physiologique potentiellement délétères. De nombreuses études ont produit des résultats étayant cette hypothèse.



## Planning observations (jaune) et Entretiens collectifs (Bleu)

# Le terrain

## Observations et entretiens

Responsables de sites et membres du CHSCT = 16 personnes, Courant juin juillet aout

BBL BPRP SRH + Remplaçants + étudiants = 7 personnes courant octobre-novembre

Les gens rencontrés dans les entretiens de groupes

- 30/09 DH Rostand : 4
- 01/10 DH Sagan : 8
- 05/10 OF Duras : 6
- 07/10 DH Yourcenar : 8
- 08/10 DH Melville : 6
- 12/10 OF Berr : 10
- 14/10 OF Duras: 11
- 15/10 OF Berr : 3
- 19/10 OF Truffaut : 7
- 21/10 OF Berr : 3
- 21/10 DH Canopée : 5
- 28/10 DH Rostand : 4
- 29/10 OF Sagan : 4
- 04/11 DH Yourcenar : 6
- 05/11 DH Melville : 7

Soit = 46 DH + 44 OF

90 agents + 23, soit 113 personnes au total

1<sup>er</sup> weekend de Melville

Reprise, faible affluence

Réouverture test Sabatier?  
Contrôle de pass pour les -18 ans

Reprise rythme "habituel"

Semaine de pré-vacances scolaires

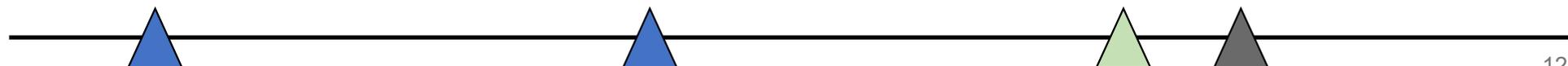
	L	Ma	Me	J	V	S	D
<b>Septembre</b>							
	20	21	22	23	24	25	26
	Canopée PM	Truffaut PM					Canopée & Truffaut PM
	27	28	29	Rostand	Sagan	2	3
				Rostand PM	Sagan PM		
<b>Octobre</b>							
	4	5	6	Yourcenar	Melville	9	10
		Duras		Yourcenar PM	Melville PM		
	11	12	13	14	15	16	17
		Berr		Duras	Berr		
	18	19	20	Canopée	22	23	24
		Truffaut	Berr PM	Berr			
	25	26	27	28	29	30	31
				Rostand	Sagan	Duras PM	Duras AM-PM
<b>Novembre</b>							
	1	2	3	4	5	6	7
				Yourcenar	Melville		

# 35% des titulaires/contractuels interviewés

(22% du personnel théorique)

Bibliothèque	Nombre de contractuels et titulaires	Nombre d'entretien simaginé	Nombre agents potentiellement interviewés (8 par entretien)	Proportion d'agents potentiellement interviewés	Nbre entretiens réels (volontariat)	Nombre d'Agents Interviewés	% final / effectif théorique	Effectifs réels au 30/10
François Truffaut	24	1	8	33%	1	7	29%	12 (58%)
Marguerite Yourcenar	65	3	24	37%	2	6+6	19%	37,5 (32%)
La Canopée	30	1	8	27%	1	5	13%	14 (35%)
Françoise Sagan	65	3	24	37%	2	8+4	18%	58 (20%)
Marguerite Duras	74	3	24	32%	2	6+11	23%	49,5 (34%)
Helene Berr	56	2	16	29%	3	10+3+3	29%	33 (48%)
Edmond Rostand	40	2	16	40%	2	4+4	20%	22 (36%)
Jean-Pierre Melville	49	2	16	33%	2	6+7	30%	32 (40%)
Robert Sabatier	45	2	16	35%	-	-	-	
<b>Total</b>	<b>448</b>	<b>19</b>	<b>152</b>	<b>34%</b>	<b>403</b>	<b>90</b>	<b>22%</b>	

1. En bleu le protocole initial (cahier des charges et réponse à l'appel d'offre)
2. En vert le nombre d'entretiens faits et % d'agents par rapport à effectif théorique
3. En gris le réel des effectifs au 30/10/2021 avec le réel des agents entendus par rapport à cet effectif



# Éléments de contexte et de réflexion sur la désignation de l'expert CHSCT

## a) Consultation et marché pour l'expertise

- La direction a choisi, contre l'avis des syndicats et des membres du CHSCT, de recourir à un appel d'offre comme l'y autorise la loi. En général dans la force publique, on constate des adaptations des procédures pour les expertises afin de permettre de définir le protocole d'intervention avec les membres du CHSCT (ce qui ici n'a pas été le cas avant désignation, ni après).
- Le cabinet retenu (nous) n'est pas celui choisi par les membres du CHSCT. C'est heureux pour nous, mais très questionnant pour le bon déroulement de l'expertise, étant entendu que la jurisprudence habituelle est que si on peut « enfermer » l'expertise sous la modalité d'un appel d'offre public, il ne doit pour autant pas déroger au fait que le choix et la conduite de l'intervention se font bien avec les représentants du personnel qui sont les commanditaires et les destinataires de l'étude.
- Dans le cahier des charges, par exemple, il est stipulé que la direction souhaite être le seul interlocuteur, ce qui est tout à fait inadapté. Il importe en effet, que les membres du CHSCT puissent et restent les interlocuteurs de l'expertise. Dans la phase amont de négociation du marché, il nous a été impossible de rencontrer les élus CHSCT et les membres ce qui paraît pour le moins déconnecté des besoins d'une expertise. Les besoins du marché ne peuvent enfermer celui de l'expertise quand bien même on veut garantir le cadre de l'offre publique et ses règles.
- Les membres du CHSCT doivent être le pilote de l'expertise. Et on peut, pour faciliter les relations, prise de rdv, réservation de salles et accès aux locaux pour/avec l'expert, nommer un représentant coté direction, en deuxième intention (dans le cahier des charges DAC 2020 seul apparaît le représentant direction). Dans ce contexte, nous nous sommes employés durant toute l'intervention à maintenir le lien avec les membres du CHSCT. Cet écart est d'autant plus important qu'il a été, pendant cet expertise, l'occasion de relances de la part de la direction de la DAC et de son représentant vis-à-vis de l'expert sur la bonne exécution du marché, ce qui ne saurait être renouvelé sur une prochaine expertise.
- Enfin, l'exécution de l'expertise dans des conditions très différentes de celles imaginées en 2019 (crise Covid) montrent que le processus de sélection gagnerait à être séparé de celui de l'évaluation des besoins de l'intervention. En effet, entre ce qui était prévu et la temporalité possible, en 2021, dans le contexte Covid, il a fallu pour mener à bien ce travail, effectué plus et différemment de ce qui avait été initialement prévu. La ville de Paris et la DAC, ainsi que le pilote et les membres du CHSCT ont été informés de ce surplus à chaque étape.



# Eléments de contexte et de réflexion sur la désignation de l'expert CHSCT

## b) Des modalités à revoir pour faciliter l'intervention ?

Phase	Description	prévu	réel
phase 1	1 Réunion de lancement (2h)	1	1
phase 1	2 Analyse documentaire	1,5	1,5
phase 1	3 Réunions de présentation dans les établissements	2	9
Phase 2	1 Entretiens stratégiques (n=12)	0,5	0,5
Phase 2	2 Réunion COPIL intermédiaire	2,25	2,25
Phase 2	3 Entretiens encadrement de proximité	4,5	4,5
Phase 2	4 Entretiens équipes (n=19)	0,5	0,5
Phase 2	5 Entretiens équipe de remplacement (n=2)	0,5	0,5
Phase 2	6 Entretiens individuels (20)	4	4
Phase 2	7 Observations (0,5 jour par établissement)	4,5	4,5
Phase 2	8 Traitement et analyse	5	5
Phase 2	9 Rédaction du rapport et du support de présentation	7	7
Phase 2	1 Réunion de restitution au copil - préparation et animation	1	1
Phase 3	2 Réunion de restitution au CHSCT	1	1
Phase 3	3 Réunions de restitution aux établissements	4	4
Phase 3	Nombre de jours expert (1050€)	42	42
		20,76	38,18
		1,28	60,22

Prévu 42 jours = À la fin de l'expertise 60 jours

- L'appel d'offre tel qu'il est rédigé prévoit des conditions de règlement qui ne sont pas en adéquation avec les usages et le temps engagé sur une expertise : l'usage est de facturer 50% au début d'expertise et 50% à la remise pour assumer le temps important à l'engagement. Au cahier des charges règlement de 10% au lancement, puis 80% à la fin des observations, puis 10% au rendu.
- Une modulation plus régulière et plus adaptée à la réalité de l'intervention serait sûrement plus adaptée. Les frais ne sont pas intégrés. À prévoir
- Un consommé réel très au dessus de ce qui était prévu, du fait de la ville de Paris
  - Un décalage de plus de 6 mois entre le lancement initial et réel (désignation en avril, 1<sup>er</sup> copil en juin, observations en septembre...)
  - Un seul entretien collectif par bibliothèque possible par jour vs. 3 prévus au planning initial (multiplication des jours dédiés aux entretiens, cœur de l'intervention)
  - 5 versions de planning refaites pour gérer le décalage mai, octobre et le contexte covid
  - Des observations le dimanche et samedi assumées
  - Des temps de régulation importants avec le BPRP et la direction

À chaque étape, il a été possible de trouver des compromis pour faire face aux besoins de l'intervention avec la DAC et les membres du CHSCT, mais avec une incidence forte sur nos plannings et une réorganisation continue de l'intervention elle-même, et avec au final un surplus de jours importants validés par les différents COPIL. Classiquement une expertise CHSCT est « bouclée » en quelques 45 à 60 jours calendaires, il nous en aura fallu plus de 120 dans le contexte DAC/covid.

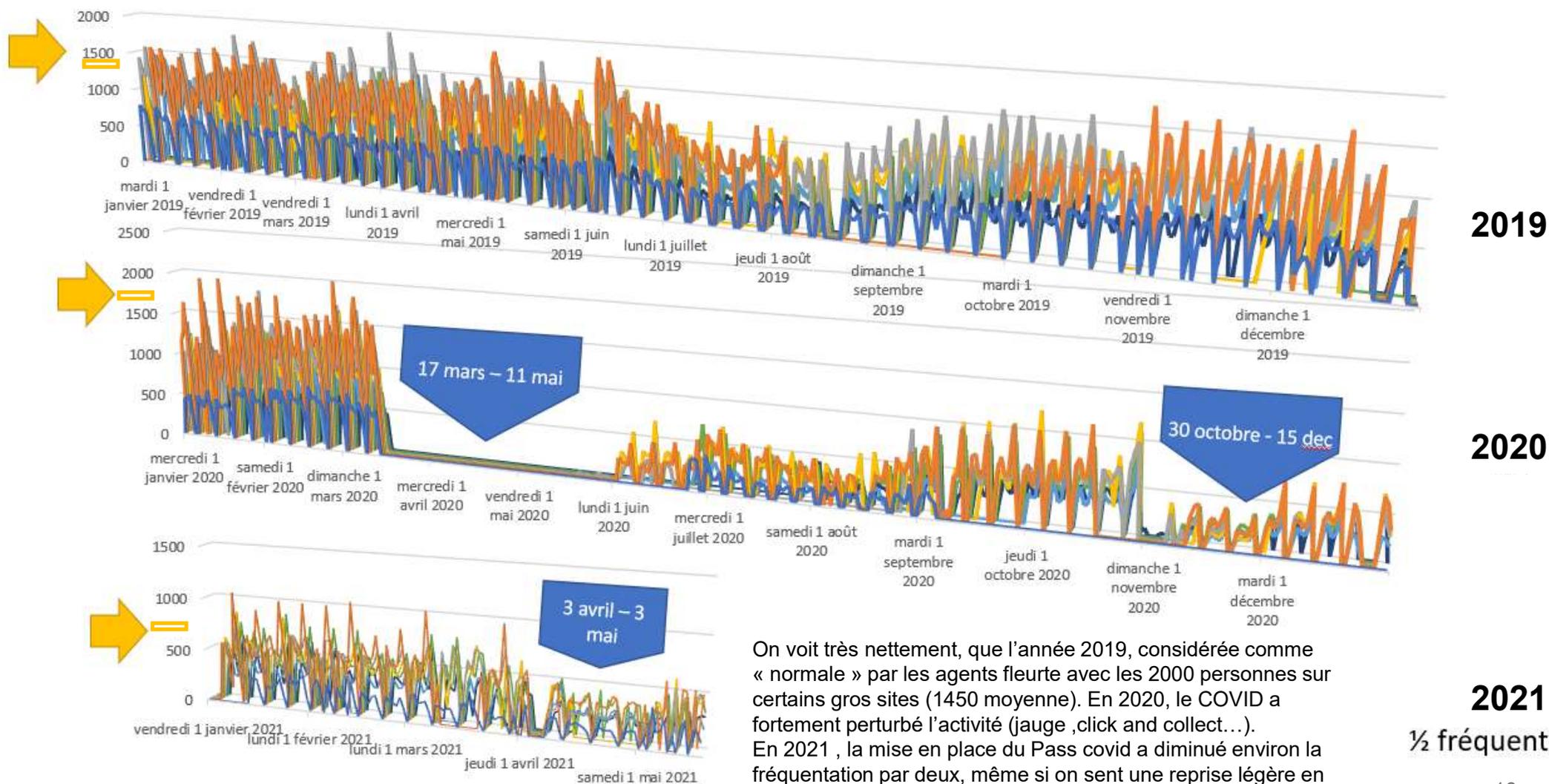


# 1.3. le contexte de l'année 2021

et son influence sur la fréquentation et les effectifs :  
Covid, click and collect, vaccination, Pass covid et autres adaptations

# Données sur la fréquentation des bibliothèques 2019 – mai 2021

Entrées Cinema Truffaut Entrées Marguerite Yourcenar Entrées Marguerite Duras Entrées Françoise Sagan Entrées Canopee Entrées Hélène Berr Entrées Edmond Rostand



On voit très nettement, que l'année 2019, considérée comme « normale » par les agents fleurte avec les 2000 personnes sur certains gros sites (1450 moyenne). En 2020, le COVID a fortement perturbé l'activité (jauge ,click and collect...). En 2021 , la mise en place du Pass covid a diminué environ la fréquentation par deux, même si on sent une reprise légère en octobre 2021. Données BBL 2019-2020-2021

**2021**  
½ fréquentation

# Une tension sur le travail présente en 2021, même à moindre fréquentation

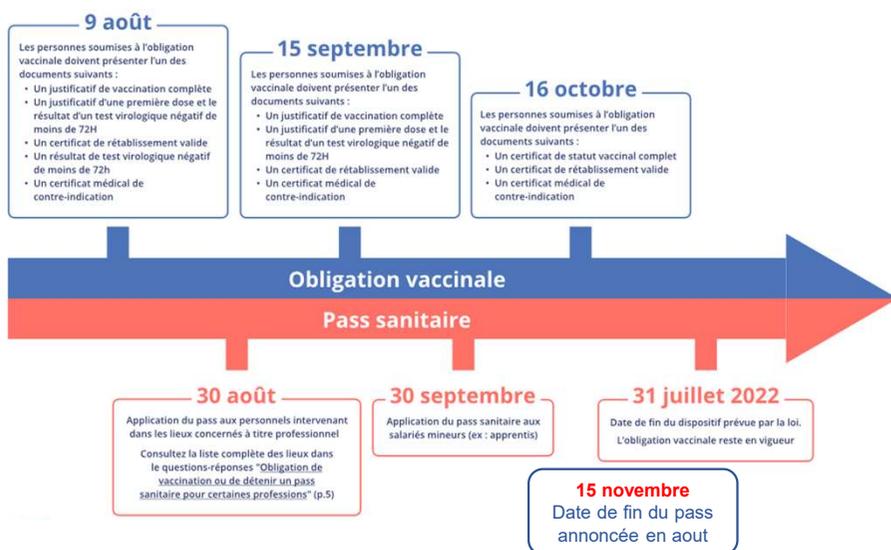
- Sur 2021 la fréquentation reprend mais reste environ pour l'instant à 50% des fréquentations antérieures.
- Le nombre de SP est identique, mais avec un poste agent de plus mobilisé pour le pass covid dans la plupart des établissements (6 sur 8), ce qui complique fortement les répartitions du travail, surtout le dimanche où les rotations sont déjà compliquées
- Il manque environ 13 à 20% des effectifs réels sur les sites, sauf sur Sagan, ce qui crée de difficultés réelles pour assumer les rotations du dimanche et a déjà amené des fermetures ces deux derniers mois, voire des ouvertures partielles (Melville, weekend du 30 octobre) ou des sollicitations accrues des agents et responsables.
- Ces éléments rendent plus couteux les dimanches avec le sentiment de venir « pour pas grand-chose -les premiers dimanches, certaines bibliothèques habituées à voir plus de 600 personnes, n'en ont vu que 80 par exemple» et tout en étant constamment limite en terme de temps et de ressources pour assurer les équipes
- **La tension est palpable et les équipes très sollicitées**



# Au 30 octobre 2021, des effectifs tendus

BERR	MELVILLE	TRUFFAUT	ROSTAND	SAGAN	DURAS	YOURCENAR	CANOPEE
<p>effectif théorique : 56</p> <p>effectif Titulaires+ permanents : 40</p> <p>effectif étudiants : 16 : 2 équipes de 8 étudiants travaillant alternativement 1 weekend sur 2</p> <p>effectif nombre d'arrêts +ASA +maladie : 1 congé longue maladie</p> <p>Le samedi 30 octobre : 14 titulaires étaient présents auxquels s'ajoutent 8 étudiants. 18 agents étaient en congé ou en récupération de dimanche travaillé ou en absence temps partiel thérapeutique.</p>	<p>Au 31 octobre, effectif théorique 51 : 37 Titulaires * et 14 contractuels étudiants dont :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- pour les titulaires : 1 ASA, 2 agents en arrêt maladie et 2 postes vacants ;</li> <li>- pour les contractuels étudiants : 3 postes vacants suite à 3 démissions : les 3 remplaçants ont été recrutés : contrats effectifs le 1<sup>er</sup> novembre pour 2 d'entre eux et le 1<sup>ER</sup> décembre pour le 3<sup>ème</sup>.</li> </ul> <p>*sur ces 37 titulaires 2 agents ne peuvent travailler le dimanche ( secrétaire administrative et bibliothécaire non voyant).</p>	<p>Effectif théorique total : 18,168 ETP</p> <p>1 poste vacant</p> <p>4 congés maladie (dont un CM depuis près de 3 ans) +2 étudiants non encore recrutés</p> <p>Ce qui nous fait un effectif réel et présent au 31/10 de : 12,776 ETP</p>	<p>27 postes à l'organigramme : Soit 26,3 ETP (actuellement 22,3 ETP).</p> <p>3 A (dont 1 à pourvoir) 17 B (dont 2 à pourvoir + 2 à temps partiel) 7 C (dont 1 CLD à partir du 17/11/2021)</p> <p>+1 vacataire C pour compenser le poste du Passe covid (à pourvoir depuis le 1/11).</p> <p>10 étudiants répartis en 2 équipes de 5 étudiants pour renforcer les samedis : 10-18h et dimanches 13-18h. 50% renouvellement à la rentrée 2021.</p>	<p>Pour la médiathèque Françoise Sagan, nous sommes à ce jour à :</p> <p>Effectif théorique total : 65</p> <p>Effectif théorique Titulaires+ permanents : 45</p> <p>Effectif théorique étudiants : 20</p> <p>Nombre de postes vacants : 3 titulaires + 1 étudiant</p> <p>Nombre de congés maternité : 2 titulaires</p> <p>Nombre de congés longue maladie : 2 titulaire</p> <p>Nombre de disposition : 1 titulaire</p> <p>Pas d'ASA.</p> <p>Soit 9 postes manquants, compensés par 2 personnes (1.5 ETP) en renfort.</p>	<p>L'effectif théorique de la médiathèque Marguerite Duras est bien de 50 titulaires (+1 secrétaire administratif titulaire mais ne travaillant pas le dimanche) et 24 étudiants.</p> <p>Au 30 octobre, 1 poste vacant, pas d'ASA, mais 3 agents en temps partiel thérapeutique (en plus des temps partiels « classiques »).</p>	<p>Effectif théorique : Effectif actuel : 45 titulaires (44,7 ETP) + 4 contractuels ( 2.8 ETP) + 20 étudiants : 47.5 + 20 = 67.5</p> <p>Mais 7 postes vacants et 3 absences pour maladie</p> <p>Soit au 30/10 : 57.5</p>	<p>22 ETP + 10 contractuels étudiants + un renfort de Malraux à 70% + 1 apprentie + 1 personne en service civique pour le portage</p> <p>Au 30/10 4 arrêts maladie (dont un qui doit être examiné prochainement en Commission pour longue maladie) 3 personnes à 80% (2 de droit) 1 personne à 90%</p>
<b>7 postes vacants</b> dont responsable et responsable-adjoint.	<b>5 vacants</b> 1 ASA, 2 arrêts maladie et 2 postes vacants, +3 vacants étudiants	<b>5 vacants</b>	<b>5 vacants</b>	<b>7 vacants</b>	<b>2,5 vacants</b>	7 vacants 3 maladies	8 vacant
<b>Effectif réel : 33</b>	<b>Effectif réel : 32</b>	<b>Effectif réel : 12</b>	<b>Effectif réel : 22</b>	<b>Effectif réel : 58</b>	<b>Effectif réel : 49,5</b>	<b>Effectif réel : 37,5</b>	<b>Effectif réel : 14</b>
<b>Absents : 17,5 %</b>	<b>13,5%</b>	<b>27,7%</b>	<b>18,5%</b>	<b>10,7%</b>	<b>5%</b>	21%	36%

# De très nombreux changements en 2021 et un contrôle des usagers et agents qui évolue dans l'année



- Changement perpétuel des règles ces 18 derniers mois sur les consignes dites « sanitaires » avec un temps de prévenance extrêmement court pour tous les services (instruction au jour le jour).
- Nombreux changements, ajouts, modifications des conditions d'applications des textes/ autorisations / ouvertures
- Modification des conditions du pass covid : d'abord imposé au public adulte des bars et restaurants, puis à certains lieux culturels, puis à certains salariés au contact du public (30 août), puis aux enfants mineurs (30 septembre)
- Les conditions dans lesquelles ces mesures ont été mises en place, et l'impossibilité ou la difficulté de s'en extraire (rappel à l'obligation de loyauté faite aux fonctionnaires invoquée pour l'application du pass) rendent les choses compliquées et participent du sentiment de manque de reconnaissance pour de nombreux agents



# Pass covid, états d'âmes et difficultés accrues

- De nombreux agents se sont fait insultés et traités de « collabos, nazis,... » par les usagers, ou sermonnés ou questionnés. Des usagés trainaient délibérément pour montrer leur pass, expliquent qu'ils/elles ne sont pas d'accord : les citoyens excluent par le dispositif ou contre son application ne se sont pas privés de l'exprimer aux bibliothécaires, devant la mise en œuvre du dispositif. Ils voient les agents comme des représentants de l'état.
- L'application aux plus jeunes en septembre, a encore réduit la fréquentation, et augmenté les remarques. De nombreuses familles « utilisaient » en effet les enfants non triés pour accéder aux services des bibliothèques sans entrer eux-mêmes.
- Courant octobre avec l'augmentation du % d'injectés, la fréquentation a repris. L'annonce de l'invalidation du pass sur 3eme injection au 15 décembre peut potentiellement faire évoluer encore ce sujet d'ici janvier prochain (2022).
- De nombreuses personnes ne viennent plus : les séjourners sont très absents, les nounous ne sont plus là, le public a massivement déserté les lieux au moment de l'application du pass. Plusieurs établissements ont mis au point des services click and collect qui perdurent pour donner/reprendre les ouvrages empruntés par les personnes qui ne pourraient entrer.
- Les agents sont très partagés sur cette application qui contrevient pour une majorité d'entre eux au principe d'accès pour tous à la culture et aux établissements. Nombreux sont ceux qui vont faire le pass « forcés et contraints ». Les insultes et difficultés avec les usagés renforcent ces dissonances.



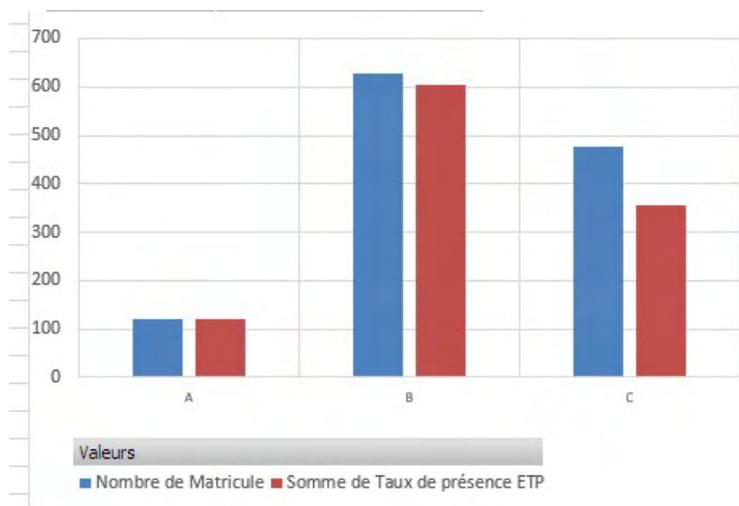


# 1.4. Population et santé

# Les 8 établissements comparés à toutes les bibliothèques

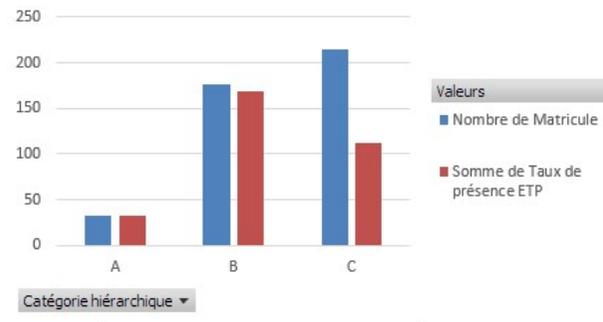
Pour l'ensemble des bibliothèques et médiathèques

Étiquettes de lignes	Nombre de Matricule	Somme de Taux de présence ETP
A	122	119,8
B	628	605
C	476	355,733
<b>Total général</b>	<b>1226</b>	<b>1080,533</b>



Pour les 8 établissements choisis pour l'étude RPS travail dimanche

Étiquettes de lignes	Somme de Taux de présence ETP	Nombre de Matricule
⊖ A	32	33
F	23,8	24
H	8,2	9
⊖ B	168,5	177
F	111,8	119
H	56,7	58
⊖ C	111,711	214
F	61,286	129
H	50,425	85
<b>Total général</b>	<b>312,211</b>	<b>424</b>



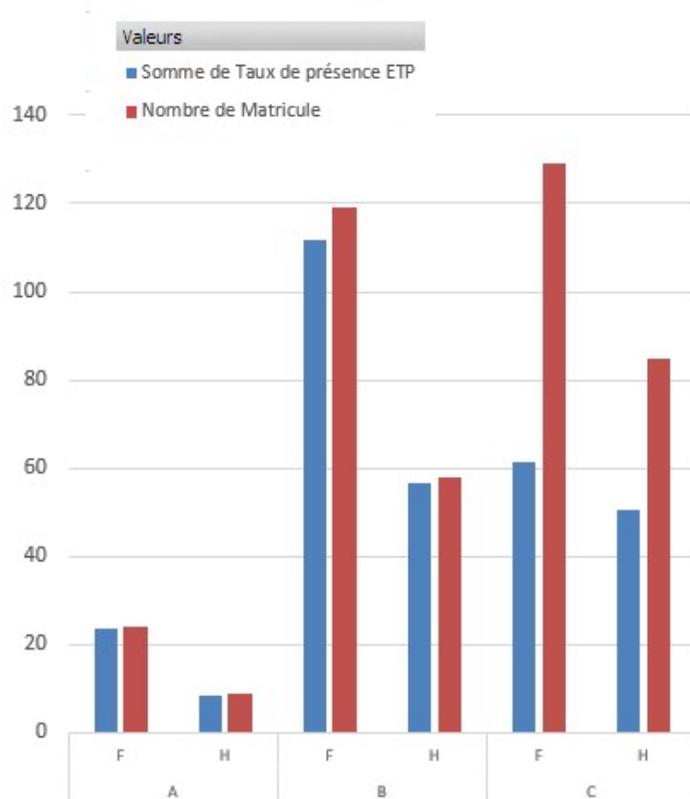
Ci contre les effectifs et ETP pour l'ensemble des médiathèques et bibliothèques (à gauche), et pour les 8 établissements concernés par l'étude (à droite)

On note que :

- Les répartitions à peu près équivalentes selon les grades
- Avec une inversion toutefois coté contractuels : notre échantillon a beaucoup plus de temps partiel que la moyenne générale des établissements
- Ceci n'est sûrement pas de nature à faciliter l'organisation des équipes, ni les rotations, alors que ces établissements sont ouverts le dimanche. Les autres ne l'étant pas.



# Répartition population bibliothèques médiathèques



- Pour les 8 établissements de l'étude, on note que les femmes sont beaucoup plus nombreuses (2/3 F contre 1/3 H) sauf pour les grades C (quasi égalité), et que les temps partiels sont quasi inexistantes pour les grades A et B, alors qu'ils sont très nombreux pour les grades C.
- Le nombre de postes vacants et le fort taux de temps partiels chez les vacataires est très certainement un sujet de complexification du travail d'organisation pour les managers et les équipes.

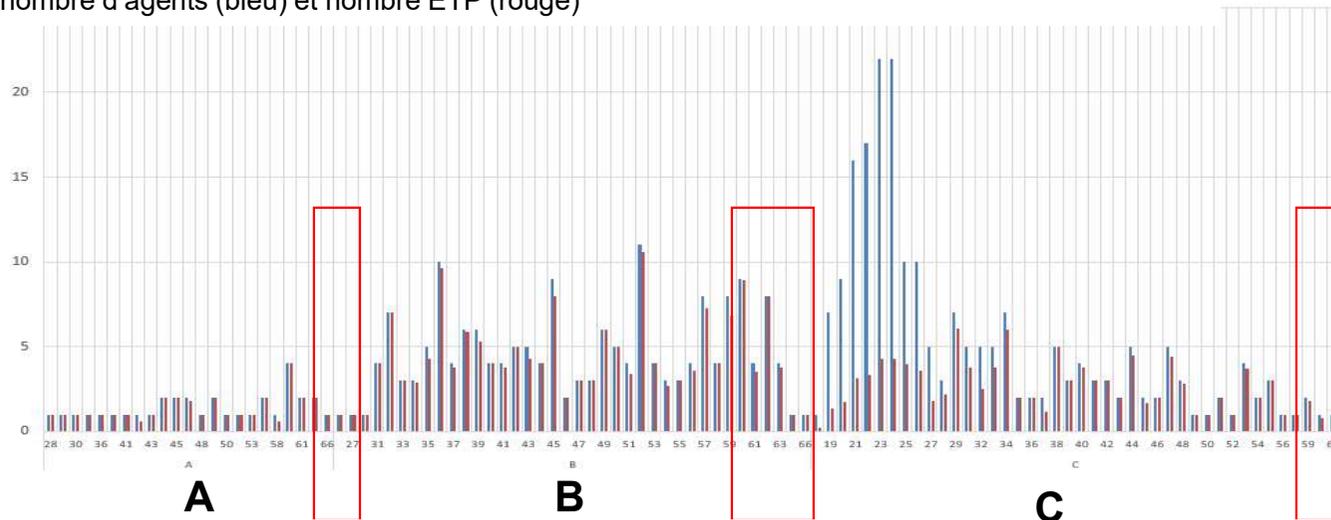
Étiquettes de lignes	Somme de Taux de présence ETP	Nombre de Matricule
☐ A	32	33
F	23,8	24
H	8,2	9
☐ B	168,5	177
F	111,8	119
H	56,7	58
☐ C	111,711	214
F	61,286	129
H	50,425	85
<b>Total général</b>	<b>312,211</b>	<b>424</b>



# Un futur compliqué ?

## Le départ des plus de 60 ans à anticiper

Fig 1. Extraction SRH des agents , répartition par grade et selon l'âge (de 20 à 67 ans) du nombre d'agents (bleu) et nombre ETP (rouge)



A : 33 personnes, dont 9  $\geq$ 60 ans , soit 27% du grade

B : 177 personnes, dont 27  $\geq$ 60ans, soit 15% du grade

C : 214 personnes, dont 2  $\geq$ 60 ans, soit 0,9% du grade

- Au total dans les 5 ans qui viennent, environ 38 personnes partiront (selon âge de départ à 65/67 ans), ce qui représente 8,9% des effectifs. C'est très important

- Ces 38 personnes représentent par contre 36,9 ETP, soit 11,9% du temps de travail.

- avec une difficulté importante sur les cadres A, et sur les B.

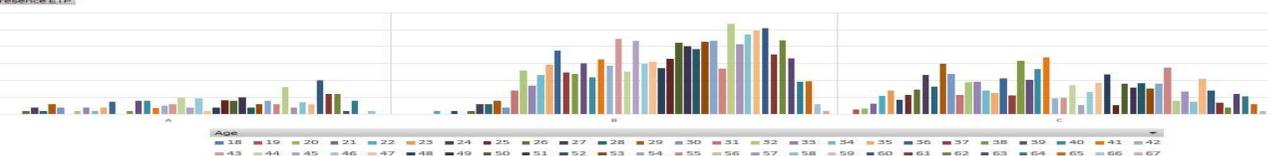
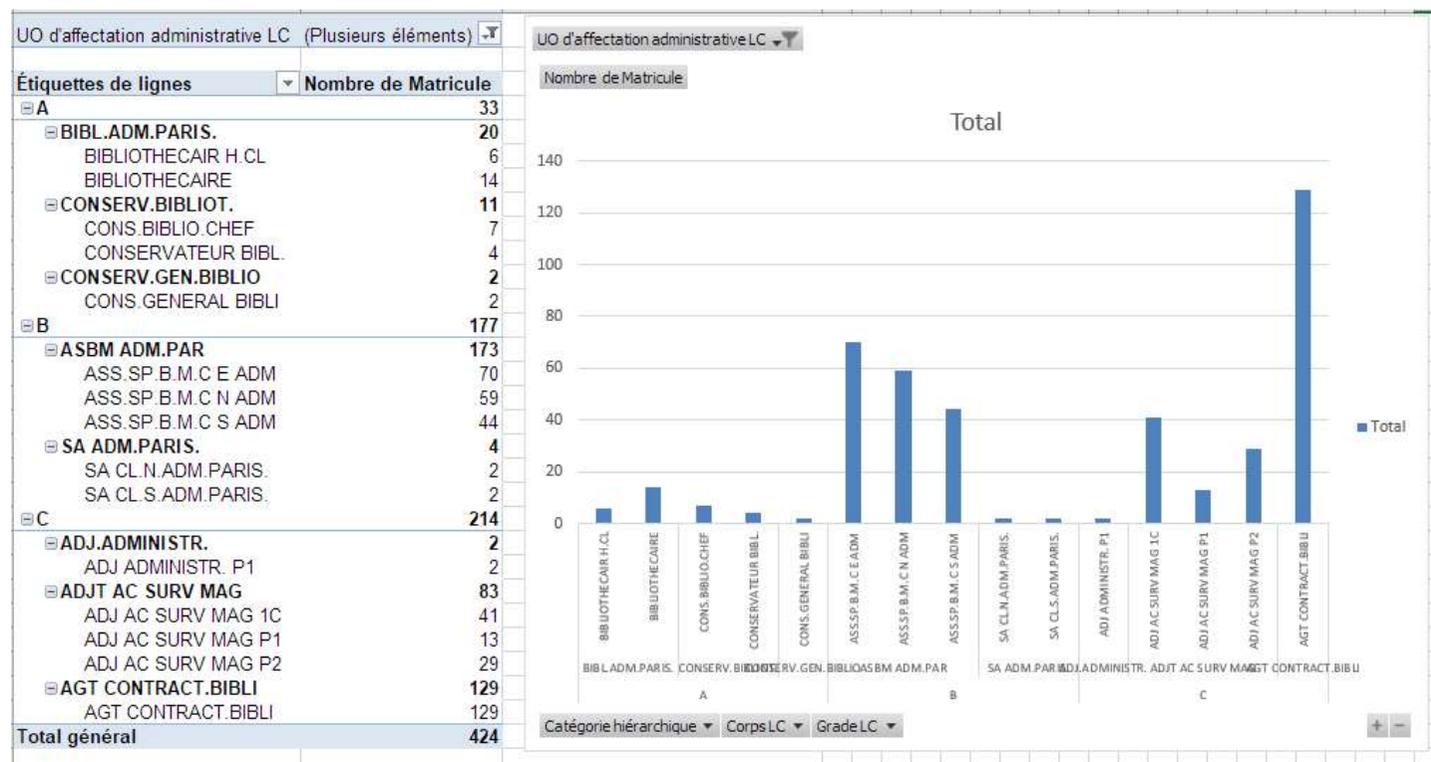


Fig 2. Extraction SRH des agents , répartition par grade du nombre ETP selon l'âge



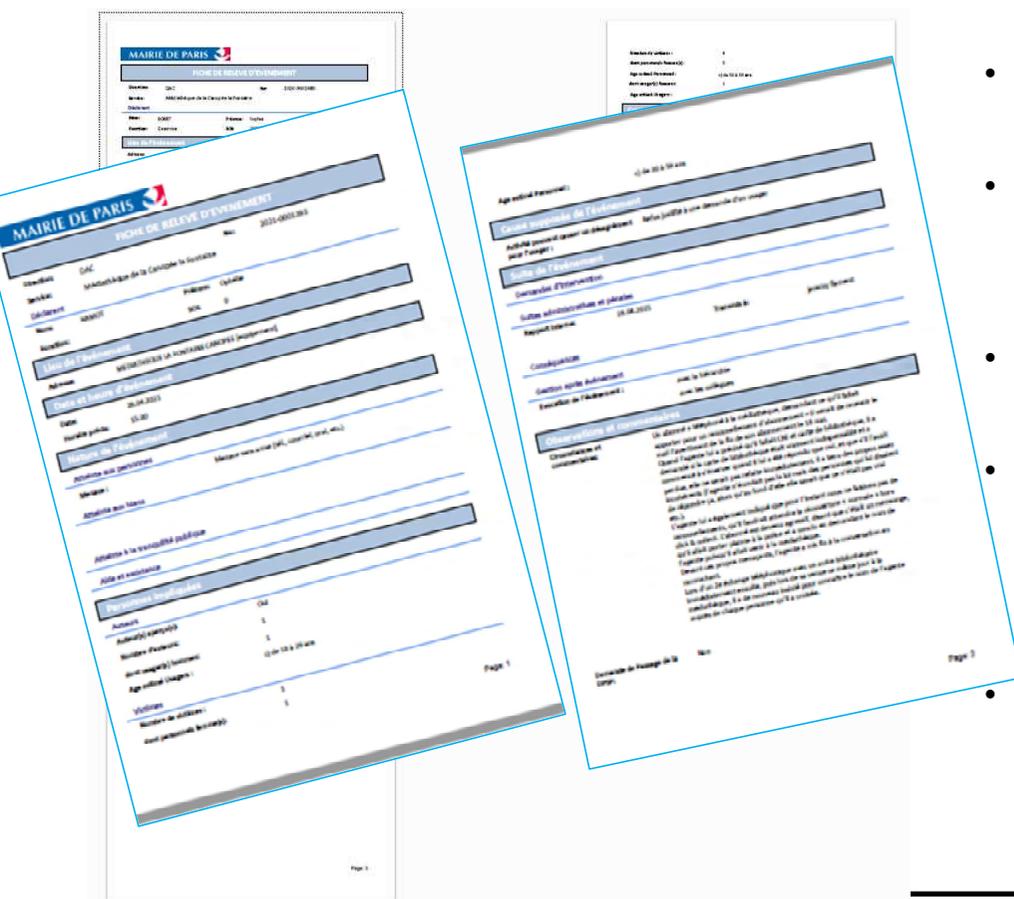
# Répartition des agents au 30/10/2021



- Sur cette extraction SRH d'octobre 2021 des agents impliqués dans le travail du dimanche,
  - On retrouve la répartition des agents selon le grade pour les 8 bibliothèques concernées.
  - On note le nombre important de contractuels,
  - On voit également le vivier important d'agents de niveau B qui pourraient tout à fait être promus en A pour assumer les tâches d'encadrements et ainsi soulager les organisations et les rotations du dimanche.



# Les fiches ESPRI



- Mises en place en 2010, informatisées en 2011, les fiches ESPRI essaient de répertorier les incidents/incivilités/problèmes rencontrés avec les usagers par les agents et personnels des bibliothèques.
- Le BPRP nous donne les chiffres suivants : Sur tout le réseau, on a environ 350/450 fiches ESPRI par an, donc environ 1 à 3 fois par bibliothèque par mois. Sur les 3 dernières années, le ratio fiche ESPRI dimanche/fiche ESPRI total est le suivant : 2020 : 3/215 – 2019 : 4/364 et 2018 : 7/324.

- Même si on sait que des fiches ne sont pas systématiquement saisies en cas de problèmes, on peut estimer que les dimanches ne concentrent pas trop de problèmes.
- Les fiches ESPRI sur le sujet des difficultés liés au Pass covid sont nombreuses dans l'été 2021 avec une augmentation des incivilités d'un facteur 3 à la mise en place.

Quelques mois plus tard, le phénomène est toujours présent mais plus faiblement exprimé. Les usagés qui ne sont pas d'accord ou contre le pass ne viennent plus ou moins, réduisant les conflits

- On notera que (hors covid) les difficultés avec les usagers le dimanche se concentrent sur les conflits d'usage jeunes/étudiants. Les difficultés liées à l'hygiène des séjournants ne sont pas exprimées sur les fiches ESPRI mais plutôt coté SST. Elles sont un autre aspect des liens au public du dimanche également



# Évacuation et handicap, alarmes serre file



Extrait d'un signalement de défaut d'alarme visuelle pour un établissement, en 2019, non traité à ce jour.

- Les établissements sont accessibles handicap, et plusieurs sont même spécialisés : Canopée pour les sourds, Yourcenar pour les mal voyants, par exemple.
- Ceci nécessite, sur ces deux sites des améliorations fortes pour l'évacuation des personnes :
  - l'entrée de Yourcenar est une épingle ce qui complique très fortement l'évacuation rapide de personnes malvoyantes. **Ce point doit absolument être revu. Une évacuation coté local du personnel pourrait être imaginée pour faciliter les évacuations**
  - Canopée est un site très fréquenté par les sourds, or il n'y a aucun dispositif d'alerte visuel sur le site (sauf dans les WC). Ceci est complètement insuffisant
  - **Des gyrophares doivent être mis en place dans la bibliothèque et dans les espaces principaux pour signaler quand il y a un problème et besoin d'évacuer en urgence. De l'affichage doit être ajouté à ce sujet. Des détecteurs de présence doivent être ajoutés dans les WC pour être sûr de ne laisser personne.**



## Chapitre 2

Entendre les agents sur le travail du dimanche et son organisation à la DAC ville de Paris



## 2.1. Plus de 110 personnes interviewé.es pour l'expertise

Quelques points qui ressortent des entretiens et verbatims

*merci*

à vous et vos équipes, pour la disponibilité, pour l'accueil, pour ne pas avoir lâché sur l'appel aux volontaires, pour les émotions, les rires, les pleurs, les colères, et vos nombreux retours...

Parler du dimanche, c'est majeur : ça occupe en effet une bonne partie de vos vies

# Un questionnement qui parle/aborde le métier, le vécu et les difficultés ainsi que la raison d'être du travail

Tour de table : Pouvez vous vous présenter brièvement :  
votre parcours,  
ancienneté ville de paris, fonction  
métiers avant ?  
et si oui/non vous avez déjà fait du travail le dimanche et combien/comment

20 mn : qu'est ce qui change ou a changé dans votre travail ces dernières  
années, ou depuis que vous êtes ici ? comment se font les recrutements /  
avancements ? y a-t-il toujours eu des vigiles, des étudiants ? des  
remplaçants ? qu'est ce qui manque ? qu'est ce que ça a amené ?

10 mn : quelles sont pour vous les différences entre le travail du dimanche  
et le travail de semaine ? qu'est ce qui est important de ne pas rater le  
dimanche ? la semaine ? qu'est ce qui manque ? ou qui devrait changer et  
pourquoi ?

10mn : comment organisez-vous votre travail le dimanche ? comment ça se  
passe en cas de conflit ? comment êtes vous relayez pour les pauses,  
comment vous restaurez vous ? comment ça se passe pour la prise de  
poste, l'ouverture ? en fonction de la météo ?

10/20mn : y a-t-il des moments où vous vous trouvez en difficultés / en  
opposition entre ce qu'on vous demande de faire et ce que vous pensez être  
le métier ? comment ça se passe dans ces cas là ?

Si pas aborde avant : comment ça se passe avec le pass covid ? comment  
vivez-vous les événements ? les rotations ? les discussions avec les  
usagers ? y a-t-il d'autres situations de discussions/conflits d'usage avec le  
travail ?

- 90 agents + 8 resp sites + 3 + 1 resp rempla + SRH + BBL + élus CHSCT (8)
- 8 cadres A et des agents B faisant fonction de responsables, y compris le dimanche
- des agents B et C et des vacataires
- des remplaçants et ex-remplaçants
- Hommes et femmes, jeunes et âgés, expérimentés et débutants
- des vigiles



# Un tableau général en tension

## quelques verbatims représentatifs

- « *On est seul et on doit se débrouiller* »
- « *Y'a un monde fou, mais on est très peu* »
- « *sur le principe je suis opposé au travail du dimanche, c'est fait pour qu'on se retrouve en famille, déjà le samedi c'est dur pour les enfants et la vie sociale. Ça nous isole du monde, c'est pas bon.* »
- « *dés qu'on a une seule absence, tout devient très compliqué, on n'a plus de mou* »
- « *on voit la fatigue la semaine d'après, tout le monde est à cran et à plat* »
- « *alors qu'on doit assurer le pass covid et que ça nous fait perdre 1SP, on peut dire que c'est vraiment pas opportun de changer les temps de travail* »
- « *on respire après. pendant c'est pas possible* »
- « *je suis à bloc et dès qu'il arrive quelque chose, il faut que j'aille derrière pour pleurer* »
- « *j'aime le dimanche, c'est une autre ambiance et c'est important de proposer autre chose au public que juste du centre commercial ouvert* »
- « *je fais tout ce que je peux pour ne pas arriver en retard car je viens de loin et il n'y a pas de transport le dimanche. Je ne veux pas qu'à cause de moi, on n'ouvre pas. Je ne suis pas sereine tant que j'ai pas attraper mon train du soir* »
- « *Avant (2019), les étudiants couraient à l'ouverture pour avoir des places, il a fallu les canaliser; ça au moins, ça c'est calmé* »



# Ce qui est dit du dimanche



## Aspects attractifs, appréciés

- La prime qui vient compenser les petits salaires (moins vrai pour les vacataires)
- Une journée qui passe rapidement étant donné la quantité de Service Public
- Le service rendu, la satisfaction du public
- La présence d'usager·ères étudiant·es dès l'ouverture
- Une journée offrant une récupération intéressante



## Aspects négatifs, dépréciés

- La prime non revalorisée depuis 10 ans
- Une journée fatigante étant donné la quantité de Service Public
- Le bruit lié aux enfants présents en plus grand nombre que la semaine, et juste après le samedi déjà bruyant
- Des temps de trajet plus longs liés à la diminution des transports le dimanche
- Les effectifs serrés et la proportion d'étudiant·es trop élevée par rapport aux titulaires
- Le sacrifice de la vie sociale/familiale



# Le dimanche, un jour vraiment différent

« C'est plus décontracté, les gens sont là dans un autre rythme. Les étudiants sont là plus tôt eux. Nous on arrête pas »

- Le rythme de travail, le manque de moyen pour travailler sereinement (effectif, pause) sont souvent évoqués comme éléments difficiles des conditions du travail du dimanche à la DAC Ville de Paris
- Deux groupes s'expriment sur l'utilité ou l'intérêt de « travailler du dimanche » :
  - un groupe est contre sur le principe, et ne voit pas l'intérêt d'ouvrir. Les conditions dégradées que la ville propose les renforcent dans ce sentiment
  - l'autre est pour, en proposant quelque chose de culturel et gratuit le dimanche face au secteur marchand
- Pour les deux les conditions matérielles et organisationnelles sont jugées insuffisantes (astreintes, effectifs, primes, pauses)
- Le public accueilli et l'affluence sont différents les dimanches avec une fréquentation assez élevée : les familles et les étudiants étant les deux premiers publics
- Les conflits d'usage et d'usagers étaient fréquents en 2019 avec affluence importante les dimanches. C'est moins le cas en 2021 du fait des confinements. Les conflits se déplacent sur le pass
- L'accueil des séjourneurs et des publics spécifiques a très fortement baissé depuis l'application du pass covid. Les nounous sont elles aussi très absentes.



# Le dimanche, une visibilité importante ?

« Les gens ne savent pas toujours qu'on est ouvert. Le dimanche c'est une vraie vitrine pour nos fonds patrimoine et pour les expos »

- L'affluence enregistrée et le nombre d'inscriptions le dimanche montrent que le temps proposé le dimanche est utilisé par le public et permet un regain d'activité (quelques % de plus)
- Au-delà de la présence des étudiant.es sur tables, ceci semble confirmer la capacité des bibliothèques à capter un public et peut être une écoute différente sur le dimanche, même si l'affluence étudiante reste massive et donc peu en relation avec le rôle premier des bibliothèques.
- Les activités n'existent pas sur les dimanches, mais une réelle interrogation existe sur ce qui peut/doit être proposé au public : est ce qu'on est « juste » ouvert ? Quel est le projet ? Donner/reprendre les ouvrages ? Permettre une découverte ? Avoir un temps familial commun ? Pouvoir profiter des expositions ? Découvrir les fonds ? Les effectifs et conditions proposées pour le dimanche sont souvent l'argument qui bloquent la discussion de ces sujets



# L'impression de devoir ouvrir à n'importe quel prix

« La tension sur les effectifs, les cas de fermeture/ouverture », les hésitations et discussions sur le sujet occupent une part importante de l'expression des agents : la question du *comment* n'est pas close, et est un des piliers du sens du travail du dimanche.

- On voit que le « coût social et humain » des dimanches est important dans les verbatims et très souvent mis en balance : temps personnel sacrifié, équipe très réduite rendant la journée fatigante, tensions, incapacité d'ouvrir, peu d'aide de la personne d'astreinte. Tout ça est lié au « pourquoi je viens et comment je donne du sens à ce sacrifice » (vie sociale/vie de famille). Les conditions d'ouverture avec l'effectif correct et les moyens adéquats sont très souvent cités comme conditions nécessaires pour faire le travail correctement
- Le stress des cadres de weekend est très largement ressenti, avec des stratégies de préparation, de vérification, aussi bien chez les B que chez les A, nombreux exemples de situations « marquantes »
- La répartition des dimanches dans les équipes n'est pas claire au sens « on n'est pas certains que ce soit partout pareil », des cas anachroniques existent (exemple Yourcenar). Les agents sont attachés à l'équité entre équipes et entre sites, entre personnes.



# Reconnaitre le coût du dimanche

Le coût social du travail du weekend (samedi inclus) s'exprime de nombreuses façons : pas de soirées du vendredi, pas d'évènements de familles, pas d'anniversaires, de nocces...

- L'absence de monde en cette période covid est souvent citée, ainsi que l'impossibilité d'ouvrir. Ce sont des révélateurs du « ça sert à quoi d'être venu et de ne pas avoir vu ma famille s'il n'y a personne ou si on n'ouvre pas ? »
- La distance à parcourir et le temps pour venir travailler sont deux critères aggravants le coût du dimanche, avec des temps de transports plus longs que la semaine (moins de trains)
- Des différences de traitements sur les primes sont souvent exprimées, aussi bien sur les weekends que sur les primes d'installation par exemple (passage de vacataire à titulaire). Ce qui se joue là, c'est l'équité entre agents et la reconnaissance de ce qu'il en coûte de faire les dimanches.
- Enfin, la prime jamais revalorisée depuis 10 ans a été citée dans tous les entretiens



# Peu d'échanges de pratiques entre agents de bibliothèques différentes

- Les bibliothèques qui démarrent les dimanches ont peu de références et ne visitent que très peu les autres (échange au niveau des responsables, mais peu au niveau des agents)
- Il n'y a pas d'exemple ou de souvenirs de journées d'échange entre agents/bibliothèques en semaine ou le dimanche pour « aller voir comment c'est ailleurs » : échanges de pratiques, journées événements jeunesse
- Les agents nous disent que le panachage des expériences se fait plutôt via le recrutement et/ou pendant les périodes de travaux (fermeture) où les personnels peuvent être détachés sur d'autres établissements



# Des conditions historiques et organisationnelles différentes à jalonner

- Le volontariat est cité en 2021 comme argument de la direction et du SRH pour dire « vous l'avez choisi ». Du côté des agents, c'était il y a 15 ans qu'on parlait de volontariat ... ce n'est plus tout à fait le cas, plus de 30% de l'effectif travaille le dimanche, dont les plus gros établissements.
- Cette réponse rapide de la direction, quand elle est formulée de cette façon, est vue comme une non réponse aux questions des agents.
- Au bout de quinze ans, et 10 ans pour la prime, un pallier est-il franchi ? La DAC n'est plus au « début » de l'ouverture du dimanche. Les agents ont l'impression que rien n'avance alors que ça fait longtemps que c'est en place.
- Des écarts de pratique sont cités et détaillés par les agents : ouverture de sites en cadres A/B, fonctions différentes pour les étudiants, nombre de weekends possibles/max, les régulations acceptées sur les récup.
- L'impact du changement à venir du temps de travail (négociations ville de paris) questionne, et est cité plusieurs fois comme source d'inquiétude sur les récupérations.
- Les conditions d'ouverture évolutives sont un problème pour les agents, de même que le manque d'unité des protocoles du dimanche (cité plus de 70% du temps)
- Les nouveaux arrivants, tous grades confondus, disent que l'entrée dans le travail du dimanche n'est pas si simple (outils, planning, astreintes, numéros d'urgences, capacité à tenir le lieu, alertes ....)



# Les étudiant·es et leur encadrement

Le cas spécifique des étudiant·es revient souvent au cours des débats, sur plusieurs sujets. C'est un sujet marquant

**Leur formation initiale trop théorique, qui doit être reprise une fois en bibliothèque**

**Leur polyvalence et autonomie appréciables, mais compliquées à gérer pour eux·elles**

**La différence des tâches attribuables d'une bibliothèque à une autre**

Les étudiants ne sont pas gérés de la même façon dans les différents établissements, ce qui est attendu, et ils/elles ne suivent pas les mêmes formations et n'ont pas les mêmes tâches et autorisations. La difficulté de manager les étudiants revient plusieurs fois comme perturbateur du travail des agents.



# Enchaîner et récupérer

	L	Ma	Me	J	V	S	D
S1		X	X	X	X	X	X
S2	L	X	X	X	X		
S3	L	X	X	X	X	X	
S4	L	X	X	X	X	X	
S5	L	X	X	X	X	X	

Exemple de planning

Aujourd'hui, les plannings sont organisés sur des semaines de 38h, avec en plus un dimanche de 5h45 travaillé toutes les 5 semaines. Ce jour est à rattraper la semaine même, précédente ou les semaines suivantes sur un jour au choix, avec une récupération d'une journée complète, soit au minimum 7h41.

Ce rythme est décrit comme épuisant par les agent·es, certain·es prenant même un jour de congé à la suite de leur semaine comprenant un dimanche afin de pouvoir tenir le reste de la semaine.

Les week-ends sont décrits comme plus fatigants à cause de l'affluence, du bruit accru en jeunesse et de la journée complète de Service Public le dimanche.

## **Un fonctionnement antérieurement différent**

À la bibliothèque Marguerite Duras par exemple, avant l'uniformisation des modes de fonctionnement ayant eu lieu en 2015, les agent·es organisaient leurs rotations sur la base d'un cycle de 5 semaines et 190h.

Ceci permettait d'avoir une journée libre supplémentaire en répartissant ses horaires différemment. Cette souplesse dans le planning permettait aux agent·es de pouvoir être davantage en forme physiquement.



# Des plages en interne pour la bonne réalisation de celles de service public

Les effectifs ont été calculés afin de pouvoir avoir un·e agent·e par poste de SP le dimanche, avec 1 dimanche sur 5 par agent·es (10 postes de SP x 5 dimanches = 50 agent·es).

Les agents nous redisent combien il est nécessaire d'avoir une plage en « off » (interne) pour pouvoir assumer le service public :

- 1 Effectuer le changements de postes en assurant une continuité
- 2 Gérer les imprévus et besoin de renforts (conflit entre usager·ères, absence, surcharge, etc.)
- 3 Avoir une plage à niveau d'alerte moindre pour diminuer la fatigue car, comme le dit un·e agent·e « même si c'est une journée plus courte, c'est une des plus fatigantes »

Beaucoup évoque la limite de 10 dimanches par an comme trop faible ou trop rigide, en effet certain·es l'ont déjà dépassée fin octobre et auraient apprécié d'en faire davantage, surtout dans cette période très tendue pour tous.



# Le handicap et la gestion des équipes

« C'est invisible, l'institution fait comme si ça n'avait pas d'impact ni pour eux ni pour nous, c'est pas tout à fait ça la vraie vie »

- Plusieurs bibliothèques accueillent des personnes porteuses de handicap. Pour ces personnes, il n'y a pas dans les équipes de « compensation permanente » en effectif bien que certain.es ne puissent pas tenir les postes dans les mêmes conditions que leurs collègues, et ce malgré des aides pour accompagner le handicap.
- L'adaptation des postes, les maladies, le handicap sont citées comme des éléments non suffisamment pris en compte par l'institution et dans les effectifs pour pouvoir assumer sereinement les dimanches
- Le développement de l'offre ou l'entretien du matériel ou sa disponibilité (logiciel, licences, éléments d'adaptation au poste) sont cités comme très compliqués à obtenir. La lenteur (en mois) est citée plusieurs fois comme révélatrice du peu de considération de l'institution pour ces personnes.

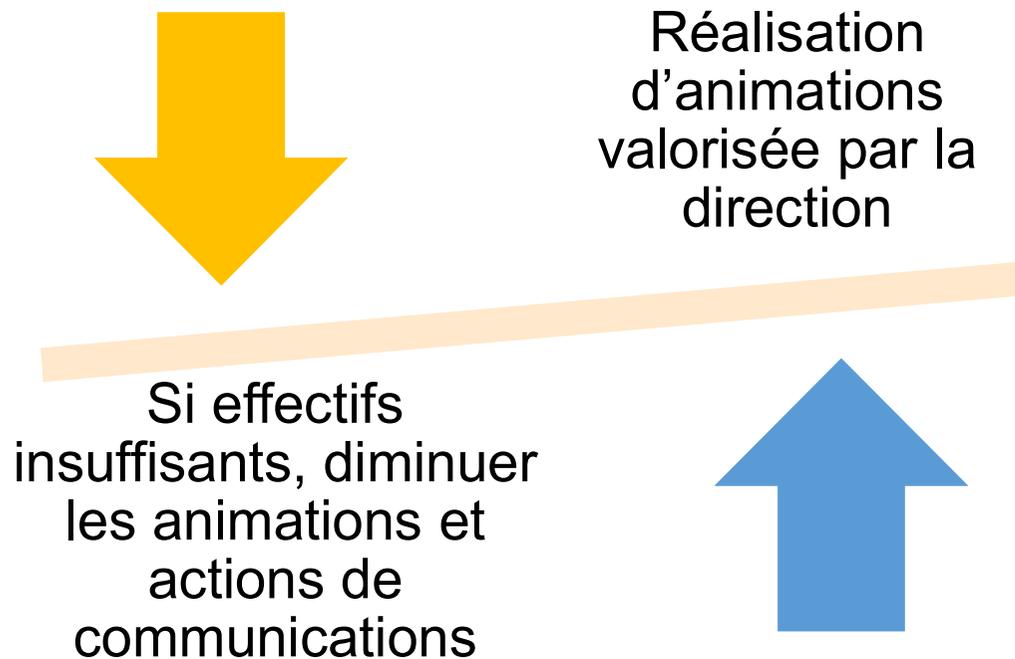


# Difficultés de discussion avec le BBL et l'administration

- Globalement les équipes de l'administration sont vues comme peu aidantes, pas suffisamment disponibles, et éloignées des agent·es.
- La communication paraît compliquée à établir du point de vue des agent·es. Elle est vue comme souvent tardive et avec un sentiment de ne pas être entendu·es. L'absence de réponse aux sollicitations est vécue comme un manque d'estime vis-à-vis des agents. « même s'ils ne savent pas, ils peuvent le dire »
- Une pression forte est ressentie pour ouvrir « à tout prix ». Elle est citée de façon régulière. Elle intervient pendant et après une fermeture, et est souvent accompagnée de beaucoup de questionnements. La recherche d'information post-événement est citée péjorativement « impression d'une enquête interne ».
- Des faits sont cités et font date dans le vécu des agents pour montrer jusqu'où on peut aller pour « maintenir l'ouverture » (cas limites d'interprétation des règles, incidents avec les usagers, conflits...)



# Des demandes contradictoires sources d'incompréhension



Les animations sont vues par les équipes comme un moyen de dynamiser et de rendre attractifs les sites, même si elles ont chronophages.

Les agents font état d'une tension/contradiction permanente avec d'un côté, la pression de la direction, des mairies, des habitants pour faire des animations, et de l'autre, une chasse aux coûts qui limitent, conditionnent, contraignent tout ce qui est fait et proposé.

Beaucoup d'efforts et de temps sont consacrés aux dossiers pour régulièrement se solder par une fin de non recevoir alors que la sollicitation venait de la direction.

« Alors pourquoi nous avoir sollicité, si finalement ils refusent tout ? »



# La badgeuse, avantages et risques partagés

L'arrivée des badgeuses liée aux négociations sur le temps de travail à la ville de Paris, outre le sentiment d'un flicage inutile, est vue de façon négative, comme allant amener plus de problèmes et de choses à résoudre. « comme si on en n'avait pas assez déjà »

## Inconvénients envisagés

- Badgeuse qui ne tient pas compte des règles aujourd'hui appliquées, notamment du calcul des récupérations
- Badgeuse qui ne permet pas de rectifier manuellement les erreurs et oublis
- Badgeuse qui ne permet pas de souplesse dans le comptage des heures (par exemple, que partir ponctuellement plus tôt soit compté comme une absence alors que validé avec responsable et rattrapé le lendemain)
- Ajout d'un temps de travail aux responsables lié à la gestion de la badgeuse

## Bénéfices imaginés

- Permettre aux responsables de ne plus « passer son temps de travail à calculer les temps de travail » en comptabilisant les heures des agent·es automatiquement
- Disparition des feuilles d'émargement du dimanche ?





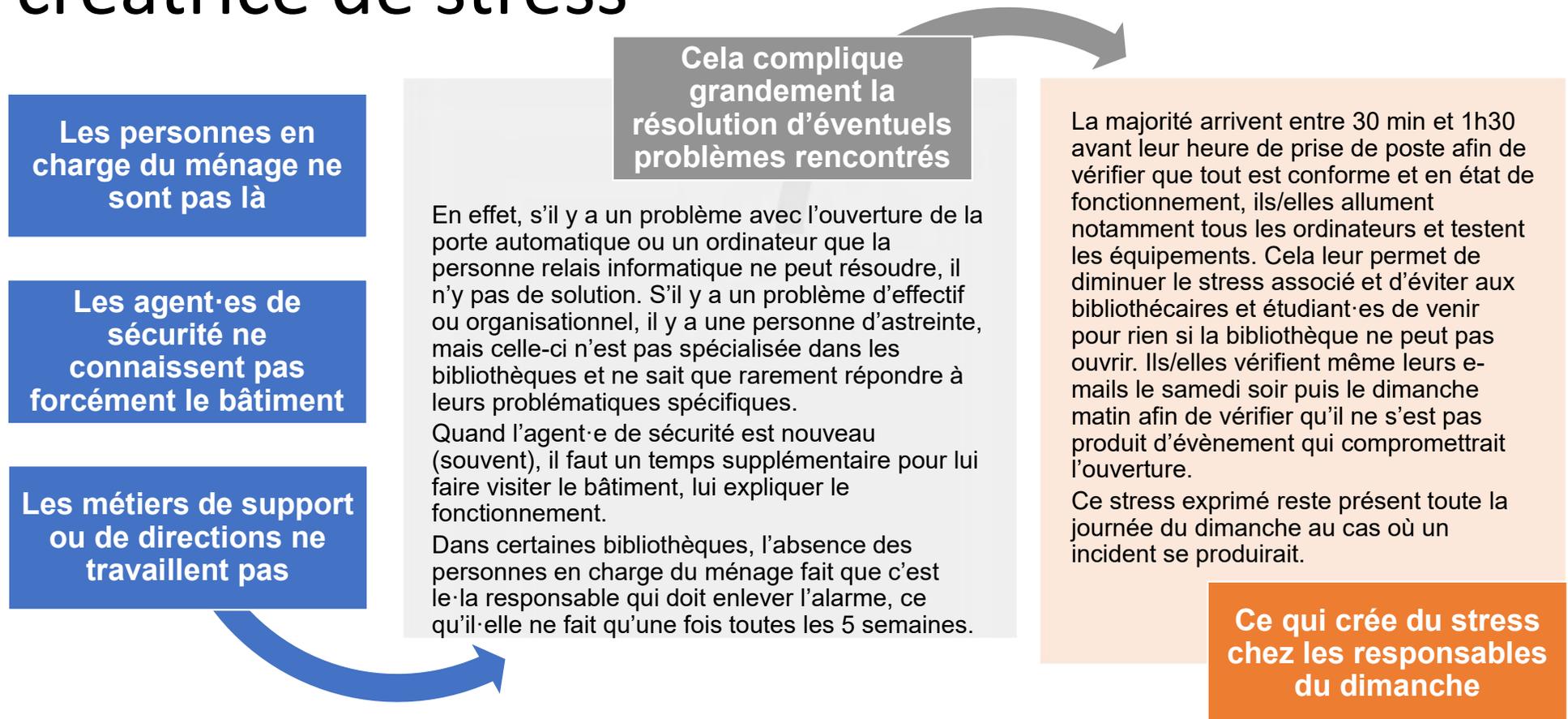
## 2.2. Le/La responsable du dimanche

# Le stress d'être seul.e face à l'établissement

- Dans l'expression des cadres du dimanche, tout grade, on voit que la différence principale du dimanche tient au fait qu'on est « seul à bord ». Ce qui ajoute à l'incertitude et au fait de « devoir réussir » alors que les conditions semblent ne pas être là pour y arriver
- La crise et l'aléa, qui de fait, semblent arriver peu souvent, sont les deux éléments souvent cités comme étant difficiles à surmonter. Chacun ayant son exemple de situation très compliquée à résoudre, avec parfois l'appel (rare) au cadre d'astreinte « qui de toute façon ne sait pas grand-chose sur ta situation »
- Ce stress d'être seul est cité différemment dans les populations de cadres de semaine (managers de sites) et de cadres occasionnels (seulement le dimanche). La connaissance de l'établissement et la capacité à régler les situations sont en question mais pas seulement.
- Le recours à l'astreinte comme « organe de décision » n'est cité que par les responsables et adjoints.



# Une absence des métiers support le week-end créatrice de stress



# Une planification compliquée à effectif tendu



Exemples d'outils « maison »  
pour gérer les plannings des dimanches

- Les différents responsables du dimanche nous ont montré des feuilles Excel de planification et d'équilibrage digne des grands services
- Ils/elles le citent comme un exercice compliqué pour réussir à jongler entre les contraintes locales des équipes et les spécificités des sites
- On observe des rotations différentes selon les établissements, les pauses compliquées.
- Les configurations architecturales influencent les organisations et les plannings, de même que les rotations entre secteurs ou pas
- Le contexte plus difficile sur cette année 2021 est cité systématiquement : absences, vaccination, grève, consignes changeantes, pass....



# Des vademecums sur l'ouverture insuffisants

Chaque bibliothèque a son vademecum qui résume et dit comment on peut, ou on ne peut pas, ouvrir le dimanche (effectif / répartition)

Ce document est au cœur des discussions sur « on ouvre/ on n'ouvre pas » et on sent dans les verbatims qu'il est important et considéré comme un élément pilier.

Certain-es expriment le fait que pour certaines bibliothèques, ce document n'a jamais été validé « officiellement » ou n'a pas été réalisé pour le cas de grève.

Ceci pose le problème de l'interprétation et de la décision par la personne en charge ce jour-là, et fait peser la responsabilité sur cette personne. En cas de fermeture ou de grève, cela met le cadre en situation compliquée vis-à-vis de l'équipe, des usager·ères, de l'institution et du politique

Les agents citent souvent des conditions d'ouvertures différentes selon les bibliothèques, ce qui renforce le sentiment d'être tributaires des directeur·rices ou de l'astreinte pour savoir si on n'ouvre ou pas.

## Ouverture le dimanche

### Conditions pour pouvoir ouvrir le dimanche

- Sur les 19 personnes prévues (10 étudiants + 9 titulaires ou contractuels), au moins 17 doivent être présents selon certaines conditions :

Etudiants	Titulaires	Ouverture
10	7	OUI (1 étudiant en autoformation et fermeture d'un service)
10	6	NON
9	7	NON
8	8	NON
	Cadre A absent	NON

### En cas de fermeture

On ne laisse pas rentrer les usagers mais on assure le **retour** des documents, les **prolongations** et on donne aux usagers les **réservations**. **On fait les inscriptions/réinscriptions.**

3 titulaires minimum au RDC + Agent de sécurité et SIAAP + étudiants qui se relaient pour ranger/recevoir les documents

Le retour et le rangement sont assurés par les étudiants.

Modèles d'affiche à apposer à l'entrée (et dans les étages en cas de fermeture partielle):

*Exemple de vademecum sur l'ouverture du dimanche*



# Qui peut ouvrir le dimanche et dans quelles conditions ?

- Le sujet n'est toujours pas stabilisé :
  - Des sites qui ouvrent avec des cadres A ou B, alors que la règle dit A
  - Des conditions vacataires/étudiants/titulaires fixées ? Des ouvertures totales ou partielles qui se font localement ? Des arrangements ?
  - Un soupçon et une réalité du fait que « ce n'est pas exactement les mêmes conditions partout »
- Des décisions d'ouverture /fermeture très compliquées à assumer aussi bien pour les cadres A que pour le B (quelques sites ouvrent avec des B en responsabilité)
- Des ouvertures qui semblent aujourd'hui très dépendantes du cadre, avec assez peu de visibilité sur ce qui se passe si il/elle n'est pas là ou défaillant.e (arrêt, maladie, agression ....).



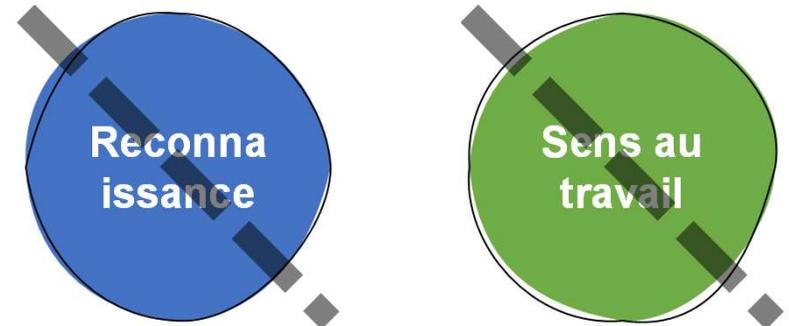
# Un poste de direction de site peu attractant

Le sujet de l'attractivité des postes de directeur·trice de site ressort de nombreuses fois dans les verbatims aussi bien coté agents que coté responsables de sites. Tous disent que **les responsables adjoint·es ne souhaitent pas/plus forcément prendre des postes de direction de bibliothèques.**

Lors des entretiens, la raison principale identifiée est au niveau de la **reconnaissance** et du **sens de leur travail**.

Tous disent qu'aujourd'hui la reconnaissance ne vient que du terrain (avec les usager·ères et les équipes).

Il est imaginé que **prendre un poste de direction fait perdre ce contact terrain, pour n'avoir aucune reconnaissance du BBL et de la direction, et donc que cela détruit l'intérêt pour le travail.**



**55 BIBLIOTHEQUE ROBERT SABATIER**  
 Travaux / réouverture hiver 2020  
 29, rue Hermel  
 01 53 41 33 60  
 bibliotheque.robert-sabatier@paris.fr  
 Jules Joffrin

**25 MEDIATHEQUE FRANÇOISE SAGAN**  
 8 rue Léon Schwartzberg  
 01 53 24 69 70  
 mediatheque.francoise-sagan@paris.fr  
 Gare de l'Est, Gare du Nord  
 Prendre la sortie n°8 bd Magenta  
**adultes, jeunesse, discothèque et vidéo**  
 MARDI, JEUDI, VENDREDI : 13H-19H  
 MERCREDI : 10H-19H  
 SAMEDI : 10H-18H  
 DIMANCHE : 13H-18H  
 Espace de travail

**2 MEDIATHEQUE DE LA CANOPEE LA FONTAINE**  
 10, passage de la Canopée  
 01 44 50 76 56  
 mediatheque.canopee@paris.fr  
 Les Halles et Châtelet  
 Les Halles  
**adultes, jeunesse et vidéo**  
 DU MARDI AU VENDREDI : 12H-19H  
 SAMEDI : 10H-19H & DIMANCHE : 13H-18H  
 Cultures urbaines, écologie, cultures numériques  
 Fonds monde des Sourds

**1 BIBLIOTHEQUE DU CINEMA FRANCOIS TRUFFAUT**  
 Forum des Halles  
 4, rue du Cinéma  
 01 40 26 29 33  
 bibliotheque.cinema@paris.fr  
 Les Halles et Châtelet  
 Les Halles  
 DU MARDI AU SAMEDI : 12H-19H  
 DIMANCHE : 13H-18H  
 Documentation sur le cinéma, la télévision et la vidéo : imprimés, DVD, CD, revues de presse  
 Prêt et consultation sur place  
 Fonds Jean Gruault et Fonds René Gieure à consulter sur place

**34 MEDIATHEQUE EDMOND ROSTAND**  
 11, rue Nicolas Chuquet  
 01 48 88 07 17  
 mediatheque.edmond-rostand@paris.fr  
 Pereire, Wagram  
**adultes, discothèque et vidéo / jeunesse**  
 MARDI, JEUDI, VENDREDI :  
 13H-19H / 16H-19H  
 MERCREDI : 10H-19H / 10H-18H  
 SAMEDI : 10H-18H / 10H-18H  
 DIMANCHE : 13H-18H  
 Fonds livres photo  
 Pôle de langues\*

**22 MEDIATHEQUE MARGUERITE DURAS**  
 115, rue de Bagnole  
 01 55 25 49 10  
 mediatheque.marguerite-duras@paris.fr  
 Alexandre Dumas, Porte de Bagnolet, Gambetta  
 T3b Porte de Bagnolet  
**adultes, jeunesse, discothèque et vidéo**  
 MARDI, JEUDI, VENDREDI : 13H-19H  
 MERCREDI : 10H-19H  
 SAMEDI : 10H-18H  
 DIMANCHE : 13H-18H  
 Pôle Lire autrement : matériels et services pour déficients visuels  
 Fonds Infos emploi, découverte de l'Est parisien.  
 Jeux vidéo et de société  
 Prêt d'instruments de musique  
 Auditorium  
 Espace de travail

**47 MEDIATHEQUE MARGUERITE YOURCENAR**  
 41, rue d'Alleray  
 01 45 30 71 41  
 mediatheque.marguerite-yourcenar@paris.fr  
 Vaugirard, Convention  
**adultes, discothèque, vidéo et jeunesse**  
 MARDI, JEUDI : 13H-19H  
 MERCREDI, VENDREDI : 10H-19H  
 SAMEDI : 10H-18H  
 DIMANCHE : 13H-18H  
 Pôle Lire autrement : matériels et services pour déficients visuels  
 Pôle de langues\*, pôle BD  
 Fonds écologie et développement durable  
 Prêt d'instruments de musique.  
 Espace de travail

**39 MEDIATHEQUE JEAN-PIERRE MELVILLE**  
 79, rue Nationale  
 01 53 82 76 76  
 mediatheque.jean-pierre.melville@paris.fr  
 Olympiades, Tolbiac, Nationale, Porte d'Ivry  
**adultes, discothèque, vidéo / jeunesse**  
 MARDI, JEUDI : 13H-19H  
 MERCREDI : 10H-19H  
 VENDREDI 10H-19H/13H-19H  
 SAMEDI : 10H-18H  
 DIMANCHE : 13H-18H

**33 MEDIATHEQUE HELENE BERR**  
 70, rue de Picpus  
 01 43 45 87 12  
 mediatheque.helene-berr@paris.fr  
 Daumesnil, Nation, Bel-Air, Picpus  
**adultes, discothèque, vidéo et jeunesse**  
 MARDI, JEUDI, VENDREDI : 13H-19H  
 MERCREDI : 10H-19H  
 SAMEDI : 10H-18H  
 DIMANCHE : 13H-18H  
 Pôle musique\*\*  
 Prêt d'instruments de musique  
 Espace de travail

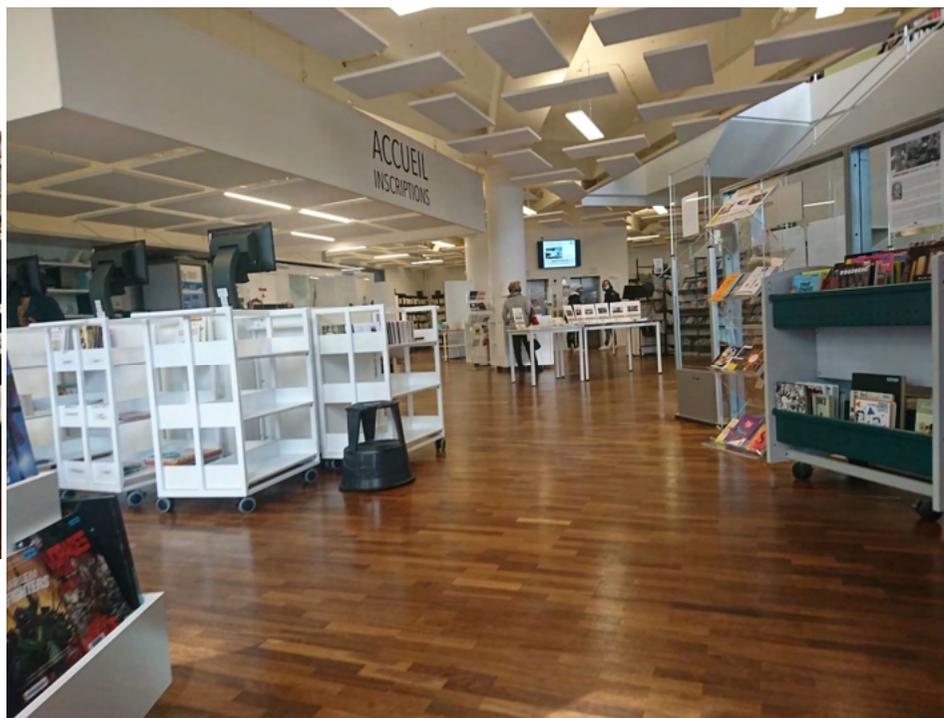
# 2.3. Les bibliothèques

## 8 établissements concernés

# 8 bâtiments dont l'usage se forge aussi architecturalement

- L'usage est souvent pensé en terme de quartier, de population, de séjournants, d'étudiants, de familles, de risques (drogue, violence...)...
- Si les fonctions ne sont pas assumées de la même façon partout, pour autant, le principe « banque d'accueil, bornes de reprises, étagères de réservation, table de travail, secteur jeunesse plus ouvert » est assez partagé
- **L'architecture des bâtiments influence beaucoup « l'être » de chaque équipe**
  - Les mobiliers sont différents, les ambiances aussi.
  - Deux établissements sont d'un seul tenant (Canopée et Truffaut), plusieurs ont des étages communicants (Yourcenar, Sagan) ou verrouillés (Melville). Tous sont lumineux sauf un (Truffaut). Deux ont des cantines sans jour.
  - Les bureaux des agents sont soit séparés et répartis dans les espaces (Melville), soit unifiés (Truffaut, Canopée, Yourcenar)
- **L'architecture de chaque lieu forge un usage et une façon de vivre ensemble qu'il faut certainement pouvoir plus influencer**





- Les emprunts et retours restent une source importante de manipulations des ouvrages, et le dimanche les retours sont nombreux
- Plusieurs stratégies sont utilisées selon les bibliothèques avec en général tout de même un regroupement des chariots (ici Melville) pour le retour vers les secteurs
- Les bornes de retour sont situées au rez de chaussée, mais pas que. Et les usagés gèrent pour la plupart leurs dépôts/retours et leurs emprunts.
- Ils font appel aux agents en cas de soucis ou ceux-ci interviennent en cas de difficultés constatées

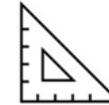


# Canopée

## ② MÉDIATHÈQUE DE LA CANOPEE LA FONTAINE

10, passage de la Canopée  
01 44 50 76 56  
mediatheque.canopee@paris.fr  
Les Halles et Châtelet  
Les Halles

adultes, jeunesse et vidéo  
DU MARDI AU VENDREDI: 12H-19H  
SAMEDI: 10H-19H & DIMANCHE: 13H-18H  
Cultures urbaines, écologie, cultures  
numériques  
Fonds monde des Sourds



en R+1  
Un seul étage

---

Un site ouvert et proche des halles, au R+1,  
visible de dehors, de grandes baies vitrées

---

Un pole sourd. Pas d'alarmes visuelles pour  
les sourds pour évacuation sauf WC

---

Des espaces ouverts et lumineux, un  
ensemble qui fait corps

---

Des bureaux unitaires et qui sont très  
lumineux

---

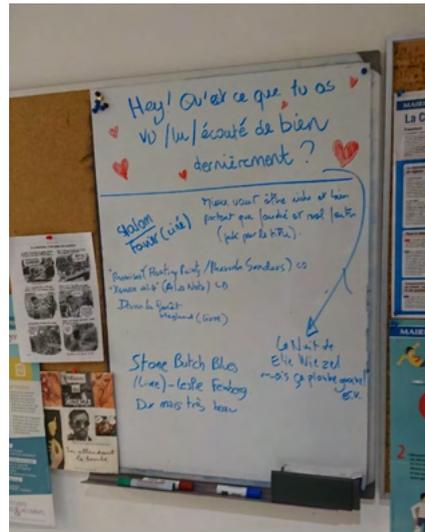
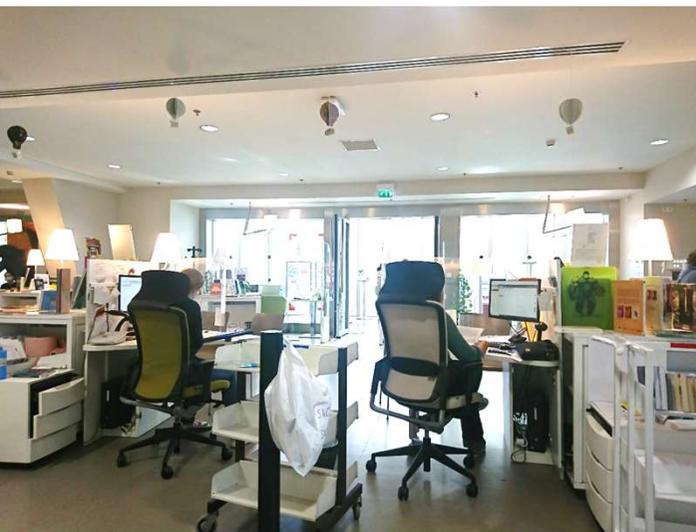
Une sécurité rapprochée avec le forum

---

Un tri pass covid en haut, et des vigiles en  
bas.

---





- 2 postes d'accueil
- Des PC libre service
- Quelques places disséminées dans les lieux (central et coté jardin)
- De la lumière
- Une ambiance détente affirmée et participative



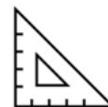
Expertise CHSCT sur les RPS en lien avec le travail  
Direction Affaires Culturelles – Ville de Paris - 2010



# François Truffaut



R-3  
Un étage +  
mezzanine



Une médiathèque située au -3 des halles. 1 niveau principal, mezzanine bureau et -1 réserve + salle de projection

Façade spacieuse et vitrée , ambiance cinéma néons

Pas de lumière naturelle dans les locaux.

Une cantine sans lumière du jour

Un centre patrimonial

non soumis au Pass covid

Les locaux d'un seul tenant avec salle de travail/lecture et bureaux en mezzanine

Des issues de secours encombrées par les squats.  
Une difficulté sur l'évacuation incendie des bureaux

Une utilisation des toilettes plus importante que normale



# François Truffaut



- Un espace unitaire
- Avec des rayonnages fixes et en périphérie
- Des tables très présentes, massives et compliquées à déplacer
- Un nombre de « lecteurs » qui fait corps
- Une banque d'accueil qui contrôle l'entrée et l'espace, mais qui « diffuse » dans tout le lieu
- Une estrade coté lecture/vitrine surélevée qui permet d'organiser des conférences
- Une ambiance lumineuse tamisée et papillonnante



# Des bureaux et une cantine sans lumière du jour



- L'éclairage du lieu est problématique car il est très éblouissant (néons, effet tube et reflets dans les bureaux)
- L'apport et le confort lumineux doivent être améliorés compte tenu du travail sans lumière du jour





# Truffaut, sorties de secours impraticables

## Sortie incendie des bureaux non conforme

Se pose le problème des sorties de secours: les trois sont impraticables.

**1** Devant la première, des personnes viennent entre autre déféquer, ce qui empêche ou complique le passage. En plus de cela, l'odeur se propage jusque dans l'espace DVD qui « sent l'urinoir ». Les agent·es mettent du parfum mais l'expérience des usager·ères est quand même dégradée. Il arrive à la personne de ménage de nettoyer mais cela ne fait pas partie de son travail.

**2** Devant la seconde, celle qui donne sur l'entrée, des squatteurs s'installent, ce qui empêche aussi le passage. Il y a quelques temps un cadavre y a même été retrouvé.

**3** Concernant la troisième, celle de la réserve, la porte est cassée. Des personnes peuvent donc s'introduire dans la bibliothèque.

Des signalements ont été faits, mais comme ces espaces appartiennent à la voirie et la bibliothèque à la société Economique mixte des Halles, cela complique la prise de décision et les actions associées.

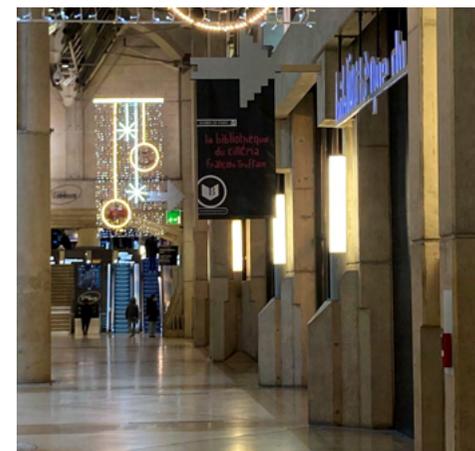
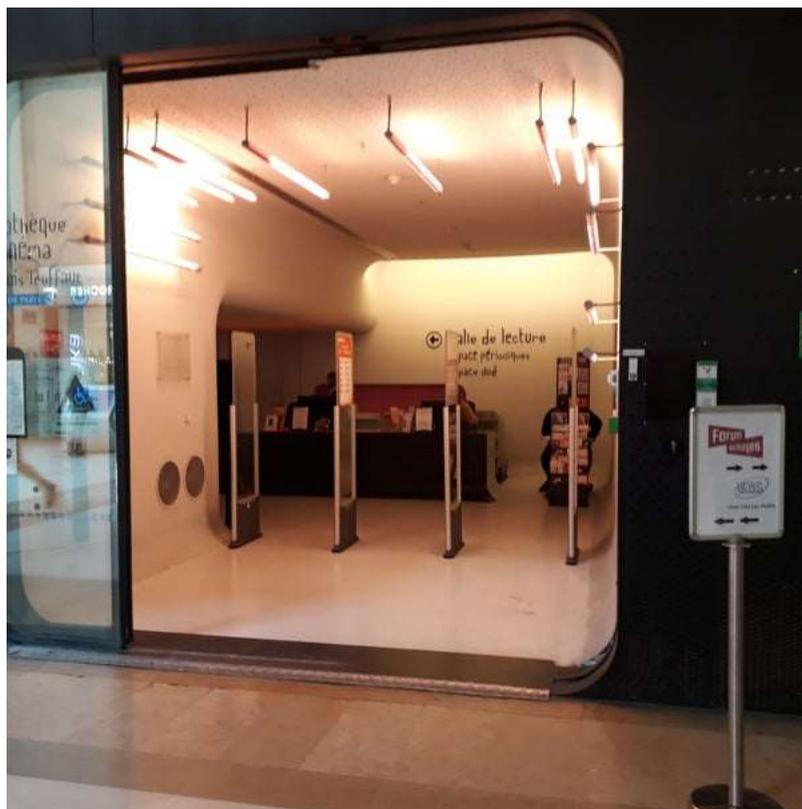
**On note de plus qu'il n'y a qu'une seule sortie de secours qui parte directement des bureaux de la mezzanine. Ceci nous paraît être une interprétation plus que limite sur les règles incendie.** En effet, on doit garantir deux débouchements à tout couloir qui permet l'évacuation d'un étage.

Si le feu se déclare dans la salle de lecture, les bureaux ne sont évacuables que par une issue, ce qui condamne les occupants, et ce malgré la porte coupe feu. Il y a en effet fort à parier que le pouvoir calorifique des ouvrages brulera la mezzanine via les planchers.

Une deuxième évacuation est à créer absolument (passerelle fer au travers du bureau du fond par exemple)



# Truffaut

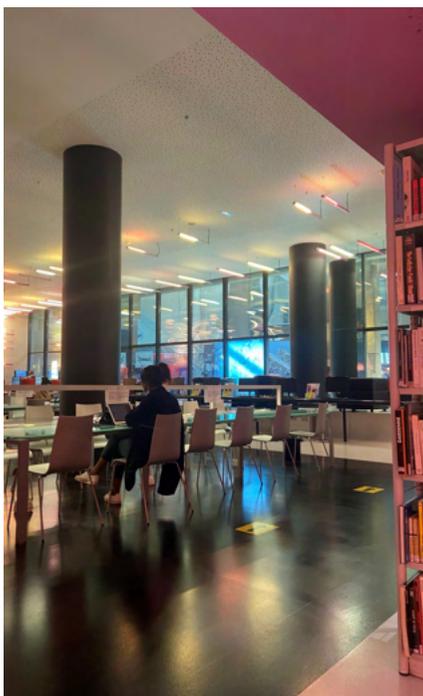


La bibliothèque se trouve dans le Forum des Halles, cependant dans celui-ci la signalisation est absente et ne permet pas une simplicité d'accès pour les usager·ères.

Pour les agent·es, la signalétique devant l'entrée ne permet pas de clairement identifier la bibliothèque. En effet, il leur arrive fréquemment d'avoir des personnes qui rentrent pour leur demander quel est ce lieu ou qui pensent être à la piscine des Halles ou le Forum des images.



# Truffaut, lumière artificielle



La bibliothèque se trouvant au 3ème sous-sol des Halles, les agent·es ne bénéficient pas de lumière naturelle durant leur journée de travail.

Pour eux·elles, travailler 5 jours par semaine sans lumière naturelle est pesant.

Ce ressenti concorde avec les préconisations de l'INRS<sup>1</sup> d'éclairer les locaux autant que possible grâce à la lumière du jour, étant donné que « *les cas d'angoisse et d'inconfort psychologique [sont] plus nombreux chez les salariés exerçant leur activité dans des locaux aveugles* », c'est-à-dire privés de lumière naturelle.

C'est d'ailleurs la raison du départ de certain·es des collègues, du temps partiel d'un·e agent·e de la bibliothèque et selon eux·elles du manque d'attractivité de la bibliothèque.

Des lampes de luminothérapie ont été proposées afin d'y palier mais celles-ci ont engendré des insomnies et maux de têtes chez certain·es agent·es. Il a été suggéré par les agent·es une heure de sujétion hebdomadaire pour sortir à l'extérieur mais il leur a été répondu que celle-ci n'était pas cumulable avec celle déjà accordée.

Pour info, certaines organisations proposent des mesures pour palier au travail en locaux aveugles, la Caisse Centrale d'Activité Sociale (CCAS) par exemple propose 5 jours de congés supplémentaires comme précisé dans sa convention collective dont un extrait est inséré ci-dessous.

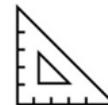
« *Un congé annuel supplémentaire de 5 jours ouvrés est attribué aux salariés dont les postes de travail se situent habituellement dans des locaux dits « aveugles » pour lesquels l'unique source d'éclairage est constitué par la lumière artificielle.* »

Disponible ici : <http://manuelpratique.cmcas.com/wp-content/uploads/sites/27/2015/11/Convention-Collective-Nationale-du-personnel-permanent-non-statutaire-de-la-CCAS.pdf>, page 15, section Congés supplémentaires, a) Locaux aveugles

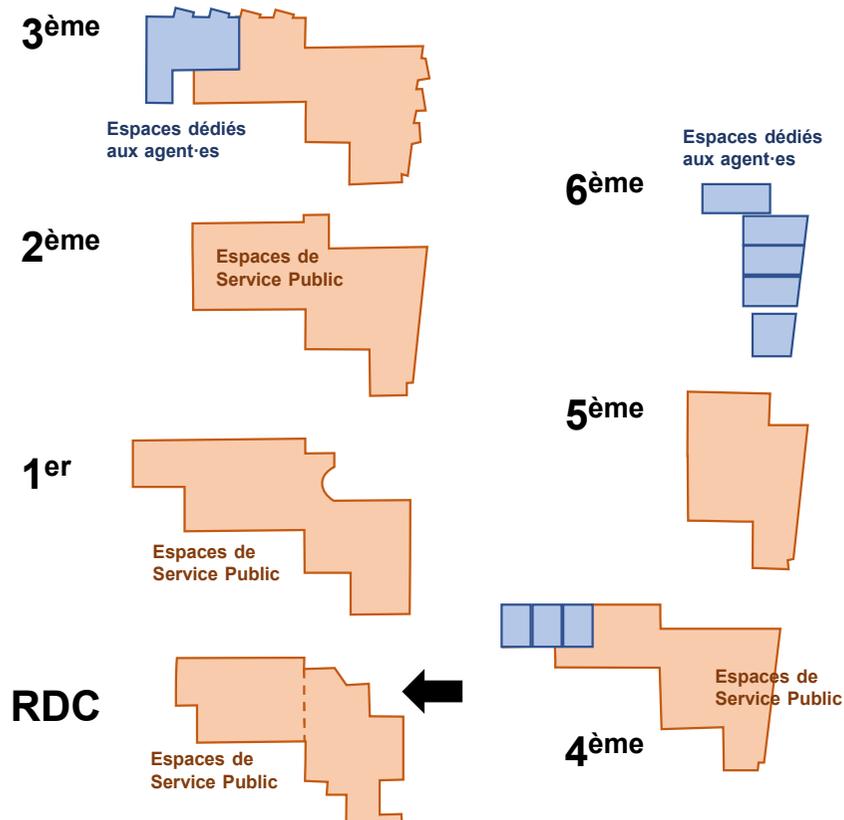


# Hélène Berr

**MÉDIATHÈQUE  
HÉLENE BERR**  
70, rue de Picpus  
01 43 45 87 12  
mediatheque.helene-berr@paris.fr  
Daumesnil, Nation, Bel-Air, Picpus  
**adultes, discothèque, vidéo et jeunesse**  
MARDI, JEUDI, VENDREDI : 13H-19H  
MERCREDI : 10H-19H  
SAMEDI : 10H-18H  
DIMANCHE : 13H-18H  
Pôle musique\*\*  
Prêt d'instruments de musique  
Espace de travail



R+6  
5 étages SP



---

Médiathèque avec pôle musical

---

Bâtiment sur 6 étages avec les bureaux au 6<sup>ème</sup> sur un étage dédié

---

Pas de responsable ni d'adjoint·e depuis plusieurs mois

---

Ouverture les dimanches post-ouverture du site. Conflit entre agent·es durant réouverture au sujet des dimanches ayant laissé des traces aujourd'hui

---

Des tâches attribuées aux étudiant·es réduites, privant le travail en bibliothèque de compétences complémentaires, manque de fiche de poste étudiant·es



# Hélène Berr



23 J'aime

**bibheleneberr** La famille s'agrandit ! 🎵🎸🎸  
De nouveaux instruments de musique seront bientôt disponibles à la médiathèque ! Guitare classique, folk, basse électrique...  
Plus d'infos à venir 😎

#bibheleneberr #picpus #bib2paris #pretdinstruments #guitare #basse

12 février



# Rostand

54 **MÉDIATHEQUE  
EDMOND ROSTAND** 

11, rue Nicolas Chuquet  
01 48 88 07 17  
mediatheque.edmond-rostand@paris.fr

 Pereire, Wagram

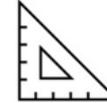
adultes, discothèque et vidéo / jeunesse

MARDI, JEUDI, VENDREDI:  
13H-19H / 16H-19H  
MERCREDI : 10H-19H / 10H-19H  
SAMEDI : 10H-18H / 10H-18H  
DIMANCHE : 13H-18H

Fonds livres photo  
Pôle de langues\*



R+3  
4 étages



---

Une entrée discrète mais typée « mairie »  
qui ne dit que très peu sa vraie nature

---

Des espaces ouverts sur le parc à l'arrière

---

Une entrée « couloir sombre »

---

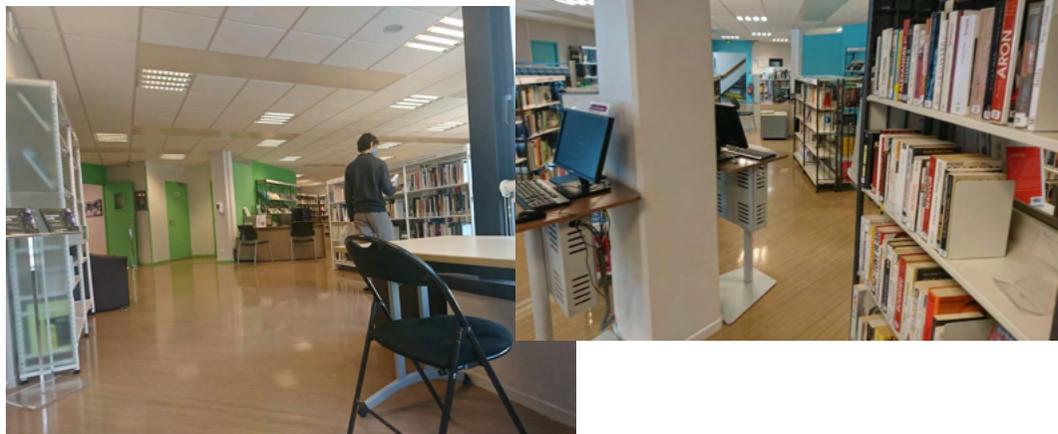
Il faut franchir la porte. Un accueil en  
deuxième intention

---

Un espace d'arrivée qui reste peu utilisé  
et peu engageant

---





- Un accès simple aux étages via ascenseurs et escaliers
- Un endroit calme et tranquille
- Une zone de travail importante au 2eme étage avec une concentration forte d'étudiants en 2eme jour
- Une fréquentation « faible » le dimanche comparativement aux autres jours et aux autres établissements
- Un espace expo au 3eme qui pourrait être inversé avec la salle de travail ?

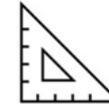


# Yourcenar

**47 MÉDIATHÈQUE  
MARGUERITE YOURCENAR**  
41, rue d'Alleray  
01 45 30 71 41  
mediatheque.marguerite-yourcenar@paris.fr  
Vaugirard, Convention  
**adultes, discothèque, vidéo et jeunesse**  
MARDI, JEUDI : 13H-19H  
MERCREDI, VENDREDI : 10H-19H  
SAMEDI : 10H-18H  
DIMANCHE : 13H-18H  
Pôle Lire autrement : matériel et services  
pour déficients visuels  
Pôle de langues\*, pôle BD  
Fonds écologie et développement durable  
Prêt d'instruments de musique  
Espace de travail



R+3  
5 étages



---

Bâtiment vitré et avec tous les étages  
communicants par escaliers et ascenseurs

---

Une tour de bureaux pour les services et un  
bloc médiathèque pour le public = unicité

---

Une entrée dégagée à l'extérieur mais en  
épingle à l'intérieur

---

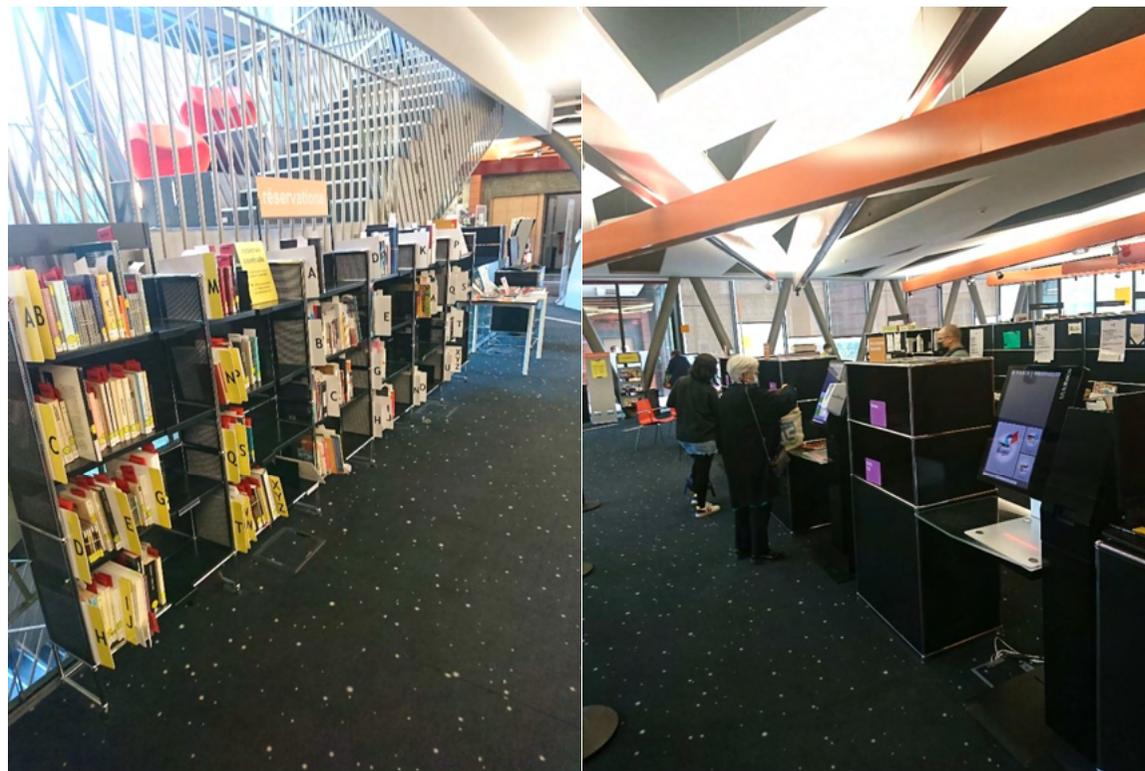
Une entrée annexe pour le personnel

---

Un squat de SDF devant la porte

---





- Le rez-de-chaussée comme point de retour des ouvrages et œuvres
- Une zone de collecte usagés et agents
- Les stations des étages paramétrées pour l'emprunt seul
- La banque de réservation juste en face des automates





- Un pole lire autrement, des dotations en matériel compliquées et non suivies coté maintenance
- Des tables de travail sur plusieurs étages, mais principalement au 2 (?)
- Plusieurs agents avec des handicaps évolutifs et des difficultés pour tenir certains postes
- Des contrastes lumineux très forts malgré la sérénité des lieux du fait de la moquette et des surfaces vitrées



# Françoise Sagan

## MÉDIATHÈQUE FRANÇOISE SAGAN

8 rue Léon Schwartzberg  
01 53 24 69 70  
mediatheque.francoise-sagan@paris.fr  
Gare de l'Est, Gare du Nord  
Prendre la sortie n°8 bd Magenta

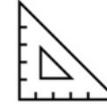
adultes, jeunesse, discothèque et vidéo

MARDI, JEUDI, VENDREDI : 13H-19H  
MERCREDI : 10H-19H  
SAMEDI : 10H-18H  
DIMANCHE : 13H-18H

Espace de travail



R+3  
4 étages



---

Un endroit isolé , au calme, une architecture solennelle qui marque sa présence

---

Un lieu vaste, des grands plateaux, des plafonds hauts

---

Des recoins, des alcoves , des projections, un ensemble calme malgré l'activité importante

---

La cour, espace de détente et de pauses pour le public, les poussettes, les familles

---



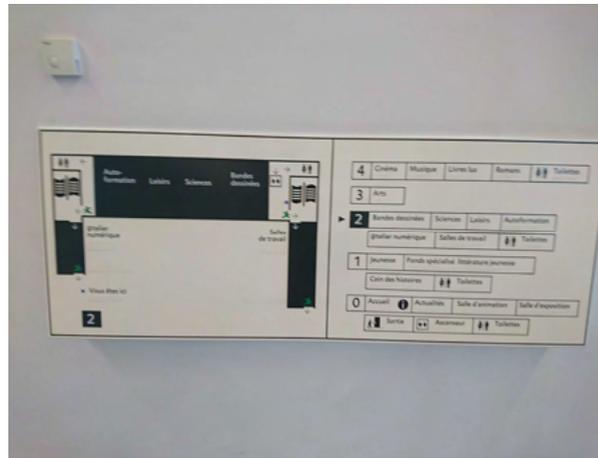
# F. Sagan



- Une grande cage d'escalier qui dessert tous les niveaux
- Une mezzanine complète pour les tables de travail (bureaux seuls) et deux espaces « tables de travail »
- Un secteur jeunesse très vaste, qui communique par patio avec l'accueil (bruit ?)
- Une salle d'exposition
- Des zones d'accueil public réparties dans les étages
- Les bureaux: non vus



# F. Sagan



- Une signalétique épurée et unifiée, et qui « parle » aux aveugles
- Une orientation visuelle un peu compliquée pour les malvoyants du fait de la ressemblance de tous les étages et des ascenseurs situés en plein milieu des rayonnages
- L'utilisation de la « voix générale » pour parler au public



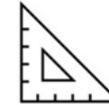


# Marguerite Duras

**MÉDIATHÈQUE MARGUERITE DURAS**  
115, rue de Bagnolet  
01 35 25 49 10  
mediatheque.marguerite-duras@paris.fr  
Alexandre Dumas, Porte de Bagnolet  
Gambetta  
T33b Porte de Bagnolet  
[Médiathèque numérique et vidéo](#)  
MARDI, JEUDI, VENDREDI : 13H - 19H  
MERCREDI : 10H - 19H  
SAMEDI : 10H - 18H  
DIMANCHE : 13H - 18H  
Pôle Lire autrement : matériels et services pour déficients visuels  
Fonds Infos emploi, découverte de l'Est parisien  
Jeux vidéo et de société  
Prêt d'instruments de musique  
Auditorium  
Espace de travail



R+3  
4 niveaux



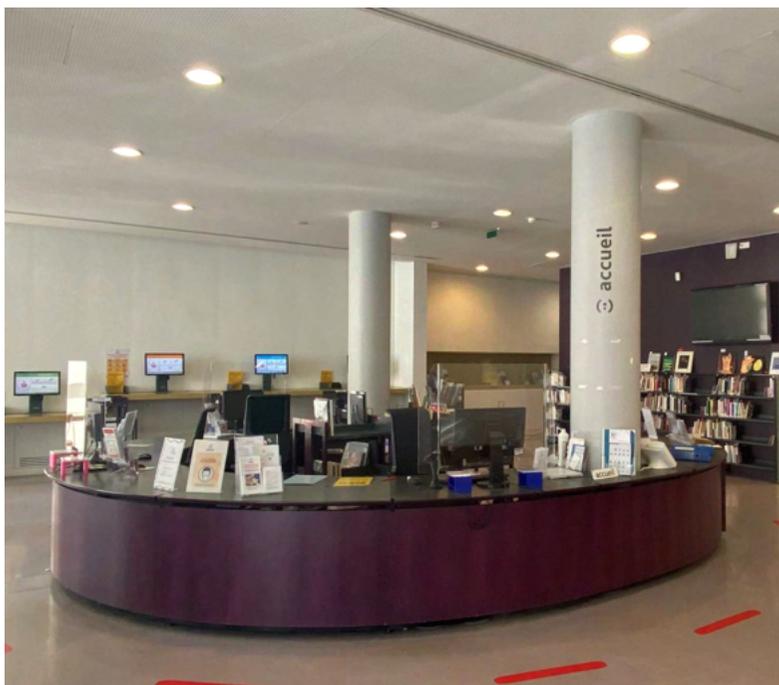
Bibliothèque sur 4 étages disposant d'un espace d'exposition, d'un auditorium et d'une partie « lire autrement »

Bureaux en open space et bureaux partagés au 3ème

Un poste d'accueil particulièrement fatiguant



# M. Duras, un poste d'accueil fatiguant



*L'espace d'accueil*

L'accueil donne aux agent·es l'impression d'un « hall de gare », en plus d'une organisation spatiale complexe. Le côté circulaire de la banque en est le facteur principal.

Cela pose souci du point de vue des réservations qui sont en dehors du poste, des chariots de retours pour rangement qui sont au centre du cercle et bloquent le passage mais aussi des automates.

En effet, 3 postes sont prévus en période de pic d'activité, mais avec le poste de contrôle de pass covid, seuls deux sont occupés la plupart du temps.

Cela fait que la personne face aux automates ne peut pas seconder la personne face au flux de personnes de l'accueil. On observe que des collègues postés « rangement » prennent le relais lorsque la personne d'accueil doit quitter son poste pour orienter quelqu'un, donner une réservation, etc.

# M. Duras

« C'est  
impliquant de se  
dire 'j'ai choisi  
ce poste' »



*Un·e agent·e s'inscrivant sur le planning*



*Les bureaux*

Dans cette bibliothèque, comme dans d'autres, les agent·es ont la possibilité de choix des zones et plages de service public

Ceci est fortement apprécié, autant que le fait que ce ne soit pas une contrainte (pas d'obligation de choisir).

Les agents expliquent que cela permet de se sentir impliqué·e, autonome et d'organiser sa journée de telle sorte à répartir ses tâches pour pouvoir se concentrer suffisamment longtemps sur les sujets du jour.



# Melville



R+3  
4 étages



- Une bibliothèque rénovée récemment
- Une entrée séparée pour le personnel
- Des plateaux d'étages très morcelés par les ascenseurs
- Une cantine à la cave sans lumière du jour
- Les bureaux des agents dispersés dans les étages
- Un 2eme étage avec bcp de tables de travail
- Une mezzanine au +4 peu utilisée, sauf par les étudiants pour manger



# Tables de travail et étudiants



- Comme dans d'autres bibliothèques, la zone des tables de travail est importante et très utilisée, en semaine et le dimanche
- « Les places sont chères » et on observe des stratégies de réservation à l'ouverture comme pendant la journée.
- Les places sont ici réparties aussi sur les façades, ce qui fait que plusieurs zones contiennent des étudiant(e)s et ne font donc pas trop « bloc ».



# Chapitre 3 : préconisations et axes de réflexion

# 3.1. Traiter, écouter et prendre soin

# Conserver et préserver l'utilité du dimanche

- Les expressions positives des agents sur le travail du dimanche portent sur la possibilité de proposer une activité culturelle aux habitants. Ceci rejoint les convictions et les valeurs des agents. C'est ce qui doit être absolument préserver pour que le travail du dimanche ait un sens.
- Perdre cette valeur serait délétère au niveau santé, car c'est aujourd'hui ce qui permet aux agents de tenir. C'est en cela que les agents continuent de se reconnaître. C'est aussi cela qui peut équilibrer ou justifier le sacrifice familial et social consenti ou subi coté travail du dimanche
- Aller vers des activités qui ne défendraient pas cette notion culturelle et de service au public, serait à coup sûr, le moyen de voir les agents se désengager et être en souffrance.



# Des difficultés avérées à traiter

- Dans les entretiens, l'expression de difficultés, de non reconnaissance, de sentiment de non soutien, d'épuisement se sont faits jour.
- En parlant des entretiens, les équipes ont par contre exprimé le bien que leur avait fait ce temps de partage, d'écoute et de discussion pour décompresser et parler autrement de leur travail et de leur vécu
- Plusieurs personnes sont clairement en tension et l'ont exprimé comme tel. La fatigue est là. L'épuisement de plusieurs est très proche, si pas déjà présent.
- La difficulté accrue de la période Covid avec les conflits de valeurs dus aux exclusions d'une partie du public et aussi aux tensions et insultes avec d'autres rend les choses compliquées. Les absences et vacances de postes n'améliorent pas les choses. Les collectifs sont clairement en tension
- Tout ce qui peut être fait pour soulager les équipes, maintenant, doit l'être fait.



# Réunions régulières d'expression

- Comme évoqué précédemment, l'étude a montré l'intérêt de ce genre d'écoute et d'actions.
- Instaurer une écoute plus active, peut être en passant par l'extérieur, serait un plus évident pour les équipes. Mais à coupler absolument avec des actions qui montrent que des choses avancent.
- Faire des réunions projet plus régulières entre équipes, entre sites, pour mettre en place des observations croisées, des actions communes



# Renforcer l'écoute

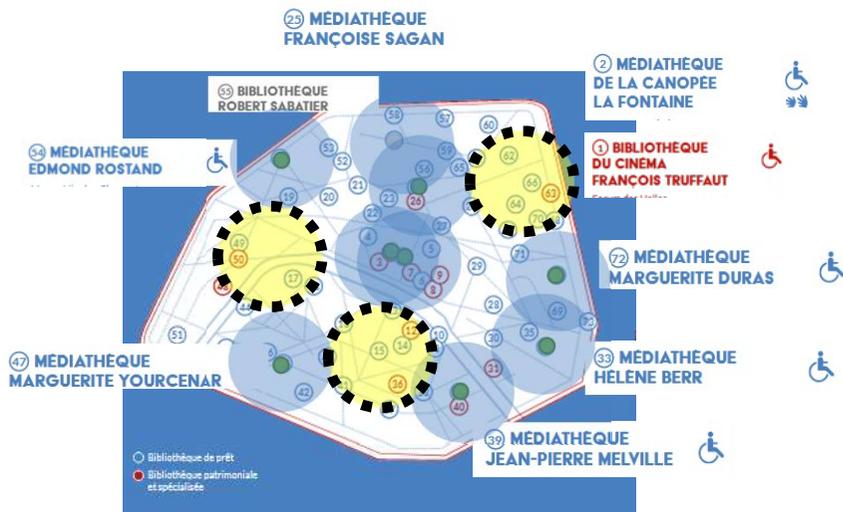
- Le SAM (service d'accompagnement et Médiation de la DAC) existe depuis 2017 et peut être un lien pour les agents en difficulté ou qui ont besoin de pouvoir signaler des situations problématiques
- Dire et redire qu'une Hot line existe, refaire passer l'information et effectuer tous les ans en CHSCT et avec le SAM et les responsables de site une analyse des sollicitations sur le périmètre du BBL. Savoir si le critère du travail du dimanche est analysé comme tel (sujet absent dans les rapports 2019 et 2020 du SAM)
- La période COVID est compliquée pour tous, en donc encore plus pour les agents du dimanche. Préparer un débrief de la période covid « pour tourner la page » quand ce sera fini.
- Marquer plus régulièrement la reconnaissance de l'institution, de la DAC, du BBL, des services centraux envers les agents, par des actions récompensant réellement le travail réalisé (autrement que stylo et tote bag)



## 3.2. Donner du sens au dimanche ?



# Quelle visibilité de l'ouverture du dimanche dans Paris ?



- Si on regarde la maillage des bibliothèques du dimanche sur le territoire parisien, on constate en approche rapide que trois zones sont « moins bien desservies » que les autres (en jaune sur la carte)
- Est-ce un projet de compléter cette offre ? Y a-t-il des pressions de certaines mairies pour avoir elles aussi leur site ouvert ? Et si oui dans quelles conditions ?
- Un site comme Rostand, qui reste faible en terme de fréquentation du dimanche est-il à ouvrir ? Quels sont les ratios à partir desquels on considérerait que l'effort consenti (cout personnel + chauffage + astreinte face au nombre de visiteurs) ? Y en a-t-il ? Faut il en créer ?
- Imaginer d'autres ouvertures est évidemment à croiser avec les besoins d'effectifs actuels et manquants et ne peut se faire en continuant à creuser l'écart entre effectif théorique et le réel constaté



# Se poser la question du maintien de l'ouverture dans les conditions actuelles

- Les équipes sont tendues, les recrutements faibles, les absences nombreuses, le pass a encore réduit les marges de manœuvre... et dans les 5 ans, 38 départs en retraite minimum sont attendus
  - Si la politique de la ville est de maintenir les ouvertures du dimanche, il faut recruter et gérer la situation rapidement
  - Sinon, on peut légitimement se reposer la question de l'opportunité des ouvertures avec des effectifs non complets et pour un travail très sollicitant.
- Compléter les équipes avec des étudiants ne semble pas une solution viable
  - L'expertise et la connaissance des étudiants sont d'un niveau très inférieur à ce que font les titulaires, même si leur présence est aujourd'hui essentielle à l'ouverture du dimanche dans les conditions de 2019-2021.



## 3.3. Limiter l'intensité du travail, l'adapter

# Compenser les difficultés actuelles des équipes

- Dans ce qui est exprimé de façon très forte par les équipes, on sent que malgré l'ambiance différente des dimanches, ils restent très éprouvants.
- **Les équipes doivent être complétées pour permettre de travailler de façon sereine**
  - Soit via des recrutements à temps complet, soit au moins via un renfort, vacataire ou temporaire, qui permettrait de pouvoir intégrer une période de pause et de hors services public pour le dimanche, tout en permettant au cadre de dimanche d'être « moins exposé »
  - Négocier avec les sociétés de gardiennage et vigile qu'elles soient au contrôle du pass, permettrait d'améliorer très sensiblement les choses pour les équipes du dimanche, en rendant le poste de SP perdu car mobilisé au Pass. Ceci suppose évidemment du temps et de la ressource supplémentaire pour faire le job de vigile.



# Mener une réflexion sur la visibilité côté usagers des équipes réduites

- Le dimanche, les agents et l'institution font « comme si » les conditions étaient les mêmes : tout est ouvert et tous les postes de SP aussi comme si l'effectif du dimanche était le même.  
Ceci fait croire aux usagers que tout est identique. Or, ça n'est pas le cas, les effectifs sont très très inférieurs. Il faut que ça se voit.
- Il faut montrer cette différence et en faire état :
  - Par exemple, alléger les appels téléphoniques : avoir des messages répondeurs qui pourraient dire « nous sommes dimanches, la bibliothèque est ouverte pour vous accueillir sur place, mais étant moins nombreux ce jour, nous ne répondons pas aux messages »
  - Avoir un affichage spécifique mis en place le dimanche (écriteau, chevalet...) dans les bibliothèques pour le dimanche qui dit que le service est différent. Dire ce qui est possible/ différent par rapport à la semaine
  - Changer la note de couleur des éclairages, ou le fond d'écran des bornes de prêt avec une couleur « dimanche », ou trouver une signalétique qui dit que le lieu est différent : il faut que les usagers sentent et voient et ressentent que c'est différent, ils comprendront alors que le service et l'équipe ne sont pas dans la même configuration



# Clarifier les règles d'ouverture

- Le désaccord qui oppose direction et syndicats a fait naître un semblant de jeu de « cache cache » autour des règles qui permettent ou non d'ouvrir le dimanche, ce qui fait qu'elles sont peu disponibles. Nous avons pendant l'étude eu accès à plusieurs protocoles du dimanche.
- Ces documents sont des documents officiels qui décrivent l'organisation du travail, et conditionnent fortement les conditions d'exécution du travail. Comme pour une fiche sécurité ou incendie, ils ne peuvent être soustraits au CHSCT. Ils sont en effet le reflet des conditions de travail des agents et dans sa mission d'analyse de la politique des conditions de travail des agents, le CHSCT doit en être destinataire. Aussi bien pour les versions intermédiaires que finales.
- Ces règles doivent être publiées et indicées sur chaque site, connues de tous, et permettre de prendre des décisions sereinement pour ouvrir ou fermer les établissements
- Plusieurs établissements ouvrent avec des cadres B, ceci doit disparaître si la règle est ouverture en A. Faire les recrutements adéquats



# Recruter pour compléter les équipes

- Plus de 100 postes sont vacants sur l'ensemble du réseau des bibliothèques, plus de 50 le sont dans les huit établissements analysés au 30/10/2021.
- **Il faut que les équipes retrouvent leurs effectifs nominaux.** Les recrutements actuels ne le permettent pas, ni pour faire face aux besoins, ni pour anticiper les départs à la retraite (38 dans les 5 ans)
- Ces deux phénomènes couplés représentent plus de 50 recrutements à faire, soit environ 10 tous les ans.
- Dans l'attente de recrutements supplémentaires (à faire sur 2022/2023), l'équipe de remplacement doit être renforcée pour faciliter les rotations du dimanche.



# Travailler sur les rotations des dimanches

- Eviter la fatigue accrue par 6 jours d'affilé de travail

Permettre les récupérations le samedi dans toutes les bibliothèques en renforçant les équipes si nécessaire

Donner plus de souplesse sur les récupérations

- Donner plus de souplesses aux volontaires pour le dimanche, comme à ceux·celles qui souhaitent en réaliser moins lorsque possible

Mettre un minimum de dimanches plus bas  
+ Augmenter la limite de dimanches pour les titulaires  
(attention à ne pas l'augmenter trop pour ne pas engendrer de surcharge)



## 3.4. Travailler sur l'unité et le partage des équipes et des services

# Mettre en place des échanges de pratiques

- Aujourd'hui, le partage d'expérience ne se fait qu'au profit des mutations entre bibliothèques au cours de la carrière des agents. Il serait intéressant que ce brassage d'idées soit plus fréquent et que les agents qui le souhaitent puissent faire des échanges de pratiques pour avoir des présentations réciproques d'un site à l'autre sur les activités, certains aspects du métier...
- Lors de l'arrivée de nouveaux titulaires ou de vacataires, on pourrait aussi imaginer une présentation de type « rapport d'étonnement sur la bibliothèque » pour dire ce qui est différent, nouveau, sympa ... une façon de partager les expériences passées.
- Certaines personnes ont assumé des fonctions différentes (maison du handicap, tourisme, etc.). S'inspirer de ces autres pratiques métiers pourrait également être intéressant.



# Revoir régulièrement l'équilibre des effectifs des équipes

- Sur chaque site, il faut revoir régulièrement les équipes et vérifier que l'équilibre se maintient (effectifs, restrictions, temps de travail) de façon à permettre que les équipes aient des fonctionnements équilibrés
- Cet équilibre doit être revu de façon cyclique , au gré des arrivées et départs, pour vérifier qu'il est respecté
- Cette analyse peut se faire en inter-métiers et favoriser les échanges échanges avec le BBL et le SRH de façon à améliorer la visibilité de l'action de chacun auprès des agents et équipes.



# Améliorer la prise en charge du handicap dans les équipes

- Compenser réellement les effectifs en renforçant les équipes qui accueillent des personnes porteuses de handicap lorsque nécessaire
- Mettre en place le matériel adéquat dès la reconnaissance des situations (et non plusieurs mois après comme c'est le cas aujourd'hui)
- Améliorer la prise en charge et les échanges sur le sujet
- Entretien des matériels et mettre en place les moyens nécessaires (lire autrement Yourcenar, alarmes et prise en charge sourds évacuation Canopée)



# Travailler ensemble sur le rôle des étudiant·es

- Aligner les tâches attribuables ou non aux étudiant·es entre les bibliothèques

Profiter de moments d'échanges organisés entre les bibliothèques pour aligner les pratiques

Faire des fiches de postes étudiant·es inter-établissements

*Cela en gardant en tête que les étudiant·es n'ont pas les mêmes formations et compétences que les titulaires, trouver un équilibre entre « petites mains » et « apprenants ».*



# L'accompagnement des étudiant·es

- Permettre une prise de vacation en ayant connaissance les sujets d'actualités et ce qui reste en attente de la semaine

Liste des tâches en attente?

Brief de début de vacation sur les actualités des deux dernières semaines?

- Donner les outils aux étudiant·es (utile aussi pour les titulaires non spécialistes du domaine) pour recommander des ouvrages

Faires des reco de livres du mois? Certaines bibliothèques en font déjà, les partager?



# Quelques idées pour les établissements

## Truffaut

- Traiter le problème d'évacuation
- Revoir l'implantation des postes en Service Public afin de mieux desservir l'espace
- Revoir l'implantation des espaces de consultation des documents pour que les personnes en consultation ne soient pas dérangées par celles qui ont besoin d'échanger
- Permettre aux agent·es de bénéficier de lumière naturelle et/ou améliorer l'éclairage
- Améliorer la signalétique dans les Halles et à l'entrée

## Sagan

- Travailler sur l'accueil et les tâches des étudiant·es, revoir la répartition des rôles
- Améliorer la signalétique dans le quartier et à l'entrée

## Canopée

- Mieux intégrer les personnes malentendantes dans l'environnement visuel, la signalétique notamment liée à l'évacuation d'urgence

## Duras & Rostand

- Revoir l'organisation et l'espace d'accueil/entrée pour permettre des postes plus dynamiques, permettant de guider les usager·ères arrivant (+ tout en ayant un œil sur les automates à Duras)

## Melville

- Améliorer la desserte des étages



3.5. Aligner investissement de chacun, ce qu'il en coûte et ce qu'on y gagne

# Unifier et clarifier les primes et nombre de dimanches

- Les primes ne sont pas homogènes pour tous :
  - 200 € cadre astreinte,
  - rien pour le cadre de dimanche = la même que la prime agents pour les non dir/dir adjoint; pas de prime pour les cadres alors que les cadres d'astreinte en ont une
  - prime agents de 100 €, indice surélevé pour vacataires mais pour une prime moindre
- Revaloriser les montants de prime en tenant compte que depuis 10 ans elle n'a pas bougé et ne permet aujourd'hui qu'à peine de compenser les frais, repas et assistantes maternelles
- intégrer une prime légèrement supérieure pour les cadres de dimanches (sur site), par exemple +50 euros/prime agents
- Créer une vraie prime vacataires, et ne pas la noyer dans l'indice
- Revoir les conditions d'exercice du nombre de dimanches travaillés
- Une personne titulaire à Yourcenar travaille une dimanche sur deux, ce qui est complètement anormal et est un traitement non approprié (conservation du régime de son contrat musée au passage bibliothèques ?). Revoir les conditions concernant le travail du dimanche pour retour au même traitement que les autres agents.



# Repas et temps alloué

- Revoir l'ensemble des zones de restauration (salle cantine) des bibliothèques pour qu'elles soient accueillantes et permettent la restauration des équipes dans de bonnes conditions : lumière du jour, taille, mobilier ... (exemple de Melville problématique, et de Truffaut également)
- Compenser l'absence de cantine le week-end soit par une prime panier, ticket restaurant, soit en permettant la restauration sur place avant les horaires de travail le dimanche (difficultés pour venir avec les transports et difficulté de déjeuner en période covid)
- Voir dans les négociations sur le temps de travail ce qui découlera sur les temps de trajet pour aller aux cantines municipales et vérifier qu'on est en capacité de pouvoir aller y déjeuner, sinon compenser l'écart, soit par une aide (cantine plus chère), soit en temps supplémentaire (cf. pb effectifs)



# Horaires et pointeuse

- Dans les négociations qui ont lieu sur le temps de travail à la ville de paris, les accords semblent très marqués « travail de bureau » en prévoyant de la compensation heure pour heure. Ceci laisse assez peu de place aux activités atypiques et ne tient pas compte des contraintes spécifiques des bibliothèques avec temps de présence obligatoire sur les ouvertures au public.
- Vérifier et revoir si les conditions d'échange de jours et temps actuellement pratiquées et nécessaires au bon fonctionnement seront effectivement intégrées comme règles dans les nouveaux algorithmes du logiciel de gestion des heures
- Vérifier que les activités de soirées et débordements sont bien comptées et compensées
- Vérifier que les feuilles d'émargement du dimanche disparaîtront bien avec les pointeuses, ou sinon voir pourquoi
- Vérifier que les récupérations de dimanches aujourd'hui pratiquées en semaine se fassent bien sur la base d'un jour contre un jour, et pas en heures (travail du dimanche comptabilisé 5h contre une journée normale 7h50, et journée avec fermeture plus) : il faut que la compensation absorbe l'usage actuel et ne crée pas de distorsion.



## 3.6. Cadre du dimanche : une pratique professionnelle particulière à documenter et équiper

# Reconnaissance du poids de la responsabilité pour le travail du dimanche

- Le sentiment d'être seul et peu épaulé est fort pour les cadres de dimanche. Ce stress est exprimé aussi bien par les A responsables de sites et adjoint, que par les cadres A n'étant pas à ces postes en semaine (de façon plus forte). Le fait d'être seul et face aux éléments est un facteur de stress important
- Revoir les conditions de préparation de la permanence de weekend
- Recruter des agents A et/ou promouvoir des B pour compléter les équipes avec le besoin réel d'encadrants A
- Travailler sur la fonction d'adjoint du dimanche de façon à permettre des décisions plus légères et renforcer la certitude de faire face aux circonstances.



# Agenda et planification du dimanche

- Les agendas sont compliqués à effectif tendu et restreint pour faire face aux contraintes du dimanche
- Voir quelles sont les possibilités d'aide sur le sujet pour alléger cette planification
- Étudier les éléments qui permettent de « libérer » les esprits en renforçant les actions de maintenance, de support et de vérification sur les jeudis et vendredis pour avoir la certitude que le weekend sera serein
- Faciliter les communications intra équipe et astreinte-équipe pour fluidifier les échanges en cas de difficultés (retards train, suppression transport, retard, incident ....)
- Mieux identifier avec les équipes et les astreintes comment on passe en mode « cellule de crise » (feux, attentats, manif...) pour avoir des niveaux de réponse adaptées aux situations, et ainsi sécuriser tout le monde sur le fait qu'on est pas « seuls »



# Téléphone et consignes du dimanche

- Créer des numéros spéciaux accessibles aux équipes et aux cadres de weekends qui permettent d'appeler les bibliothèques sans passer par le filtre du standard (classique de l'alerte)
- Avoir de classeurs de consignes du dimanche et d'évacuation de crise, organiser comme les cellules d'alerte RATP, SNCF, SAMU : classeur avec consignes pour feu, terrorisme, violence, arrêt cardiaque ... classeur accessible à tous et avec des consignes claires (fermeture, consignation, ....)
- Clarifier le rôle décideur de l'astreinte et faire si besoin un module crise ou gestion anomalies avec les cadres qui assument les dimanches ou qui commencent à le faire
- Utiliser la montée en compétence de Melville et Sabatier à l'heure actuelle pour faire une révision de ce qui doit être su/connu/maitrisé/pensé/répété avant une ouverture ou un incident

