

Formation initiale des bibliothécaires d'État

Quels outils pour évaluer l'accueil en bibliothèque universitaire ?

Vers une démarche qualité au SCD de Perpignan.

Dossier d'aide à la décision.

Gabriel-Antoine ODIER

Sous la direction de Marie-Françoise DEFOSSE

Maître de Conférences Associée -Tuteur pédagogique – Enssib

Correspondant d'établissement : Lydie GUILLAUMONT Conservateur -
SCD Université de Perpignan

Remerciements

Je tiens d'abord à remercier l'ensemble de l'équipe du SCD de Perpignan qui m'a accueilli lors de ma nomination et qui a rendu les conditions de ce PPP très favorables.

Je remercie également chaleureusement les deux référents qui m'ont guidé à travers ce travail : Madame Lydie Guillaumont pour son travail de relecture et pour m'avoir fait découvrir le fonctionnement du SCD de Perpignan ; Madame Marie-Françoise Defosse, tutrice Enssib valeureuse, qui a montré beaucoup de patience et de pertinence dans ses conseils.

Je garde également une pensée pour l'équipe de la BU de recherche de la Manufacture, du SCD de Toulouse 1 Sciences sociales. Je n'oublierai pas le magnifique stage que j'ai pu faire auprès d'eux et qui m'a ouvert aussi quelques pistes pour ce PPP.

Merci également à Maïa Rosenberger, conservateur DCB 16, qui m'a fait part de ses conseils et de son expérience dans l'évaluation de l'accueil. De la même manière, je tiens à remercier, Marie-France Peyrelong, maître de conférence à l'Enssib, qui m'a apporté le recul dont j'avais besoin avant la rédaction de ce travail.

Spéciale dédicace à la FIBE_R, promotion extraordinaire de bibliothécaires sans qui ce travail et cette année n'auraient pas eu la même saveur. Merci pour les encouragements passés sur le BV et les sorties lyonnaises réconfortantes.

Enfin, je tiens à remercier profondément ma famille qui m'a soutenu tout au long de cette année. Merci d'avoir d'abord supporté les kilomètres de séparation puis les longues heures de rédaction en solitaire. Je vous reviens.

Résumé :

Afin de mieux répondre à la satisfaction des usagers et aux attentes des autorités de tutelle, la culture de l'évaluation a pénétré progressivement tous les services des bibliothèques depuis plusieurs années. Après avoir satisfait aux exigences d'une évaluation quantitative, le SCD de Perpignan a exprimé le souhait d'amorcer une démarche d'évaluation de la qualité de ses services, à commencer par le premier d'entre eux : l'accueil. Ce projet vise à suggérer des pistes de travail dans ce sens en tenant compte de la situation de l'établissement et en proposant des scénarios progressifs pour améliorer la qualité de l'accueil.

Descripteurs :

Bibliothèques -- Évaluation

Bibliothèques – Services aux utilisateurs – Qualité -- Contrôle

Bibliothèques -- Enquêtes

Bibliothèques universitaires

Droits d'auteurs



Cette création est mise à disposition selon le Contrat :
Paternité-Pas d'Utilisation Commerciale-Pas de Modification 2.0 France
disponible en ligne <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/2.0/fr/> ou par courrier
postal à Creative Commons, 171 Second Street, Suite 300, San Francisco, California
94105, USA.

Table des matières

INTRODUCTION	9
I. ENVIRONNEMENT ET ANALYSE DE L'EXISTANT	11
1. L'ORGANISATION DU SCD DE PERPIGNAN	11
1.1 <i>Au service d'une université multipolaire</i>	11
Structure hybride entre sections classiques et transversalité	12
Quels publics ?	13
Les axes de développement	13
1.2 <i>Organisation et fonctionnement de l'accueil</i>	15
Des prémices prometteuses pour un futur « Service aux publics »	15
L'implication des personnels	16
Les plannings : outils de la gestion de l'accueil	17
2. LES « LIEUX » DE L'ACCUEIL ET SES OUTILS	18
2.1 <i>Les lieux d'accueil communs</i>	19
Le bureau d'accueil	19
La banque de prêt	20
Le Prêt entre bibliothèques (PEB)	20
La salle multimédia	21
Le Club des études françaises (CEF)	21
Le bureau de la « Gestion du lectorat »	22
2.2 <i>Les lieux d'accueil propres à chaque section</i>	22
Le hall d'accueil de la BU Sciences	22
Les « Points info » du bâtiment central	23
Les bureaux des bibliothécaires : renseignement bibliographique	24
Les collections	24
2.3 <i>Les lieux d'accueil à distance</i>	25
Le standard téléphonique	25
Le courrier	25
Le site web du SCD	25
3. L'EXPÉRIENCE DU SCD EN MATIÈRE DE QUALITÉ DE L'ACCUEIL	26
3.1 <i>La formation continue</i>	26
3.2 <i>Connaissance des usagers, satisfaction des publics</i>	27
II. QUEL ENVIRONNEMENT POUR ÉVALUER ET AMÉLIORER L'ACCUEIL EN BIBLIOTHÈQUE ?	29
1. POURQUOI ÉVALUER EN BIBLIOTHÈQUE ?	29
1.1 <i>Améliorer le service rendu auprès du public</i>	29
1.2 <i>La culture de la performance dans les services publics</i>	30
2. LA DÉMARCHE QUALITÉ : UN OUTIL GLOBAL UTILISABLE EN BIBLIOTHÈQUE	31
2.1 <i>Définition et principes</i>	31
2.2 <i>La norme : outil originel de la recherche de la qualité en bibliothèque</i>	32
3. EXPÉRIENCES D'ÉVALUATION ET D'AMÉLIORATION DE L'ACCUEIL EN BIBLIOTHÈQUE	32
3.1 <i>Mise en œuvre d'une démarche qualité au SCD de l'Université de Lyon 1</i>	33
Analyse de l'existant (janvier-mars 2005)	33
Recherche de solutions (mars-novembre 2005)	33
Formation des personnels (fin novembre 2005-fin janvier 2005)	34
Évaluation (septembre-novembre 2006)	34

Bilan	35
3.2 Réaménagement et amélioration des services rendus aux publics à la bibliothèque de l' Arsenal du SCD de l' Université de Toulouse 1	35
Contexte.....	35
Moyens mis en œuvre	36
Analyse de l' existant et proposition de scenarii (juillet 2006-juin 2007)	36
Mise en place d' une réorganisation test (octobre-décembre 2007).....	37
Formation du personnel (mars-avril 2008).....	37
Bilan	37

III. PROPOSITIONS ET SCÉNARIOS D'ÉVALUATION POUR AMÉLIORER L'ACCUEIL AU SCD DE PERPIGNAN 39

1. UN SOCLE COMMUN POUR UNE POLITIQUE D'ÉVALUATION DE LA QUALITÉ DE L'ACCUEIL	39
1.1 Construction du projet d'évaluation de l'accueil	39
1.2 Connaître la relation entre les usagers et la bibliothèque : des outils d'évaluation simples.....	40
Enregistrement par la bibliothèque des remarques et du comportement des usagers.....	40
Typologie des demandes d'information du public	41
1.3 Évaluation de l'organisation du personnel de service public.....	41
Fonctionnement général du service public.....	41
Adaptation de la durée des créneaux de service public	42
Adaptation du nombre de postes de service public à assurer.....	42
1.4 Évaluation de la communication	43
Communication interne : évaluation des circuits	43
Communication externe : évaluation de la pertinence des documents d'accueil et de l'efficacité de la signalétique.....	43
2. UNE AUTONOMISATION DU PROCESSUS D'ÉVALUATION DE L'ACCUEIL	44
2.1 Projet d'évaluation : une maîtrise d'œuvre plus transversale.....	44
2.2 Évaluation des acteurs de la bibliothèque : construction d'outils d'enquête ...	44
Analyse du fonctionnement du service public.....	44
Enquête de satisfaction des publics.	45
2.3 Organisation de l'accueil : test d'un fonctionnement transversal.....	46
2.4 Pour une communication efficace et cohérente	46
Communication interne : évaluation de la documentation d'aide à l'accueil	46
Communication externe : évaluation de la visibilité du SCD.....	47
3. L'INTÉGRATION D'UNE DÉMARCHE QUALITÉ AU SERVICE D'UN ACCUEIL PERFORMANT	47
3.1 Le projet d'évaluation intègre la démarche qualité.....	48
3.2 Des outils pour évaluer la qualité de service : tableaux de bord et LibQUAL+48	
3.3 Évaluation d'un choix d'organisation transversale : proposition d'un service de référence élargi	49
3.4 Une pédagogie interne pour atteindre de nouveaux publics	50
Évaluation de la perception de la démarche qualité parmi le personnel et transmission	50
Améliorer l'image du SCD hors les murs pour conquérir de nouveaux publics..	50

CONCLUSION..... 51

BIBLIOGRAPHIE 53

TABLE DES ANNEXES 57

Introduction

Lors de mon stage d'immersion au Service commun de documentation de Perpignan, effectué en décembre 2007, la direction me propose de consacrer mon Projet professionnel personnel (PPP) à l'évaluation de l'accueil. Ma mission consiste alors à proposer des outils pour évaluer ce service offert aux publics de la bibliothèque installée sur le site de Perpignan. L'objectif annoncé de la direction est d'accroître la qualité du service rendu par le personnel de la bibliothèque en situation d'accueil.

À travers ce travail, si l'accueil est l'activité particulièrement visée ici, le souhait de la direction est d'appliquer par la suite ce principe de l'évaluation aux autres services de la bibliothèque. Il s'agit par conséquent d'amorcer une culture d'évaluation de la qualité au SCD de Perpignan.

Rechercher des outils de mesure pour évaluer l'accueil et trouver des améliorations suppose au préalable de définir l'accueil. Cette tâche n'est pas sans poser problème au regard de la multiplicité des formes que peut prendre cette notion. Qu'est-ce que l'accueil ? La question nous entraîne immédiatement dans un tourbillon de représentations où se croisent personnels, activités, lieux, techniques, supports... Bertrand Calenge avance d'abord lui-même que « *tout est accueil* » dans une bibliothèque¹ après avoir rappelé la définition qu'apporta le Ministère de la Fonction publique en 1994 où « *l'accueil est la réponse donnée par un organisme public à une demande d'information, d'écoute, de service ou d'assistance à un usager* »². L'accueil apparaît ici comme un échange à travers la demande de l'utilisateur d'un côté et la réponse d'un service public de l'autre. Appliqué aux bibliothèques, certains ont ainsi défini « *l'objet « accueil » [...] comme toute interaction productrice d'information entre le public et le bibliothécaire, l'environnement, les outils* »³. Faute de pouvoir le saisir précisément, d'autres ont cherché à l'inscrire dans un schéma globalisant en y voyant « *l'ensemble des moyens humains et matériels permettant à l'utilisateur d'accéder de façon autonome à l'information recherchée. Tous les aspects de la vie sociale sont concernés, du relationnel (sourire, disponibilité) au pédagogique (orientation, formation), au technique (signalétique et classification compréhensible, catalogue ergonomique, serveur web) et au fonctionnel (horaires d'ouverture adaptés)* »⁴.

Comme le précise finalement Bertrand Calenge, si tout ne peut être accueil pour ne pas dévoyer sa raison d'être, en revanche, « *l'accueil irrigue toutes les fonctions* »⁵ de la bibliothèque. L'auteur insiste sur le fait que l'accueil doit devenir ainsi « *outil de service* »⁶, ce qui lui permet de trouver son sens.

¹ Bertrand Calenge, *Accueillir, orienter, informer : l'organisation des services aux publics dans les bibliothèques*, 2^e édition, Éditions du Cercle de la Librairie, 1999.

² Ministère de la Fonction publique, Direction générale de l'administration et de la fonction publique, *Pour un meilleur accueil dans les services publics*, DGAFP, 1994.

³ Anne MEYER, Anne-Christine COLLET, « Renforcer la qualité de l'accueil dans les bibliothèques de Lyon », *BBF*, 1998, n°1, p. 30-34.

⁴ Louis KLEE, « L'accueil dans les bibliothèques universitaires : l'expérience de la BU de Nice », in DIAMENT, Nick (dir.), *Organiser l'accueil en bibliothèque*. Villeurbanne : IFB. 1997.

⁵ Bertrand Calenge, *op. cit.*

⁶ *Ibid.*

La question de son évaluation n'en est pas moins délicate. En tant que service public, la bibliothèque n'échappe donc pas à l'évaluation de ses activités. Comme pour tous, l'objectif de son évaluation est d'améliorer son efficacité et son efficience⁷. Mais si l'accueil est un des services de la bibliothèque, que cherche-t-on à évaluer ?

Un des premiers écueils consisterait à faire la confusion entre « personnel » de l'accueil et « service » de l'accueil. Il a été clair dès le début de ce travail que l'évaluation ici ne concernerait que le service, donc la manière dont il fonctionne, dont il est organisé, et en aucune manière les agents d'un point de vue individuel. Cette précision pose déjà la question de l'organisation de l'accueil en tant que telle mais nous y reviendrons.

Cependant, l'évaluation dans les bibliothèques françaises n'est pas chose nouvelle si l'on se réfère aux ouvrages dirigés par Anne Kupiec et Thierry Giappiconi⁸. D'autres comme Pierre-Yves Renard ont particulièrement travaillé à la construction des normes et des indicateurs afférents applicables dans les bibliothèques françaises⁹.

Et pourtant, combien de travaux concernent l'évaluation de l'accueil en bibliothèque ? Au regard de nos recherches cette année, il convient de souligner le peu de références existantes. Cette rareté s'explique sans doute par la difficulté de mesurer l'accueil. Difficile en effet d'appliquer des chiffres sur une chose peu quantifiable. Une fois calculés les horaires d'ouvertures de la bibliothèque, l'essentiel du service de l'accueil repose dans sa qualité. Dans le cadre de ce dossier d'aide à la décision, nous chercherons donc à faire des propositions pour évaluer l'accueil au SCD de Perpignan en inscrivant cette évaluation dans une *démarche qualité* concernant tous les lieux et toutes les activités où l'accueil est présent à la bibliothèque.

En définitive, malgré les problèmes que pose la résolution de l'évaluation de l'accueil en bibliothèque, nous nous efforcerons d'examiner plusieurs hypothèses dans le but de répondre à notre problématique. Pour ce faire, ce dossier d'aide à la décision sera structuré autour de plusieurs points. Le premier s'attachera à analyser l'accueil tel qu'il est organisé et qu'il se pratique actuellement au SCD de Perpignan. Nous verrons ensuite de quoi se compose l'environnement existant de l'évaluation et de l'amélioration de l'accueil tel qu'il est parfois observé en bibliothèque à travers les exemples des SCD de Lyon 1 et de Toulouse 1 Sciences sociales choisis pour les projets qu'ils ont menés avec succès dans ce domaine. Enfin, à la lumière de ces expériences et de la situation locale, nous tenterons de proposer des scénarios pour intégrer l'évaluation de la qualité de l'accueil dans le fonctionnement de la bibliothèque universitaire de Perpignan.

⁷ Voir ces mots dans le glossaire présenté en [Annexes](#).

⁸ Anne Kupiec (dir.), *Bibliothèques et évaluation*, Éditions du Cercle de la Librairie, 1994 et Thierry Giappiconi, *Manuel théorique et pratique d'évaluation des bibliothèques et centres documentaires*, Éditions du Cercle de la Librairie, 2001.

⁹ Pierre-Yves Renard, « La normalisation des statistiques et des indicateurs : de l'inventaire à l'évaluation », *BBF*, n°3, 2008, p.29-34.

I. Environnement et analyse de l'existant

1. L'ORGANISATION DU SCD DE PERPIGNAN

Il nous paraît important de comprendre l'organisation globale d'un SCD pour percevoir au plus juste de quoi est fait l'accueil de la bibliothèque universitaire (BU). Comme l'écrit Bertrand Calenge dans l'ouvrage déjà cité, l'accueil est une « *composante du service public* »¹⁰. Pour le dire autrement, il est le reflet de l'institution qu'il sert. C'est aussi « *le bout de la pelote* »¹¹ derrière lequel se joue l'organisation entière du SCD.

1.1 Au service d'une université multipolaire

Précédée par une vieille tradition universitaire à Perpignan, la bibliothèque actuelle a été construite en 1960 pour satisfaire au développement des enseignements universitaires dans cette ville. Elle bénéficie d'une construction nouvelle en 1997 lors de la création d'un bâtiment principal qui accueille depuis les services centraux et les sections Droit-Lettres. Les Sciences sont alors installées dans le bâtiment original mitoyen après rénovation. Ce bâtiment vient d'être l'objet d'une opération de mise aux normes électrique qui a modifié les espaces d'accueil du public (hall, salles de lecture) et certains bureaux du personnel.

Le SCD gère également trois sites de documentation universitaires délocalisés : la bibliothèque de l'UFR STAPS à Font-Romeu, la bibliothèque de l'annexe de Droit à Narbonne et la bibliothèque du site perpignanais de Percier pour les étudiants de l'IUP Tourisme.

L'université de Perpignan Via Domitia est pluridisciplinaire. À l'exception de la médecine, toutes les disciplines y sont enseignées de la licence au doctorat. L'université abrite cinq UFR et trois instituts¹². Certains domaines d'excellence comme le droit des affaires, l'économie du tourisme et les énergies nouvelles sont mis en avant. D'une manière générale, les collections de la bibliothèque « *trouvent leur justification dans les enseignements dispensés* »¹³ et le « *SCD veille à proposer une offre documentaire relativement paritaire entre ouvrages de premiers cycles et ouvrages plus "savants"* »¹⁴. Aujourd'hui¹⁵, le SCD possède 3 533 mètres linéaires de documentation comprenant 166 265 volumes pour environ 146 000 titres (hors périodiques et documentation

¹⁰ Bertrand Calenge, *op. cit.*

¹¹ Expression de Marie-France Peyrelong, enseignant-chercheur à l'Enssib.

¹² UFR : SEE (Sciences expérimentales et exactes), SJE (Sciences juridiques et économiques), LSH (Lettres et sciences humaines), STHI (Sports, tourisme et hôtellerie internationale), FIDEF (Faculté internationale de droit comparé des États francophones). Instituts : IAE (Institut d'administration des entreprises), IUT (Institut universitaire et technique), IFCT (Institut franco-catalan transfrontalier).

¹³ Projet de *Charte documentaire du SCD de Perpignan*, 2006.

¹⁴ *Ibid.*

¹⁵ Sauf précision, les chiffres qui suivent sont issus de l'ESGBU 2007.

électronique.) Près de 8 500 lecteurs universitaires sont inscrits à la BU pour 10 165¹⁶ étudiants recensés par l'Université de Perpignan Via Domitia.

Tous statuts et catégories confondus (hors tuteurs étudiants), 71 personnes travaillent au SCD de Perpignan. Ce personnel représente un peu plus de 44 emplois équivalent temps plein (ETP), tuteurs étudiants compris.

Le SCD bénéficie d'un budget légèrement inférieur à 800 000 € (hors salaires du personnel titulaire). Avec 446 328 €, la documentation représente environ 56% des dépenses¹⁷.

Structure hybride entre sections classiques et transversalité

Le SCD est dirigé par un directeur, M. Joël Martres, assisté d'une équipe administrative de quatre personnes et d'une équipe de direction composée de six cadres de bibliothèque¹⁸.

Comme le révèle l'organigramme¹⁹, la structure générale du SCD demeure verticale et centrée sur un fonctionnement en sections. Trois conservateurs sont chacun à la tête d'une section du SCD : Droit-Économie, Lettres-Sciences humaines et Sciences. Les trois sites délocalisés sont gérés chacun par une section du SCD : Narbonne par la section Droit-Économie, Percier par celle de LSH et Font-Romeu par les Sciences.

Globalement, les conservateurs conduisent la politique documentaire de leur section. Ils dirigent chacun leur équipe composée d'acquéreurs, de catalogueurs (souvent les mêmes, personnels de catégorie B) et de magasiniers chargés de l'équipement de la documentation et de l'accueil du public propre à leur section. À l'intérieur des sections, les conservateurs s'appuient sur leur magasinier principal pour piloter leur équipe.

Cependant, le profil de poste de conservateur implique également la responsabilité d'une ou plusieurs missions transversales. Ainsi le service de la formation (formation continue et formation des usagers) est dirigé par le conservateur des Sciences, l'animation culturelle et les relations avec la Catalogne sont entretenues par le responsable de la section LSH, la coordination de la politique documentaire et le développement du site web du SCD sont assurés par le conservateur en charge de la section Droit-Économie.

Par ailleurs, le PEB, l'informatique documentaire (administration SIGB et SUDOC), le développement des thèses électroniques, les relations avec le lectorat et, depuis le recrutement du dernier bibliothécaire, la qualité des services sont organisés en missions ou services transversaux. Ces services disposent soit d'une équipe dédiée (comme pour le PEB), soit de relais à l'intérieur des sections. Ils sont développés par des bibliothécaires à l'exception du PEB conduit par une BAS.

¹⁶ Source : SISE (application ministérielle), inscriptions principales à l'université observées le 15 janvier 2007.

¹⁷ Cela concerne ici la part des acquisitions.

¹⁸ 3 conservateurs responsables de section, 1 bibliothécaire chargée de la « Gestion du lectorat » et des relations avec les fournisseurs des abonnements de périodiques, 1 bibliothécaire chargée de l'informatique documentaire, 1 bibliothécaire nouvellement arrivé, positionné sur la mission « Qualité des services ».

¹⁹ Voir [Annexes](#).

Quels publics ?

Bien que bibliothèque publique, la BU de Perpignan est particulièrement tournée vers les étudiants et les enseignants-chercheurs de l'université²⁰. La structure du public de la BU est relativement similaire à celle de l'université. Comme la plupart des autres universités françaises, l'Université de Perpignan Via Domitia voit ses effectifs diminuer²¹. En toute logique, il en est de même avec ceux du public de la bibliothèque.

Les étudiants inscrits à la BU dépassent légèrement le nombre de 8 000. Le niveau Licence est le plus représenté avec 57% des lecteurs universitaires (enseignants-chercheurs compris).

Tous niveaux confondus, la section Droit-Économie est celle qui enregistre le plus d'inscriptions : elle représente 46,5% du public universitaire du SCD²².

L'Université de Perpignan se caractérise également par une dynamique politique d'accueil d'étudiants étrangers. En 2006/2007, les étudiants étrangers représentent plus de 35% de l'effectif total. Les étudiants du continent africain sont toujours majoritaires (55% des étrangers) mais sont de plus en plus concurrencés par les étudiants asiatiques²³. Cette population a par conséquent des effets sur le public de la bibliothèque. Comme nous le verrons plus loin, celle-ci leur propose un accueil et des services privilégiés.

Les axes de développement

Les orientations présentées ci-dessous sont principalement issues du volet documentaire du contrat quadriennal signé entre le SCD et le ministère pour la période comprise entre 2007 et 2010²⁴.

Ce document s'articule autour de trois grandes thématiques :

- **Le développement des ressources documentaires** : le SCD exprime ici très clairement sa politique documentaire allant dans le sens de la satisfaction de la demande des usagers (par opposition à une politique de l'offre). Cette politique suppose un dialogue étroit avec les enseignants et la réalisation d'enquêtes de satisfaction auprès des étudiants.

À l'époque de la signature du contrat quadriennal, un effort particulier a été décidé envers des collections d'intérêt transversal comme celles de la salle multimédia (fonds de documents d'images animés associé à l'enseignement du cinéma à l'université), de la salle de Culture générale (préparation aux concours) et de la salle du Club des Études Françaises (CEF, pour la documentation sur l'enseignement du français comme langue étrangère)²⁵.

À l'intérieur des sections, en ce qui concerne les livres, le choix est fait de privilégier une politique d'exemplaires plutôt que d'accroître le nombre de titres achetés en un seul exemplaire. La priorité est donnée aux ouvrages en français

²⁰ À noter que la ville de Perpignan dispose aussi d'un réseau de bibliothèques organisées autour d'une médiathèque centrale.

²¹ -3,75% entre 2006 et 2007. Source : SISE, inscriptions principales.

²² LSH : 38%, Sciences : 15,5% (sites délocalisés compris). Source ESGBU 2007.

²³ Avec 1044 étudiants en 2006/2007, leur nombre a doublé depuis 2003. Source : SISE, inscriptions principales.

²⁴ À noter que la partie Objectifs du contrat quadriennal s'intitule « Pour une approche qualitative de la politique documentaire ». Les citations qui suivent sont issues de ce document.

²⁵ Nous reparlerons de cette salle lorsque nous aborderons l'organisation l'accueil tant elle apparaît spécifique au SCD de Perpignan.

compte tenu du faible niveau de langue étrangère de la majorité des étudiants. Pour des raisons budgétaires, les ressources en ligne sont essentiellement constituées de périodiques.

- **L'amélioration de l'accueil et des services** : en 2006, l'objectif majeur est de développer le libre-accès aux collections. Deux chantiers d'envergure sont réalisés : la restructuration du bâtiment principal pour augmenter la part des collections en libre-accès et réorganiser considérablement les espaces, et la recotation des collections (passage de la CDU à la Dewey)²⁶.

Le SCD exprime également le souhait d'améliorer « *aussi bien quantitativement que qualitativement* » la formation des usagers « *en déclinant [...] toute une offre de formation* » allant de la visite de la bibliothèque à des formations individuelles ou intégrées aux cursus, sans oublier les formations spécifiques aux écoles doctorales.

En 2008, le plan Licence du ministère de l'Enseignement supérieur et de la Recherche est une opportunité pour étendre l'amplitude de ses horaires d'ouverture. À partir d'octobre, le SCD sera ouvert 55,5 heures par semaine, soit du lundi au vendredi de 8h30 à 19h et le samedi de 9h à 12h.

Suite au dossier déposé auprès du ministère, le SCD pourra assurer cet accueil grâce à l'emploi de tuteurs étudiants et le paiement d'heures supplémentaires aux personnels titulaires.

- **La modernisation de l'accès en ligne de la documentation** : conformément aux objectifs de 2006, les besoins en matériel informatique et en licences de logiciels ont été sécurisés. De même, l'essentiel de la documentation de l'université a été intégré au catalogue informatisé du SCD.

L'accent est mis désormais sur la modernisation, la restructuration et l'enrichissement documentaire du site web du SCD et son intégration totale dans le système d'information de l'université.

Aujourd'hui, certains de ces projets ont été effectués ou sont toujours en cours de réalisation. L'amélioration de l'accueil et des services est une mission qui tient toujours très à cœur à la direction. Cette préoccupation a été ravivée par le Plan Licence proposé par le ministère. Cette action ministérielle représente aussi une opportunité pour accroître les formations destinées aux usagers de la bibliothèque inscrits en 1^e cycle. Pour la rentrée 2008, des programmes de formation ont été actés avec les différents départements de l'université. Ils intégreront le cursus des étudiants de 1^e année.

Plus largement, l'organisation du SCD de Perpignan connaît actuellement des transformations importantes. La direction semble renouveler sa confiance dans un fonctionnement assis sur la vie des sections mais insère progressivement des services transversaux dans ce cadre structurant. Sans tout miser sur la transversalité, l'établissement reconnaît et exploite les avantages qu'apporte ce mode d'organisation hybride.

²⁶ L'opération de recotation en Dewey est achevée pour toutes les sections sauf celle de LSH qui devrait être terminée fin 2008. Sur la préparation et la présentation de cette opération, voir le PPP d'Aurélie Glénat, FIBE_M, Enssib 2004.

1.2 Organisation et fonctionnement de l'accueil

Depuis octobre 2008, la BU de Perpignan est ouverte au public 55,5 heures par semaine, du lundi au vendredi de 8h30 à 19h et le samedi de 9h à 12h. La bibliothèque a des horaires restreints en période estivale de fin juin à fin septembre.

L'ensemble du site est ouvert 247 jours par an. Lors des congés d'été de mi-juillet jusqu'en septembre, seule une partie de la bibliothèque est accessible au public.

La BU de Perpignan offre 1 380 places assises sur une surface hors-œuvre de 7 400 m². Une centaine de postes informatiques est mise à la disposition des lecteurs²⁷.

Ces chiffres reflètent mal cependant la réalité de l'accueil au SCD. Ils sont malheureusement souvent les seuls indicateurs présents dans les enquêtes statistiques réclamées par les tutelles. Nous proposons ici de décrire le fonctionnement de l'accueil à travers son organisation de service telle qu'elle existe à Perpignan.

Des prémices prometteuses pour un futur « Service aux publics »

Jusqu'en septembre 2008, la structure du SCD ne laisse pas apparaître l'organisation d'un « Service aux publics » en tant que tel. Ailleurs, comme au SICD de Grenoble ou au SCD de Lyon 2, lorsque ce service est présent dans l'organigramme, c'est souvent lui qui est mobilisé sur la question de l'accueil. Pour autant, cette absence à Perpignan ne signifie ni que le sujet n'intéresse pas le SCD, ni que rien n'est fait pour les usagers. Certaines personnes du SCD sont en charge de missions directement reliées au public mais ces fonctions appréhendent rarement l'accueil ou les services aux publics pensés dans leur globalité.

La mission « Gestion du lectorat » est ainsi assurée par une personne de catégorie A (bibliothécaire), membre de la direction. Globalement, cette mission gère les relations entretenues avec les lecteurs, allant de la simple information concernant l'établissement à l'application de la politique de prêt du SCD. Nous étudierons le détail de son activité dans le prochain chapitre²⁸ alors que nous nous attarderons ici à comprendre le fonctionnement de cette mission et la manière dont elle est intégrée au SCD.

Comme le montre l'organigramme, la bibliothécaire responsable possède le titre de « chargée de mission ». La mission est directement rattachée à la direction, elle ne dispose pas d'équipe.

En 2007, la fonction nouvelle de « Médiateur service public » apparaît au SCD. Elle est proposée à un magasinier principal de la section Lettres-Sciences humaines par la direction, en plus de ses tâches habituelles. Cette fonction a pour but de faire le lien entre la direction et le personnel sur les questions de service public. Dans sa mission, le médiateur n'intervient pas directement auprès du public : il enregistre les remarques et doléances du personnel²⁹ confronté à des situations difficiles de service public et les transmet à la direction. Son rôle est de faire remonter l'information ou la transmettre au personnel pour améliorer l'organisation du service public.

²⁷ À noter que le bâtiment principal abrite aussi une salle informatique qui offre aux étudiants une consultation libre d'Internet. Cette salle est gérée par le Centre de ressources informatiques de l'Université (CRI).

²⁸ Voir chapitre 2. Les « lieux » de l'accueil et ses outils

²⁹ Pour la plupart, les magasiniers en poste à la banque de prêt ou au bureau d'accueil.

Son rôle a notamment été utile lors de la suppression de la « carte provisoire » attribuée aux étudiants étrangers en attente de visa. La gestion de ce statut de lecteur était lourde à traiter et pouvait entraîner un sentiment de discrimination chez les lecteurs concernés. Le médiateur a fait part du problème à la direction ; après réflexion, celle-ci supprima les cartes provisoires et accorda aux étudiants étrangers en attente de visa la même carte que les autres lecteurs.

La mission de « Gestion du lectorat » et la fonction de « Médiateur Service public » sont toutes deux des éléments intéressants pour l'organisation de l'accueil au SCD. Sans équipe structurée, ils ne peuvent pas cependant constituer un « service ».

En septembre 2008, notre arrivée en tant que nouveau bibliothécaire au SCD modifie la situation dans la mesure où une nouvelle fonction transversale est créée : responsable des services aux publics. La création de cette mission a pour ambition de penser les services aux publics dans leur globalité et en premier lieu l'accueil. L'objectif est de faire de la prospective en matière de services aux publics afin de garantir leur qualité. La mission confiée réclame de trouver en amont des solutions et des procédures à des problèmes éventuels et d'alimenter une réflexion sur l'organisation globale de ces services. Cette mission s'intégrera dans le nouvel organigramme qui sera radicalement modifié à partir de janvier 2009 avec le départ en retraite de la bibliothécaire chargée de la gestion du lectorat.

L'implication des personnels

Comme dans la plupart des SCD, l'accueil « au quotidien », c'est à dire au contact permanent avec le public, est davantage assuré par les catégories C (magasiniers et magasiniers principaux, titulaires ou contractuels). Leur tâche d'accueil, effectuée habituellement à la banque de prêt, au bureau d'accueil et dans les points d'information des sections³⁰, est naturellement intégrée à leur fiche de poste, quelle que soit la section dont ils dépendent et quel que soit l'intérêt qu'ils portent au service public. À ce jour, ils sont au nombre de 18 et représentent 14,11 ETP uniquement sur la fonction de service public³¹.

Il est utile d'ajouter à ce personnel le contingent des tuteurs étudiants, recrutés par le SCD. Employés à temps partiel, ils occupent essentiellement les points d'information des sections. Recrutés au niveau Licence 3 minimum, leur nombre est très variable au cours de l'année en fonction de leur cursus. En 2008-2009, ils seront 23 à assurer chacun 6 heures de service public par semaine³².

Les personnels de catégorie B représentent 2,73 ETP en service public alors qu'ils sont 11 à travailler à la BU de Perpignan³³. Traditionnellement, cette catégorie d'employés en bibliothèque est surtout affectée à des tâches techniques de service interne. Perpignan ne fait pas exception. Leur activité de service public se concentre essentiellement sur du renseignement bibliographique dans leur bureau quand il s'agit d'accueil ou de plus en plus sur de la formation aux usagers.

³⁰ Nous verrons au chapitre 2. Les « lieux » de l'accueil et ses outils le détail des fonctions d'accueil de chaque poste.

³¹ Source : organigramme et ESGBU 2007. Dans l'ESGBU, les fonctions des personnels par catégorie sont ventilées entre « service interne », « service public » et « fonction support ».

³² L'ESGBU de 2007 nous informe que leur embauche a représenté 1,8 ETP sur l'année

³³ Ces résultats sont aussi issus de l'ESGBU 2007 et sont à manier avec précaution tant ils ont tendance à recouvrir une situation difficile à saisir. Il est par exemple difficile d'évaluer le temps passé par ce personnel à renseigner les lecteurs.

Enfin, sur les 7 personnels de catégorie A que compte l'établissement, seulement 1 ETP est identifié comme relevant du service public. Autant dire que cette catégorie de personnel n'est pas très visible à l'accueil. Néanmoins, sa fonction de « support » (selon la terminologie ESGBU) embrasse souvent des activités de service public, ne serait-ce que dans son organisation.

Les plannings : outils de la gestion de l'accueil

Le planning de service public est l'outil principal utilisé pour gérer l'accueil à la bibliothèque. Cette fonction s'entend ici au sens des activités d'inscription, de prêt et de renseignement primaire. Il est important de noter ici qu'il n'existe pas une gestion globale des plannings pour l'ensemble du site. Pour des raisons de discontinuité architecturale, l'accueil de la bibliothèque centrale et celui de la BU des Sciences ne sont gérés ni par la même personne, ni de la même manière.

Le planning de la BU des Sciences est géré par un assistant des bibliothèques, en plus de ses tâches de catalogage. D'une semaine sur l'autre, il doit organiser les permanences du seul poste d'accueil du bâtiment en puisant parmi les ressources humaines de la section, soit 7 personnes (conservateur exclu). Les permanences en service public n'excèdent pas 2 heures consécutives et peuvent représenter jusqu'à 3 ou 4 heures par jour. Pour les magasiniers, l'accueil en situation de service public occupe environ un tiers de leur temps de travail. Une permanence de 1h30 par semaine est demandée aux deux assistants des bibliothèques afin de partager les fermetures.

D'une manière générale, l'organisation de l'accueil à la BU Sciences est vécue par le personnel comme assez autonome par rapport à la bibliothèque centrale³⁴.

La gestion des plannings est plus complexe pour l'organisation de l'accueil dans la totalité du bâtiment principal. Ici, c'est un magasinier principal de la section Droit-Économie qui assume cette lourde tâche. Cette fonction représente une grande partie de son poste.

La difficulté principale vient sans doute de l'architecture même du bâtiment, très gourmand en ressources humaines pour assurer l'accueil et la sécurité du public, et de l'organisation actuelle. La bibliothèque s'élève en effet sur trois niveaux, autant de niveaux où le public est présent. Depuis septembre 2008, le volume horaire de service public géré par le planning représente 305 heures par semaine et concerne 5 points d'accueil : le bureau d'accueil, la banque de prêt et les 3 « points infos » présents chacun aux trois niveaux de la bibliothèque. L'accueil est assuré de 8h30 à 19h en semaine et de 9h à 12h le samedi. L'accueil de salles spécifiques est géré par les sections dont elles dépendent³⁵.

Le gestionnaire des plannings doit prendre en compte les personnels des deux sections (Droit et Lettres), auxquels s'ajoutent deux magasiniers du PEB et un magasinier principal responsable de la maintenance et de la conciergerie du bâtiment, soit 34 personnes en totalité³⁶. L'équilibre est recherché entre les personnels de la section Droit et ceux de Lettres.

³⁴ Voir en [Annexes](#) le compte-rendu de la réunion sur l'accueil à la BU Sciences.

³⁵ PEB : le service du PEB ; salle Multimédia et CEF : section LSH, à noter que les permanences d'accueil de la salle multimédia sont signalées dans le planning général.

³⁶ En septembre 2008, le service du PEB a dû être réorganisé après le départ d'un magasinier. Un seul magasinier participe désormais au planning.

En général, les personnels ne sont pas affectés plus d'une heure consécutive au même emplacement et ils sont seuls sur leur poste. En revanche, ils peuvent avoir à assurer plusieurs heures de service public d'affilée. La durée de service public par jour et par agent s'échelonne de 4 à 6h30, selon les jours et les personnes.

Certaines périodes de la journée sont caractérisées par un accueil du public plus intense à la banque de prêt. Des renforts sont ainsi prévus sur les créneaux compris entre 11h et 12h, 14h et 15h, et 17h et 18h30.

Comme dans tout planning, le problème majeur à gérer concerne les absences dues aux congés, maladies ou formations. En principe, chaque section a la charge de remplacer son absent.

La tâche se complique avec l'intégration dans le planning de la vingtaine de tuteurs étudiants recrutés par le SCD. Leur emploi du temps comprend en général 6 ou 7 heures de service public par semaine mais d'incessants changements sont nécessaires pour pouvoir donner la priorité à leurs cours.

2. LES « LIEUX » DE L'ACCUEIL ET SES OUTILS

Nous proposons ici de faire l'inventaire des « lieux » au sens large de la BU de Perpignan où se pratique l'accueil. Nous verrons dans chacun leur localisation dans l'espace du bâtiment, les tâches qui y sont effectuées et s'il existe des documents d'accueil proposés au public ou des outils utilisés par le personnel.

Rappelons que le site de la BU de Perpignan comprend deux bâtiments distincts : la BU Sciences et le bâtiment principal qui héberge les services centraux et les sections Droit et Lettres³⁷.

La bibliothèque des Sciences accueille le public sur un seul niveau et dans plusieurs espaces : le hall, deux salles de « lecture » où se trouvent également les collections en libre-accès, une salle informatique et l'espace de consultation des thèses sur microfiches.

Le bâtiment principal reçoit les usagers sur trois niveaux.

Un grand hall caractérise le premier niveau de la bibliothèque, hall dans lequel se trouvent les éléments de l'accueil général. Le hall est le point central de la bibliothèque, il est le point de départ de toutes les circulations du bâtiment, à commencer par l'escalier central qui dessert les deux étages du bâtiment.

Autour de ce hall, sont disposés le bureau d'accueil, la salle des collections des sciences juridiques, la banque de prêt, la salle de recherche documentaire, le service du PEB, le local des photocopieuses, la salle des collections de culture générale, les toilettes et un espace d'expositions. Au centre du hall se trouvent trois postes informatiques proposant la consultation de l'OPAC en station debout et un automate de prêt.

Les espaces destinés au public du deuxième niveau du bâtiment sont composés de la salle des collections des sciences économiques et de gestion et des collections de sciences humaines (sociologie, histoire, géographie), d'une salle de formation et d'une salle informatique gérée par le Centre de ressources informatiques de l'université.

Enfin, le troisième niveau accueille la salle des collections de Lettres, la salle multimédia, l'espace catalan et le Club des Études Françaises (CEF).

³⁷ Voir plans des bâtiments présentés en Annexe.

Il nous a paru intéressant de faire une typologie basée sur la distinction entre les espaces d'accueil communs à la totalité du SCD et ceux propres à chaque section ou service. Un même agent peut accueillir dans les deux types d'espaces mais il nous semble que le « sentiment d'appartenance » change selon le poste. L'agent aura davantage l'impression de travailler pour le SCD dans sa globalité sur un poste d'accueil commun alors qu'il peut avoir le sentiment de travailler plus pour sa section sur un poste d'accueil qui lui est lié. Enfin, des espaces d'accueil existent sans bénéficier pour autant d'emplacement physiquement tangible pour l'utilisateur, ce sont les lieux d'accueil à distance.

2.1 Les lieux d'accueil communs

Le bureau d'accueil

Avec son mobilier en fer à cheval à l'entrée du hall de la bibliothèque principale, il est le passage obligé de tout visiteur. Il est placé au niveau des entrées d'un côté et des portiques des sorties de l'autre.

L'agent à ce poste a en charge de nombreuses fonctions. Il assure l'accueil bien sûr et l'orientation des lecteurs. C'est aussi à ce poste que les lecteurs de toutes les sections viennent s'inscrire à la bibliothèque ; les procédures sont différentes selon qu'il s'agit d'une carte permanente, provisoire ou de lecteurs payants. L'agent saisit complètement les inscriptions dans le SIGB du SCD³⁸. Au moment de la rentrée (de mi-septembre jusqu'en novembre), le poste est doublé pour pouvoir gérer au mieux le flux important des étudiants qui viennent s'inscrire. À la fin de l'année scolaire, c'est à ce poste que le lecteur retire son *quitus*, document tamponné en trois exemplaires qui prouve qu'il ne lui reste plus de documents empruntés.

Le bureau d'accueil est aussi la destination du standard téléphonique de la BU : l'agent doit être à même de répondre à une demande d'information par téléphone ou de transmettre la communication au bon interlocuteur. Cette tâche représente souvent un point de discussion de la part de nombreux agents. La difficulté de pouvoir gérer simultanément les sollicitations des publics à distance et sur place pourrait en effet conduire à une réflexion visant à changer le standard de lieu, ou du moins à revoir cette organisation.

L'agent doit également gérer le planning des ordinateurs de la salle de recherche documentaire et de bureautique. Le logiciel spécifique utilisé limite l'utilisation des postes à 2 heures pour la recherche documentaire et 4 heures pour la bureautique. L'agent doit enregistrer les dysfonctionnements techniques constatés par les usagers de cette salle et faire remonter oralement l'information à la cellule informatique de la BU.

Poste avancé de la bibliothèque, le bureau d'accueil gère aussi l'utilisation des 32 casiers présents à l'entrée du bâtiment : l'agent échange le jeton qui permettra la fermeture du casier contre la carte de lecteur de l'étudiant.

Autre fonction essentielle : la surveillance des vols de documents à l'aide de l'alarme déclenchée au niveau des portiques. L'agent du bureau d'accueil doit interpeller les usagers qui les déclenchent.

Enfin, des tâches de conciergerie sont affectées à ce poste, à savoir la mise en route et l'arrêt de l'écran d'information du hall, l'ouverture et la fermeture de la salle d'expositions, sans oublier la gestion des objets trouvés.

³⁸ Absys.

Ce poste est très conditionné par l'affluence du public à la bibliothèque : certaines périodes sont si intenses que, selon le mot d'un magasinier, « *il faut être une pieuvre pour pouvoir s'en sortir* ». D'autres moments en revanche ne sont l'objet que de très rares sollicitations. Malheureusement, le rythme d'activité quotidien de ce poste reste difficile à prévoir.

Le bureau d'accueil offre principalement au public le document d'accueil général de l'établissement intitulé « Guide du lecteur »³⁹.

De son côté, l'agent dispose d'un poste informatique qui est doublé lors de la période des inscriptions. Sur ce poste est installé le module « Lecteur » du SIGB ainsi que l'application de gestion du planning des PC de recherche documentaire et de bureautique. Le poste a accès à Internet. L'agent dispose aussi d'un classeur d'aide à l'accueil utilisé dont les documents sont mis à jour. Ce poste comporte aussi l'annuaire téléphonique du SCD ainsi que le planning de service public édité chaque jour.

La banque de prêt

Installée au fond du hall, la banque de prêt peut accueillir deux postes mais en général un seul agent reçoit le public. Elle centralise les prêts et les retours des collections du bâtiment principal : en 2007, elle a réalisé environ 60 000 prêts à domicile⁴⁰. Sa fonction principale est donc l'enregistrement des prêts et des retours. L'agent informe éventuellement l'utilisateur des suspensions qui lui sont infligées en raison des retards dans le retour de ses documents et applique la politique de prêt.

La banque de prêt enregistre également les demandes de consultation des documents en magasin. Ces demandes sont transmises depuis les OPAC de la bibliothèque et parviennent à la banque sous la forme d'une fiche imprimée. L'agent en poste se charge alors de transmettre la demande, soit au magasin qui se trouve derrière lui, soit à ceux des étages supérieurs à l'aide d'un monte-charge qui dessert les niveaux 2 et 3. Il communiquera lui-même les documents réclamés. L'agent utilisera également ce monte-charge pour renvoyer les documents rendus à la banque dans les sections adéquates. Enfin, le personnel de la banque de prêt a une fonction d'assistance dans l'utilisation des photocopieurs du rez-de-chaussée. Cette assistance n'est possible que dans la limite des problèmes rencontrés, à savoir la recharge de papier ou le remplacement de toner. Les autres difficultés techniques relèvent de la responsabilité de la Sedeco, entreprise qui a reçu la gestion de ces équipements en délégation de service public.

Le Prêt entre bibliothèques (PEB)

Situé au rez-de-chaussée de la bibliothèque principale, le bureau du PEB comprend deux espaces d'accueil : le premier consiste en ce qu'on pourrait appeler le bureau d'accueil du PEB, le deuxième abrite un bureau de deuxième niveau qui pilote l'activité du service. Le service du PEB fonctionne 7h par jour, du lundi au vendredi de 9h à 12h et de 14h à 18h.

³⁹ Voir en [Annexe](#). À noter que ce document d'accueil ne fait pas mention des horaires d'ouverture de la bibliothèque.

⁴⁰ Source : ESGBU 2007.

Le bureau d'accueil du PEB a pour fonction d'expliquer au public le fonctionnement du service et la politique tarifaire appliquée. Il enregistre les prêts et les retours des documents prêtés aux usagers de Perpignan. Le personnel doit également porter assistance aux utilisateurs des monnayeurs et photocopieurs en alertant la société de gestion de ses équipements en cas de problèmes techniques.

Le bureau de deuxième niveau du PEB traite les demandes de prêt des lecteurs de la bibliothèque qui recherchent des documents absents des collections locales. À l'inverse, il satisfait les demandes de prêt des collections locales qui parviennent des établissements extérieurs. Ce bureau accueille sans rendez-vous les usagers pour effectuer des recherches bibliographiques sur l'ensemble du réseau de prêt entre bibliothèques. Il assure également l'accueil téléphonique de ce service.

Le service du PEB dispose d'un document d'accueil intitulé « Service du prêt entre bibliothèques » qui détaille les conditions d'utilisation sur une feuille de format A4.

La salle multimédia

Située au troisième niveau, cette salle est gérée par la section Lettres-Sciences humaines. Pour des raisons d'effectifs, cette salle n'est ouverte que les après-midi de 13h à 18h. L'accueil est effectué soit par une B.A.S. de la section Lettres, responsable des collections, soit par un tuteur étudiant.

La salle multimédia offre un fonds de films de fiction et documentaires en DVD, des CD-ROM multimédia (encyclopédies, documentaires, apprentissage de langues). Dix postes sont réservés au visionnage des films, deux postes sont dédiés à la consultation des CD-ROM. Les documents peuvent être empruntés.

Le personnel assure les services de prêt et retour des documents dans cette salle. Il renseigne le public et l'assiste dans l'utilisation des équipements audiovisuels.

La salle multimédia offre un document d'accueil daté composé d'une feuille A4 pliée en trois indiquant la localisation de la salle, le contenu des collections, un guide pour la recherche des documents, les conditions de prêt et de consultation, un avertissement juridique concernant l'utilisation des documents et le nom de la responsable de la salle ainsi que ses coordonnées.

Le Club des études françaises (CEF)

Cette salle est une spécificité du SCD de Perpignan. Installé au troisième niveau du bâtiment central, le CEF s'ouvre sur un espace central occupé par des canapés. Des postes informatiques proposent une utilisation libre d'Internet et de différents logiciels de messagerie. Le club est équipé en Wi-Fi. Cette salle offre une documentation orientée vers le français comme langue étrangère (FLE), aussi bien à destination des étudiants étrangers que ceux intéressés par son enseignement.

Au fond de la salle se trouve le bureau de la responsable du CEF, un magasinier aux tâches d'accueil très particulières. Cet agent en effet prend en charge des missions d'accueil classique d'une salle de collection en bibliothèque avec en sus une attention particulière envers les étudiants étrangers. Ceux-ci sont évidemment renseignés sur des questions d'ordre documentaire mais ils bénéficient également d'une assistance pour les démarches administratives auxquelles ils sont confrontés, ou plus trivialement, les problèmes du quotidien. Par bien des aspects, la fonction du personnel de cette salle se

rapproche de celle des *reference services* anglo-saxons, capable de renseigner rapidement n'importe qui sur n'importe quoi.

L'existence de ce club (la terminologie ne nous semble pas anodine) n'est due qu'à la volonté de l'actuelle direction. Celle-ci estime en effet que l'importance de la communauté étudiante étrangère à Perpignan nécessite un service particulier, à commencer par un accueil privilégié. Ce service bénéficie d'un succès qui ne se démentit pas auprès des étudiants étrangers.

Le bureau de la « Gestion du lectorat »

Ce bureau est tenu par une bibliothécaire missionnée notamment pour cela⁴¹. Cet espace n'est pas aussi ouvert au public que les précédents puisque la plupart du temps les lecteurs y sont accompagnés par des agents plus en contact avec les usagers (ceux de la banque de prêt principalement). Localisé dans un couloir du troisième niveau, ce bureau est peu visible du public. Employée à mi-temps, l'actuelle bibliothécaire en charge de ce poste a notamment pour mission d'apporter une réponse aux problèmes d'inscription des lecteurs et, le cas échéant, de trancher sur le contenu et le montant des droits appliqués. Son rôle vise également à répondre aux demandes d'information posées par e-mail ou par courrier sur le fonctionnement de la bibliothèque. Les deux formes de correspondance parviennent au secrétariat du SCD qui le fait suivre à cette bibliothécaire.

Cette mission implique aussi de veiller à l'application de la politique de prêt de l'établissement. Des listes de documents en retard sont régulièrement récupérées et après trois lettres de réclamation automatiques éditées par le SIGB, la bibliothécaire rédige une lettre de relance plus persuasive. Il s'agit ici de régler les contentieux avec les lecteurs liés aux pénalités de prêt qui leur seraient appliquées. Si le lecteur conteste sa pénalité, il est invité à rencontrer la bibliothécaire en charge de la mission pour donner ses explications.

2.2 Les lieux d'accueil propres à chaque section

Le hall d'accueil de la BU Sciences

Le bâtiment de la bibliothèque des Sciences est physiquement séparé du bâtiment central. Pour cette raison, il dispose de services d'accueil spécifiques localisés essentiellement dans le hall de la bibliothèque. Ce hall a été entièrement rénové à la suite de travaux de mise en conformité électrique effectués dans le bâtiment en 2007-2008. L'accès a été modifié pour permettre le passage de fauteuils roulants.

À l'intérieur du hall, une nouvelle banque accueille les lecteurs. Deux postes informatiques permettent une consultation libre d'Internet en station debout, un troisième poste propose la consultation de l'OPAC. Des panneaux d'information sont présents dans le hall. Les toilettes sont accessibles depuis cet espace. Des portiques de sécurité sont installés à l'entrée du hall.

Derrière la banque, cet espace n'est tenu que par un seul agent de manière continue. Un agent en service interne peut intervenir en renfort à façon. L'agent à ce poste doit

⁴¹ Cette bibliothécaire a également pour mission de suivre et d'entretenir les relations avec les fournisseurs des abonnements de périodiques imprimés et de monter les dossiers d'aide du CNL.

assurer les fonctions d'accueil de base (information, orientation), l'enregistrement du prêt et des retours des documents⁴² associé aux opérations d'activation/ désactivation des anti-vols.

La demande de consultation sur place se fait également à ce poste. L'agent inscrit le lecteur et les références des documents demandés sur un cahier. Il gère de la même manière les demandes de consultation des micro-fiches (thèses microfilmées).

Il doit également gérer l'utilisation de plusieurs services, à savoir l'occupation des deux salles de travail en groupe, la réservation du lecteur-reproducteur de microformes en fiches et l'occupation de la salle informatique en inscrivant sur papier le nom des utilisateurs, la durée de leur occupation des postes et le motif de leur recherche. Pour cette dernière, l'agent doit ensuite lui-même se rendre en salle pour ouvrir la session à l'utilisateur à l'aide d'un mot de passe général. Enfin, il doit porter assistance en cas de besoin sur des questions d'utilisation des logiciels, de connexion à Internet et d'impression/ photocopie de documents.

Le bureau du hall de la BU Sciences offre au public deux types de document d'accueil : le premier, sous forme d'une feuille A4, s'intitule « Services offerts à la BU Sciences » et récapitule l'essentiel du fonctionnement et des services de cet espace. Le deuxième document offre toutes les deux semaines dans le même format une sélection des acquisitions de la BU Sciences.

Les « Points info » du bâtiment central

Il existe trois « Points info » dans la bibliothèque centrale, nommés P1, P2, P3. Chacun est situé à un niveau de la bibliothèque et correspond à une salle de lecture : P1 au rez-de-chaussée pour les sciences juridiques, P2 au premier étage pour l'économie et les sciences sociales, P3 au deuxième pour les collections de lettres. À l'entrée de chaque salle, siège à chaque Point info une personne disponible pour répondre aux sollicitations des lecteurs. Cette personne est soit un agent de la bibliothèque, généralement personnel de catégorie B ou C (titulaire ou contractuel), soit un tuteur étudiant recruté dans la discipline correspondant au Point info.

Son rôle est très important dans la mesure où il représente la première interface entre le public et les collections. Ses missions sont multiples, à commencer par la tenue de la salle. Il doit ainsi veiller aux bonnes conditions d'utilisation de cet espace en assurant l'ouverture et la fermeture de la salle et des services offerts (lumière, PC, photocopieurs, boxes individuels ou salle de travail en groupe) et la surveillance du public.

Ses fonctions essentielles restent l'accueil, l'information et l'orientation du public. À ce titre, il doit porter assistance au lecteur qui cherche à localiser un document en faisant une recherche sur le catalogue ou en l'orientant dans les collections de sa salle. Il peut aussi être amené à sensibiliser le lecteur à l'utilisation du catalogue en ligne. Il doit également satisfaire les demandes de communication de documents en magasin, soit de la part du lecteur en salle, soit de la part d'un lecteur qui a fait sa demande à la banque de prêt. Dans le dernier cas, une demande imprimée parvient au Point info par monte-charge lorsqu'elle concerne des documents situés dans les magasins des étages supérieurs.

Enfin, la personne au Point info se charge du rangement de la salle. Cette tâche implique le rangement du mobilier mais aussi la remise en rayon des ouvrages.

⁴² 9 643 prêts ont été enregistrés à la BU Sciences en 2007 (source ESGBU).

Le Point info est équipé d'un PC connecté à Internet et au module catalogue du SIGB, il est accompagné d'une documentation d'accueil destinée à renseigner au mieux les lecteurs. Parmi ces documents et selon les Points info sont présents un guide du lecteur, un classeur d'aide à l'accueil (consignes de rangement et du travail en salle, aide à la classification Dewey, localisation des documents, consignes de la politique de prêt, rappel de l'organisation du circuit des documents, aide à l'utilisation du SIGB...)

Certaines sections produisent des documents qui leur sont propres. C'est le cas notamment de la section Droit qui propose beaucoup d'outils de médiation pour assister le lecteur dans sa recherche documentaire. Un « Guide du lecteur étudiant en droit » a d'ailleurs été créé sous la forme d'un livret de 18 pages (format A5), il s'accompagne d'une « Présentation de la salle de droit » sous la forme de 6 pages A4 présentant notamment l'utilisation des périodiques en détaillant le contenu de quelques titres fondamentaux.

Les bureaux des bibliothécaires⁴³ : renseignement bibliographique

Ces bureaux se trouvent au cœur des collections des trois niveaux de la bibliothèque centrale ainsi qu'à la bibliothèque des Sciences. Ils sont tenus par les acquéreurs et catalogueurs de chaque section. Tout en étant des pièces distinctes à l'intérieur des salles de lecture, ils sont généralement vitrés dans le but de se rendre plus accessibles au public⁴⁴. Ils sont au nombre de trois en Droit, deux en Économie et Sciences sociales, deux en Lettres et un dernier bureau en Sciences occupé par deux assistants.

En plus de ses missions de traitement documentaire, sa fonction d'accueil réside principalement dans le renseignement bibliographique. Celui-ci est disponible à n'importe quel moment mais s'effectue parfois sur rendez-vous pour les étudiants de Master ou en doctorat. Sous la forme de l'entretien de référence⁴⁵, le bibliothécaire doit répondre au lecteur sur des questions d'ordre bibliographique, de recherche documentaire ou d'utilisation des ressources en ligne offertes par le SCD. C'est un personnel qualifié, expert dans son domaine.

Bien que parfaitement disponible envers les lecteurs, il n'entre souvent en contact avec le public qu'après que celui-ci a été orienté vers son bureau par l'agent en poste au Point info. L'aménagement de cet espace en « bureau » (même vitré) est peut-être trop intimidant pour les lecteurs qui souvent « *n'osent pas déranger* ».

Les collections⁴⁶

Celles-ci restent la raison d'être de la bibliothèque et participent à ce titre également à l'accueil du public. En 2004, la priorité est donnée à l'élargissement du libre-accès, d'où la décision d'adopter la classification Dewey aux dépens de la CDU en vigueur jusqu'alors. La préparation de cette recotation des documents entraîne un désherbage urgent et conséquent. Le choix de nouveaux indices débouche sur une repositionnement

⁴³ « Bibliothécaire » n'est pas à prendre ici au sens administratif mais professionnel. La plupart de ces bureaux sont occupés par des personnels de catégorie B (Assistants des bibliothèques ou BAS).

⁴⁴ Seul le bureau des bibliothécaires de la BU Sciences n'a pas de surface vitrée en contact avec les espaces du public.

⁴⁵ Dans une situation idéale, l'entretien de référence permet au bibliothécaire d'identifier les besoins de l'utilisateur à travers 5 grandes questions : la nature de l'information recherchée, la quantité d'information désirée, la destination finale de la recherche, le niveau de spécialisation, le temps disponible (du bibliothécaire et de l'utilisateur). Voir J.-Ph. Lamy, « L'entretien de référence : une notion à introduire dans un enseignement rénové », *BBF*, 1998, n°6, p.52-58.

⁴⁶ Pour la politique documentaire, voir le sous-chapitre 1.1 Au service d'une université multipolaire

des fonds. Cette opération permet un véritable redéploiement des collections en libre-accès et parfois une réorganisation des salles. Enfin, des pastilles de couleur collées sur le dos des ouvrages identifient leur localisation (exemple : pastilles oranges pour les ouvrages de la salle de sciences économiques et sociales).

Il est à noter que les collections en libre-accès du SCD sont caractérisées par un rangement excellent. La direction met en effet un point d'honneur à demander aux sections d'effectuer un rangement des rayonnages toutes les semaines.

Les magasins conservent les documents refoulés du libre-accès, les collections les plus anciennes (monographies et périodiques) et les mémoires des étudiants de l'université.

2.3 Les lieux d'accueil à distance

Le standard téléphonique

Installé au bureau d'accueil de la bibliothèque centrale, il représente le contact téléphonique unique du SCD pour les usagers. Le numéro de ce contact apparaît sous la rubrique « Infos pratiques » de la page web du SCD et dans les documents de communication imprimés de l'établissement⁴⁷.

Comme nous l'avons évoqué, le standard est tenu par l'agent en poste au bureau d'accueil⁴⁸. Sa fonction est donc de renseigner directement l'interlocuteur ou de transmettre la communication au poste approprié.

Le courrier

La correspondance du SCD parvient sous deux formes : le courrier postal et le courrier électronique. Les deux adresses apparaissent clairement sur le site web du SCD⁴⁹.

Après un tri effectué par le secrétariat de la direction, les courriers qui relèvent des questions d'accueil et d'information sur la bibliothèque et son fonctionnement sont transmis à la bibliothécaire chargée de la mission « Gestion du lectorat »⁵⁰. Son rôle est d'apporter une réponse dans les meilleurs délais.

Le site web du SCD⁵¹

Vitrine du SCD de Perpignan sur Internet, ce site est à la fois outil d'accueil, de communication et de documentation. Accessible à partir de l'onglet « B.U » du site de l'université de Perpignan Via Domitia, le site du SCD s'ouvre sur un choix de plusieurs rubriques. Celles-ci proposent d'accéder aux informations pratiques, à la présentation historique du SCD, aux services offerts, au catalogue local et au SUDOC, à la documentation en ligne, à un répertoire de signets, aux dernières acquisitions et à divers documents téléchargeables. Chaque rubrique aboutit à un menu qui se décline souvent

⁴⁷ Standard SCD : 04 68 66 22 99. À noter que ce numéro n'apparaît pas dans l'annuaire en ligne [<http://www.pagesjaunes.fr>] quelle que soit la requête saisie.

⁴⁸ Voir le point « Bureau d'accueil » du sous-chapitre 2.1 Les lieux d'accueil communs

⁴⁹ Adresse postale : Service commun de la documentation de l'Université VIA DOMITIA, 52 avenue Paul-Alduy, BP 59939, 66962 Perpignan cedex 9.

Courriel : secdirbu@univ-perp.fr

⁵⁰ Voir ce point dans le sous-chapitre 2.1 Les lieux d'accueil communs.

⁵¹ Site du SCD : <<http://www.univ-perp.fr/fr/BU.html>>

selon les champs disciplinaires couverts par le SCD. La rubrique « Infos pratiques » contient les horaires d'ouverture, les modalités d'accès aux différents sites et le règlement de l'établissement.

Le site est régulièrement alimenté par un conservateur chargé de section. Il est chargé de centraliser les informations et contenus à diffuser auprès des autres sections et services du SCD et de les mettre en ligne.

Cette analyse de l'existant révèle une organisation de l'accueil fondée pour une large part sur l'expérience de service public du personnel. Ce fonctionnement est opérationnel mais trouvera peut-être ses limites dans un contexte d'accroissement de ressources documentaires et d'évaluation du service public.

3. L'EXPÉRIENCE DU SCD EN MATIÈRE DE QUALITÉ DE L'ACCUEIL

La nécessité d'un accueil de qualité n'est pas une préoccupation nouvelle au SCD de Perpignan. Elle s'exprime souvent dans le discours à la fois des agents et de la direction de la bibliothèque. Elle se matérialise également à travers des actions concrètes.

3.1 La formation continue

Le service de la Formation du SCD a organisé à plusieurs reprises des formations à l'accueil. La dernière, organisée en 2004, a été réalisée par le Centre de formation aux carrières des bibliothèques (CFCB) de Toulouse. Tous les agents en situation de service aux publics en ont bénéficié.

Le personnel du SCD est régulièrement invité à suivre des formations visant à l'amélioration des connaissances et des pratiques en situation d'accueil. Selon le contenu, ces formations peuvent viser soit l'ensemble du personnel (comme ce fut le cas pour l'exemple cité ci-dessus), soit un public ciblé comme le peut être le personnel d'une section (par exemple dans le cas d'une formation à la recherche documentaire dans une discipline)

En prenant en compte le parcours individuel de chacun, ces formations sont organisées par le SCD qui confie la prestation au CFCB ou à un autre organisme de formation. Deux cas de figure se présentent : soit le personnel est envoyé dans le centre de formation, soit l'organisme réalise sa prestation au SCD.

Certaines sessions sont l'occasion de mettre à jour le savoir des agents dans leur pratique de l'accueil. Organisées en interne par les sections ou services concernés, elles permettent de rappeler à tous les procédures communes à appliquer⁵².

⁵² En mars 2008, les magasiniers de la section Droit ont répondu à un questionnaire visant à tester leurs connaissances en matière de documentation juridique et des services de la bibliothèque. L'objet ici n'était pas d'effectuer une évaluation individuelle de chaque agent mais de mener une action de formation. Le test a été suivi par une correction en groupe.

3.2 Connaissance des usagers, satisfaction des publics

Peu d'enquêtes des publics ont été effectuées au SCD de Perpignan. La dernière qui évoquait le SCD semble avoir été réalisée en 2005 sur l'initiative du Conseil des études et de la vie universitaire (CEVU) de l'université. Elle cherchait à mesurer la satisfaction des publics envers les services communs, dont le SCD. Cette enquête a d'ailleurs montré que le SCD disposait d'une bonne visibilité au sein de l'université.

D'autre part, à l'aide des statistiques du SIGB, le SCD peut régulièrement avoir une image assez fidèle du public qu'il sert⁵³.

En juin 2008, une proposition de mini-enquête a été faite à la direction dans le cadre de ce PPP. Il s'agissait de tester sur place la réalisation d'une enquête de satisfaction en tant qu'outil d'évaluation de l'accueil. Cette enquête a été effectuée auprès d'un échantillon restreint de quatorze personnes, choisies uniquement parmi le public fréquentant de la bibliothèque des Sciences mais en préservant leur anonymat. Ce choix de lieu avait un double avantage pour cette enquête : d'abord, il permettait de rattacher l'enquête à la fin des travaux de rénovation que venait de connaître le bâtiment ; ensuite, la BU Sciences bénéficiant d'une organisation et d'un aménagement plus simple que le bâtiment central, elle s'est avérée être le lieu adéquat pour une enquête rapide et peu complexe.

Le questionnaire élaboré était centré sur l'accueil à la bibliothèque des Sciences⁵⁴. Constitué de dix-sept questions, le questionnaire durait une dizaine de minutes. Il a été administré en situation d'entretien spontané face à face sur un jour à des moments différents de la journée et dans différents espaces de la bibliothèque. La parité des sexes a été respectée⁵⁵.

La synthèse de l'enquête fait apparaître quelques traits intéressants. Beaucoup d'étudiants réclament une extension des horaires d'ouverture⁵⁶. Leurs usages en bibliothèque sont marqués par leur travail personnel, la consultation d'Internet (pour beaucoup grâce au Wi-Fi), le prêt et le travail en groupe. Sans surprise, les moments où ils fréquentent le plus la bibliothèque sont ceux où ils n'ont pas cours.

D'une manière générale, ils connaissent assez mal les espaces de la bibliothèque et se cantonnent souvent dans la salle qui correspond à leur domaine d'étude. Le personnel de l'accueil est généralement très bien identifié à l'exception du bureau des bibliothécaires. Il semble que l'emplacement de ce bureau soit peu lisible auprès du public. Lorsque les agents sont sollicités, cela reste majoritairement pour une aide à la localisation des documents dans le catalogue et dans les collections en libre-accès. L'assistance à la connexion Wi-Fi, la recherche bibliographique, la communication des documents en magasin ont aussi été évoqués. Parmi les raisons invoquées pour justifier la non-sollicitation des agents, certains ont évoqué la « peur de déranger ».

La majorité des étudiants interrogés n'utilise pas l'OPAC pour rechercher leur documentation. Le mode privilégié reste la consultation des rayonnages en libre-accès⁵⁷.

⁵³ Voir le point « Quels publics ? » du sous-chapitre 1.1 Au service d'une université multipolaire.

⁵⁴ Voir questionnaire en [Annexe](#).

⁵⁵ À cette époque de l'année, la bibliothèque est très peu fréquentée.

⁵⁶ En période « estivale » (juin/ mi-juillet et septembre), le SCD est ouvert au public de 9h à 18h. À partir d'octobre, le SCD sera ouvert de 8h30 à 19h. Les plus nombreux souhaitent une ouverture sur une plage horaire comprise entre 8h et 19h. Certains suggèrent aussi la fin du rythme « estival » ou une ouverture plus large en période d'examen.

⁵⁷ Deux raisons principales : la sérendipité et la consultation limitée à certaines cotes connues. L'inconvénient majeur est que les collections en magasins leur restent inconnues.

Les ressources électroniques semblent être peu utilisées, les bases de données restent peu connues.

D'autres questions sont apparues lors des remarques éventuelles, notamment la pertinence des collections, le manque à l'époque de salles de travail en groupe⁵⁸ et la gêne occasionnée par le bruit⁵⁹.

Aussi modeste que fut ce projet, cette enquête miniature a débouché sur plusieurs résolutions de la part de la responsable de la BU Sciences, mises en œuvre dès la rentrée. La première exprime le souhait d'évaluer régulièrement la pertinence des collections. Les bases de données scientifiques feront ensuite l'objet d'un guide imprimé expliquant leur utilisation. Enfin, le bureau de renseignements bibliographiques a bénéficié d'une meilleure signalétique.

⁵⁸ Les travaux de rénovation se sont achevés avec l'ouverture de deux salles de travail en groupe.

⁵⁹ À l'époque de l'enquête, les salles de travail en groupe n'étaient pas encore ouvertes au public.

II. Quel environnement pour évaluer et améliorer l'accueil en bibliothèque ?

L'évaluation des bibliothèques en France n'était déjà plus une préoccupation nouvelle lorsque paraît en 1994 l'ouvrage dirigé par Anne Kupiec intitulé *Bibliothèques et évaluation*⁶⁰. Dans cet ouvrage, Pierre Carbone invoquait déjà l'autonomie des universités acquise depuis 1968 pour expliquer le développement de l'évaluation des SCD, sous forme codifiée et normalisée à partir de l'ESGBU élaborée en 1976 et pilotée par le ministère⁶¹. En 2008, Suzanne Jouguelet remarque que « *le thème de l'évaluation des bibliothèques prend un nouvel essor* »⁶² à la lumière des changements qui traversent ces établissements, à la fois dans leur activité et le contexte dont ils dépendent.

Nous verrons donc ici les raisons qui poussent les bibliothèques à intégrer l'évaluation dans leur fonctionnement. Plus largement, nous montrerons que cette évaluation n'est qu'une phase d'un processus qu'adopte de plus en plus de bibliothèques, à savoir la démarche qualité. Nous terminerons cette partie en présentant quelques expériences d'évaluation de l'accueil menées en bibliothèque qui ont conduit à certaines améliorations.

1. POURQUOI ÉVALUER EN BIBLIOTHÈQUE ?

Il est nécessaire de replacer cette question dans le mouvement d'évaluation des politiques publiques entamé depuis les années 1980. Ce mouvement a participé à la modernisation de l'État en cherchant des solutions à la crise économique que de nombreux pays traversaient. À cette époque, face à la crise, l'évaluation des politiques publiques avait alors pour but d'adopter une démarche de rationalisation des choix budgétaires.

Depuis, l'évaluation des politiques publiques s'est étendue et diversifiée à l'ensemble des services publics, avec pour objectif la recherche de leur efficacité et de leur efficience. En tant que tel, les bibliothèques de service public participent à ce mouvement de par la diversification de l'offre de leurs services et la demande de résultats de leurs autorités de tutelle.

1.1 Améliorer le service rendu auprès du public

Les bibliothèques, et notamment les bibliothèques universitaires, ont dû accompagner la demande des usagers.

« Les usagers (enseignants, chercheurs, étudiants) ont manifesté de plus en plus l'exigence que leurs besoins soient pris en compte dans leur diversité, tant au plan des disciplines que des niveaux d'étude et de recherche. Dans ce

⁶⁰ Anne Kupiec (dir.), *op. cit.*

⁶¹ Pierre Carbone, « Les bibliothèques universitaires », pp. 95-113 in Anne Kupiec (dir.), *op. cit.*

⁶² Suzanne Jouguelet, « Évaluer et mesurer le rôle des bibliothèques universitaires », *BBF*, 2008, n°3, p. 22-28.

cadre, les besoins d'information, de lecture et de documentation sont de plus en plus croissants et complexes. Leur gamme s'accroît avec les avancées technologiques dans le domaine informatique, qui entraînent l'apparition de nouveaux services et de nouveaux produits⁶³. »

Dans ce contexte, l'objectif de l'évaluation est de mesurer la pertinence de l'ensemble de l'activité et de l'organisation de la bibliothèque au regard des besoins des usagers. Au final, il s'agit pour ce service public d'améliorer le service rendu dans le but d'atteindre la satisfaction de ses usagers.

L'accueil étant un des services de la bibliothèque, c'est à ce titre qu'il sera lui aussi l'objet d'une évaluation. Celle-ci peut notamment porter sur son organisation, sa capacité à fournir une information valable, son aptitude à valoriser l'image de la bibliothèque. C'est aussi sur sa performance à garantir l'accès à la documentation que l'évaluation de l'accueil sera attendue.

Ce dernier concept de *performance* est également à l'origine de la demande d'évaluation de la part d'un deuxième commanditaire de l'évaluation : les autorités de tutelle.

1.2 La culture de la performance dans les services publics

Le contexte est résolument tourné vers une croissance de l'évaluation réclamée par les pouvoirs publics envers les services qu'ils financent. Plus que jamais, ces derniers doivent rendre des comptes auprès de leurs tutelles. Ce mouvement est encadré au plus haut niveau par la Lolf (Loi organique relative aux lois de finances) adoptée en 2001 et en vigueur depuis 2006 et, plus précisément concernant les SCD, encouragé par l'adoption de la loi LRU (Loi relative aux libertés et responsabilités des universités) en 2007.

Jusqu'au 4 juillet 2008, l'évaluation des politiques publiques était elle-même définie par un décret ministériel de 1998⁶⁴. Si ce décret est aujourd'hui abrogé, on peut cependant supposer que l'esprit demeurerait concernant une définition future de l'évaluation des politiques publiques, à savoir la comparaison des résultats d'une politique « *aux moyens qu'elle met en œuvre – qu'ils soient juridiques, administratifs ou financiers – et aux objectifs initialement fixés. Elle se distingue du contrôle et du travail d'inspection en ce qu'elle doit aboutir à un jugement partagé sur l'efficacité de cette politique et non à la simple vérification des normes administratives et techniques⁶⁵. »*

Pour les prescripteurs publics, l'objectif recherché de l'évaluation des politiques publiques est ainsi d'améliorer la performance des services publics, soit le rapport entre les résultats obtenus (efficacité) et les moyens mis en œuvre pour atteindre des objectifs (efficience). L'organisation (ici la bibliothèque) attend de son côté une optimisation des moyens disponibles⁶⁶. De plus, en mettant progressivement l'utilisateur au centre de

⁶³ Pierre Carbone, *op. cit.*

⁶⁴ Le 4 juillet 2008, un décret abroge le décret de 1998 pour supprimer le Conseil national de l'évaluation dans le cadre de la Révision générale des politiques publiques (RGPP). Une communication du Conseil des ministres précise que « *les missions du Conseil national de l'évaluation seront reprises de manière plus dynamique et moins formelle, de manière à renforcer l'évaluation des politiques publiques* » (communication du Conseil des ministres le 2/07/2008 sur le portail gouvernemental du premier ministre : <http://www.premier-ministre.gouv.fr>)

⁶⁵ Premier Ministre, *Décret n° 98-1048 du 18 novembre 1998 relatif à l'évaluation des politiques publiques*, Journal officiel, 20 novembre 1998.

⁶⁶ Andréas Agathocléous, « De la prise en compte de l'utilisateur à la performance globale », *BBF*, 1998, n°1.

son action, la bibliothèque est passée d'une logique de moyens et de quantité à une logique de services et de qualité.

Dans ce contexte, enfin, il est important de comprendre que l'évaluation ne doit pas mener à la contemplation mais à l'action. Elle doit devenir un outil d'aide à la décision. Si cet objectif est retenu, l'évaluation peut alors s'inscrire dans un processus plus global intégré de plus en plus par les services publics : la démarche qualité.

2. LA DÉMARCHE QUALITÉ : UN OUTIL GLOBAL UTILISABLE EN BIBLIOTHÈQUE

2.1 Définition et principes

Une « démarche qualité » vise à mettre en place, au sein d'un organisme, un système de management par la qualité, c'est-à-dire une organisation et des processus permettant d'orienter et de maîtriser la qualité de ses activités⁶⁷.

Appliquée en bibliothèque, la démarche qualité a suscité et suscite toujours un débat passionné au sein de la profession. Beaucoup se sont émus de l'introduction de marketing et de techniques de management issues du privé dans la gestion d'un service public non marchand tel qu'une bibliothèque. D'autres y voient en revanche le moyen pour la bibliothèque de répondre à la concurrence inédite qu'elle subit dans ses activités, une occasion d'interroger l'institution et la profession⁶⁸.

De manière synthétique, et selon la réflexion de Sylvie Lavallée⁶⁹, la démarche qualité s'articule autour de trois principes concomitants :

- une *politique qualité* définie par des *objectifs* eux-même mesurés par des *indicateurs*.
- une organisation fondée sur *l'approche processus* visant à satisfaire les besoins conscients et inconscients de tous les *clients*. L'approche processus est définie par la version 2000 de la norme ISO 9001 comme « *la chaîne d'activités corrélées ou interactives, qui transforme des éléments d'entrée en éléments de sortie, en apportant une valeur ajoutée*⁷⁰. » Des procédures, des modes opératoires ou autres documents formalisés décrivent chaque étape de la réalisation du produit ou du service, en identifiant qui sont les acteurs concernés et en précisant quels moyens et comment ils ont été mis en œuvre pour obtenir le résultat. Les « clients » d'une démarche qualité de service sont l'ensemble des parties prenantes du processus. Ce terme renvoie donc à la fois aux usagers et aux équipes qui participent à la réalisation du processus, y compris les dirigeants de l'organisation.

⁶⁷ Ce mode de gestion émerge dans le secteur privé industriel dès la seconde moitié du XXe siècle. L'objectif initial était alors de maximiser les profits financiers avant d'être associé à des préoccupations de sécurité et de prévention des risques dans des secteurs sensibles comme le nucléaire. Dans un contexte de crise économique, la démarche qualité est progressivement intégrée par le secteur public dès les années 1980 de par la nécessité d'évaluer les politiques publiques. La démarche qualité est aujourd'hui régie par la norme ISO 9001 : 2000. Bien que ce cette norme ne soit pas la seule applicable aux démarches qualité, l'ISO 9001 :2000 combine à la fois une reconnaissance internationale, une possible application à tous types d'organisation et un objectif de certification.

⁶⁸ Voir les *Questions-Réponses* d'Éric Sutter, « La démarche qualité en bibliothèque », *BBF*, 1998, n°1, p.20-23.

⁶⁹ Sylvie Lavallée, *Le management de la qualité dans une bibliothèque publique*, Mémoire d'étude de conservateur, Enssib, 2008, 102 p.

⁷⁰ ISO, *Systèmes de management de la qualité - Principes essentiels et vocabulaire*, ISO 9000 : 2000, in Sylvie Lavallée, *op. cit.*

- un management de l'organisation par les principes de l'*amélioration permanente*⁷¹.

2.2 La norme : outil originel de la recherche de la qualité en bibliothèque

La définition usuelle d'une norme repose dans « *l'ensemble des règles d'usage, de prescriptions techniques, relatives aux caractéristiques d'un produit ou d'une méthode, édictées dans le but de standardiser et de garantir les modes de fonctionnement, la sécurité et les nuisances*⁷². » Il est acquis que les normes s'appliquent également aux services et aux organisations. Certaines d'entre-elles concernent directement les bibliothèques, sans pour autant qu'aucune soit uniquement consacrée à l'accueil en bibliothèque. Cette fonction ou service apparaît de manière diffuse dans les normes existantes.

La première norme s'intéressant à la situation des bibliothèques est la norme ISO 2789 « Statistiques internationales de bibliothèques ». Révisée et mise à jour en 2006, cette norme a été créée en 1976 pour harmoniser l'établissement des statistiques nationales et permettre ainsi la comparaison des bibliothèques dans le monde. ISO 2789 propose six familles de définitions relatives à la bibliothèque, à la collection, aux usages et usagers, aux accès et installations, aux dépenses et enfin au personnel⁷³. Sans proposer une procédure d'évaluation, cette norme permet cependant une représentation fidèle de la situation en bibliothèque.

3. EXPÉRIENCES D'ÉVALUATION ET D'AMÉLIORATION DE L'ACCUEIL EN BIBLIOTHÈQUE

L'évaluation et le déploiement d'une démarche qualité ne relèvent pas seulement de la théorie pour le monde des bibliothèques. Même si ces pratiques ne sont pas généralisées à tous les établissements, certains ont saisi l'intérêt que cela représentait pour leur fonctionnement et leur développement. Parmi les établissements de l'enseignement supérieur, les SCD de Lyon 1 et de Toulouse 1 Sciences sociales sont assez représentatifs. Le premier fait souvent figure de modèle en la matière dans le monde des bibliothèques et son expérience sera analysée à ce titre⁷⁴. Le deuxième est moins remarqué mais nous avons découvert lors d'un stage⁷⁵ que ce SCD achevait un projet d'amélioration de l'accueil dans sa bibliothèque principale. Tous les deux apportent leur contribution au débat à travers une action concrète.

⁷¹ Concept schématisé par la « roue de Deming » et théorisé par la méthode PDCA (acronyme pour Plan, Do, Check, Act : je planifie, je réalise, j'évalue, je réagis en fonction des améliorations nécessaires).

⁷² *Le Nouveau Petit Robert*, 2006.

⁷³ Pierre-Yves Renard, « La normalisation des statistiques et des indicateurs », *BBF*, 2008, n°3, p. 29-34.

⁷⁴ L'expérience du SCD de Lyon 1 a été rendue publique dans un article du *BBF* : François Cavalier, Chantal Jonneaux et Arlette Mauriès, « La démarche qualité. Mise en œuvre à la bibliothèque universitaire de Lyon 1 », *BBF*, 2007, n°5, p. 78-84.

⁷⁵ Stage extérieur dans le cadre de la FIBE, Bibliothèque universitaire de la Manufacture des Tabacs, SCD de Toulouse 1 Sciences sociales, 25 février- 21 mars 2008.

3.1 Mise en œuvre d'une démarche qualité au SCD de l'Université de Lyon 1

Dans le souci d'améliorer la qualité de son accueil, le SCD de l'Université de Lyon 1 a mis en œuvre une démarche qualité entre début 2005 et fin 2006. Ce projet a été réalisé avec l'appui technique d'un consultant, choisi pour sa capacité à répondre à un cahier des charges rédigé par le SCD. Ce document contenait la définition de l'action à mener, le contexte, l'objectif, la prestation attendue, le nombre de personnes concernées. Un groupe de travail de quinze personnes volontaires a été organisé pour structurer le projet, le faire avancer. Un comité de pilotage a été créé. La démarche qualité s'est déroulée en plusieurs phases.

Analyse de l'existant (janvier-mars 2005)

Il a été demandé au consultant de relever dans le détail l'ensemble des prestations de services réalisées par le SCD auprès des usagers. Ce recueil d'informations a été rendu possible à travers la réunion du groupe de travail, des entretiens auprès du personnel et l'observation du fonctionnement des services de la bibliothèque.

Le consultant a également évalué les besoins des usagers en exploitant les résultats d'une enquête de satisfaction réalisée en 2004. Cette enquête rendait compte de la satisfaction des usagers sur les conditions d'accueil, le renseignement (interrogation de l'OPAC, fréquence et typologie des demandes auprès du personnel, disponibilité du personnel). L'enquête enregistrait aussi les éventuels besoins de formation à l'usage de la documentation. Des commentaires libres étaient possibles. Le consultant a complété les résultats de l'enquête par des entretiens avec des usagers et par une observation de leurs usages. Les dysfonctionnements perçus par le public ont été repérés.

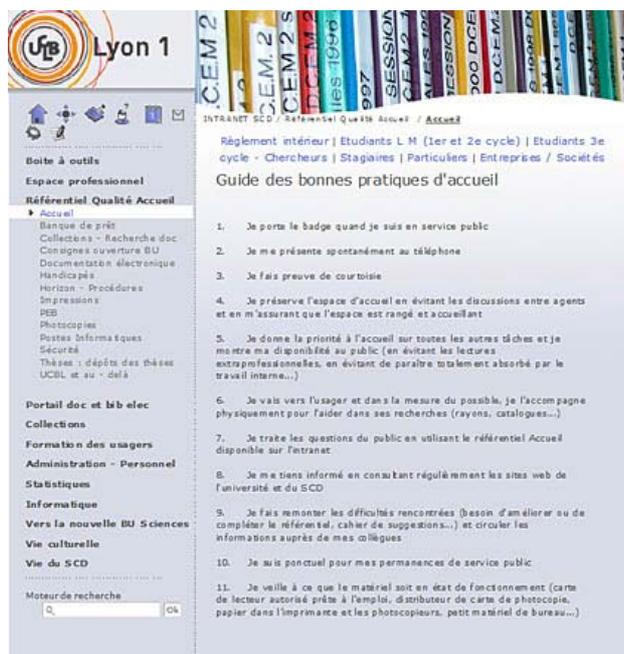
Le consultant a coordonné le recueil des attentes et du ressenti du personnel à propos du service public effectué à la BU. Un questionnaire a été mis au point avec le groupe de travail et a été renseigné par l'ensemble du personnel. Le questionnaire portait sur les modalités du service public, l'harmonisation des pratiques, les outils et les supports disponibles, les points forts et les points faibles du dispositif, les besoins de formation, et les suggestions d'amélioration. Des commentaires libres étaient possibles. Le consultant a exploité les résultats de cette enquête. La synthèse a été validée par le groupe de travail et le comité de pilotage, puis a ensuite été communiquée à tout le personnel. Sept thématiques d'amélioration ont été dégagées.

Recherche de solutions (mars-novembre 2005)

Dans un premier temps, la totalité du personnel a participé à un séminaire de deux jours animé par le consultant. Le but était à la fois d'être sensibilisé à la qualité et à l'accueil d'un point de vue théorique et de chercher des solutions concrètes pour améliorer les sept points prioritaires repérés précédemment. La réflexion portait donc sur l'harmonisation des règles et des pratiques d'accueil, la définition des transactions d'accueil et l'ébauche d'un guide de procédures, l'optimisation de l'organisation de l'accueil, le fonctionnement de l'accueil téléphonique, les supports et les outils d'information, la valorisation de l'offre d'accueil du SCD et l'évaluation de l'accueil. Cette réflexion a donné lieu à une synthèse des propositions.

Dans un deuxième temps, deux groupes de travail ont été constitués. Le premier avait pour mission d'élaborer un guide des meilleures pratiques en matière d'accueil et de

qualité de service au public (voir ci-dessous). Ce document pourrait s'apparenter à une sorte de charte demandant au personnel de s'engager sur la qualité de l'accueil.



Guide des bonnes pratiques d'accueil, accessible depuis l'intranet du SCD de Lyon 1.
Source : http://www.univ-lyon1.fr/43103434/0/fiche_pagelibre/&RH=SCD_QUALITE

Le deuxième groupe a travaillé à l'élaboration d'un référentiel d'accueil comportant des procédures d'accueil et des fiches d'information. Ce document vise à harmoniser les pratiques des différents postes en situation de service public. Des fiches ont été rédigées pour permettre à chaque agent en poste d'accueil quel que soit le service d'accéder à une aide efficace, rapide et normalisée en vue de satisfaire l'utilisateur. Ce référentiel a été mis en ligne sur l'Intranet du SCD⁷⁶ en utilisant K-Sup, le CMS (Content Management System) de l'université.

L'élaboration d'un référentiel d'évaluation de la qualité de l'accueil, prévue par l'organisation d'un troisième groupe de travail, a été reportée lors d'une quatrième phase.

Formation des personnels (fin novembre 2005-fin janvier 2005)

L'ensemble de la production des groupes de travail a fait l'objet d'une formation de deux jours délivrée à tout le personnel. Chaque groupe a bénéficié d'un contenu uniforme autour de deux axes : la présentation des nouvelles règles, du guide des bonnes pratiques et du référentiel d'accueil ; et l'acquisition de savoir-faire techniques et comportementaux en matière de relation avec le public à l'aide d'exercices et de mises en situation.

Évaluation (septembre-novembre 2006)

Le troisième groupe de travail prévu a fait des propositions d'indicateurs et de contenu afin d'élaborer une enquête de satisfaction des publics. Cet outil est utilisé comme

⁷⁶ Le référentiel Qualité accueil est accessible en ligne http://www.univ-lyon1.fr/37086621/0/fiche_pagelibre/&RH=QUAL_BIBBAT

moyen d'évaluation de la qualité des services et de l'accueil du SCD de l'Université de Lyon 1.

Un poste de chargé de mission « Indicateurs et Tableaux de bord » a été créé au SCD afin de concevoir et d'assurer le suivi de la démarche qualité entreprise. Ses outils sont principalement des tableaux de bord renseignés par des indicateurs statistiques et la réalisation régulière d'enquêtes de satisfaction.

En mai 2007, le SCD de Lyon 1 a expérimenté LibQUAL+ comme outil d'évaluation de la satisfaction de ses services⁷⁷

Bilan

Le projet du SCD de Lyon 1 nous paraît remarquable de par la solidité de sa structure. Les étapes sont claires et s'intègrent dans un planning maîtrisé.

Il est cependant important de souligner que la mise en place de la démarche qualité a bénéficié d'un terrain très favorable constitué par la préexistence d'une culture de l'évaluation vivante dans l'établissement. Ainsi, si l'expérience paraît « idéale », il n'en est pas moins vrai qu'elle n'est pas nécessairement transposable à n'importe quel autre établissement.

3.2 Réaménagement et amélioration des services rendus aux publics à la bibliothèque de l'Arsenal du SCD de l'Université de Toulouse 1

Contexte

La BU de l'Arsenal est une des trois sections du SCD de l'Université des Sciences sociales Toulouse 1 (UT1). En plus des collections et des services destinés aux usagers, le bâtiment abrite les services administratifs et centraux du SCD.

En 2000⁷⁸, le bâtiment fait l'objet d'un réaménagement de ses espaces suite à des travaux de mise en sécurité et à l'élargissement du libre-accès. Par la suite, ce réaménagement ne s'est pas avéré satisfaisant au regard de l'organisation de l'accueil et des services rendus aux publics. Une cinquantaine de personnes a des missions de service public à l'Arsenal.

En 2002, un premier groupe de réflexion travaille sur les fonctions liées à l'accueil dans le but d'harmoniser les fiches de poste en cours d'élaboration. En 2005, un premier état des lieux de l'accueil est réalisé par un groupe de projet qui vise « l'amélioration des services aux lecteurs ». Le groupe relève de nombreux dysfonctionnements dans l'organisation des bureaux d'accueil et de renseignements. En 2006, un conservateur est recruté pour prendre en charge la mission « Services aux publics », transversale aux trois sections du SCD. Une de ses premières missions est d'entreprendre une réflexion sur la réorganisation spatiale du hall de la BU de l'Arsenal ainsi que des services aux publics et de faire des propositions. Ce réaménagement implique une réorganisation des prêts et des retours et des bureaux de renseignement bibliographique.

⁷⁷ L'expérience est décrite dans un article du *BBF* écrit par Dominique Wolf, « LibQUAL+ en France : un outil pour l'évaluation de la qualité des services en bibliothèque », *BBF*, 2008, n°3, p. 39-47.

⁷⁸ La chronologie est tirée du cahier des charges du SCD UT1 pour un appel à prestataires dans le but de mettre en place des formations autour de l'amélioration des services rendus aux publics, SCD UT1, BU de l'Arsenal, juillet 2007, 6 p.

Moyens mis en œuvre

Dès juillet 2006, un groupe de travail est constitué sous la responsabilité du conservateur chargé des services aux publics. Ce groupe est constitué de 13 personnes, sur la base du volontariat et de la motivation, représentatif de l'ensemble des catégories de personnels et des différents services (prêt/ retour, communication des documents, renseignement bibliographique, recherche bibliographique, PEB, thèses). Dans une première phase, le groupe de travail est actif de juillet 2006 jusqu'en juin 2007. A partir de novembre 2006, il se réunit quatre fois par mois.

Le projet est accompagné par un consultant privé, expert dans la « *formation des personnels des bibliothèques [...] dans des domaines tels que l'organisation, l'accueil, le management, la formation pédagogique des formateurs, la conduite de projet...* »⁷⁹ »

Analyse de l'existant et proposition de scénarii (juillet 2006-juin 2007)

Le groupe de travail a réuni une importante masse d'informations sur l'organisation de la bibliothèque et de ses services. Ces informations ont été recueillies à travers des réunions et des entretiens avec les personnels concernés⁸⁰. Il n'y a pas eu d'enquête en direction des publics.

Deux axes d'étude ont été privilégiés : l'analyse fonctionnelle des lieux d'accueil de la BU et l'analyse des prestations de services assurées par l'Arsenal. Des fiches ont été rédigées pour chacun des lieux et des services en répondant à des questionnaires standardisés qui ont décrit l'organisation, les dysfonctionnements observés, les publics ciblés, les services de base et les services associés et des fiches de procédures.

Sept principes fondamentaux ont été dégagés pour une action future⁸¹ :

- rendre lisible l'organisation de la bibliothèque pour les lecteurs
- renforcer la fonction d'accueil en direction de tous les publics
- proposer une meilleure fonctionnalité des services dans le hall
- rassembler les personnels dans un même espace pour favoriser la prise en charge collective des usagers et la dynamique d'équipe
- rapprocher les usagers des personnels
- proposer d'autres outils et d'autres supports aux lecteurs pour d'autres usages
- favoriser l'autonomie des usagers

Trois principes généraux de pratique professionnelle ont été énoncés :

- travailler à l'adoption d'un discours commun sur le règlement, le métiers et les services
- faire de l'accueil un travail d'équipe
- réaliser ensemble des outils adaptés à nos besoins à tous les postes publics (cahiers de procédures, groupe de discussion, formation).

⁷⁹ Philippe Fabre Conseil, *Amélioration des services rendus aux publics : proposition de dispositif d'accompagnement et de formation : Bibliothèque de l'Arsenal, Toulouse, 7 septembre 2007, 8 p.*

⁸⁰ Les traces de ces travaux sont accessibles dans un document de travail de la BU de l'Arsenal intitulé « Accueil du public : Synthèse d'une réflexion collective », daté de juin 2007, 12 f. annexes non paginées.

⁸¹ *Ibid.*, f. 3.

La direction rédige un cahier des charges dans le but de faire appel à un consultant qui épaulerait l'équipe en place pour poursuivre le travail.

Mise en place d'une réorganisation test (octobre-décembre 2007)

Suite aux propositions du groupe de travail, une réorganisation des services est testée. Cette phase est accompagnée par une intervention de cinq jours du consultant auprès du groupe de travail. Son accompagnement se décline en deux volets. Le premier consiste en une aide à l'élaboration de documents d'analyse, de suivi et de bilan. Pour le deuxième volet, le consultant impulse une ingénierie de formation afin que l'ensemble du personnel s'approprie le nouvel aménagement et les nouveaux postes de travail. Le réaménagement des espaces et du hall est effectué avec quelques semaines de retard au début de l'année 2008.

Formation du personnel (mars-avril 2008)

Cette formation est assurée par le consultant sur la base de l'ingénierie effectuée avec le groupe de travail et en y incorporant les éléments recueillis pendant la phase de test. Quatre journées de formation sont dispensées à chacun des 49 membres du personnel de l'Arsenal répartis en quatre groupes représentatifs au niveau des catégories et des services.

Le programme de formation nous informe que l'accueil est traité d'un point de vue collectif et individuel (journées 1 et 2). La journée 3 insiste sur la dimension organisationnelle de l'accueil en intégrant notamment un point sur les démarches qualité. La dernière journée est consacrée à la prévention et à la gestion des conflits.

L'objectif est à la fois de produire une boîte à outils pour le personnel de l'accueil mais aussi de transmettre des réflexes de comportement en situation d'accueil.

Bilan

L'expérience de l'amélioration de l'accueil à l'Arsenal a débouché sur le déploiement de solutions pratiques pour résoudre un problème concret d'aménagement d'espaces et de réorganisation de services. Le projet est remarquable par la finesse de son analyse réalisée par le groupe de travail. À travers l'utilisation de grilles d'analyse communes, l'équipe a su exploiter un outil efficace pour construire son évaluation.

III. Propositions et scénarios d'évaluation pour améliorer l'accueil au SCD de Perpignan

Les propositions et les scénarios présentés ci-dessous n'ont pas l'ambition d'être exhaustifs. De la même manière, nous n'avons pas cherché à proposer des solutions exclusives. Certaines peuvent s'avérer partiellement complémentaires. Le choix retenu est celui d'une proposition dans le temps : chaque scénario correspond à un degré de complexité progressif, le suivant ayant intégré et mis en place les recommandations du précédent. L'ensemble du processus s'étend sur une durée de cinq ans. De manière générale, ces propositions visent à être le mieux adapté à la situation du SCD de Perpignan à un instant donné.

Avec cet objectif, nous formulons trois scénarios successifs pour une évaluation en vue d'améliorer la qualité de l'accueil : un socle commun pour une politique de l'évaluation de la qualité au SCD de Perpignan, une autonomisation du processus d'évaluation et l'intégration performante d'une démarche qualité. À chaque scénario se rattachent des éléments récurrents sur lesquels porte la démarche d'évaluation : la construction du projet de l'évaluation, le choix des outils d'évaluation, l'organisation du personnel et la communication mise en œuvre.

1. UN SOCLE COMMUN POUR UNE POLITIQUE D'ÉVALUATION DE LA QUALITÉ DE L'ACCUEIL

Comme tous les SCD, celui de Perpignan réalise chaque année une évaluation de son fonctionnement à travers l'ESGBU. Cette enquête donne des informations importantes sur la situation des SCD en France mais elle renseigne rarement sur la qualité des services. Ainsi, si la culture d'évaluation est présente dans un SCD comme celui de Perpignan, l'évaluation de la qualité des services est un élément assez nouveau.

Nous préconisons ici de créer les conditions nécessaires à l'évaluation de la qualité de l'accueil en engageant l'établissement à fonder un socle durable en la matière. Nécessitant peu de moyens, ce scénario peut être mis en place immédiatement et être pleinement déployé dans le SCD à l'horizon d'un an.

1.1 Construction du projet d'évaluation de l'accueil

Afin d'engager le SCD sur la voie de l'évaluation, il nous apparaît prioritaire de déterminer le périmètre d'action et les objectifs de la démarche. L'établissement a clairement spécifié que le champ d'action prioritaire de sa démarche sera l'accueil avec pour objectif d'améliorer la qualité du service rendu aux usagers.

Dans un premier temps, nous préconisons de construire une démarche d'évaluation centrée sur le fonctionnement et le développement propres au SCD de Perpignan, sans chercher à comparer sa situation en matière d'accueil à celle d'autres établissements. Cette orientation aura des incidences sur les outils d'évaluation mis en place dans la mesure où ceux-ci seront construits à partir des situations existantes et observées spécifiquement au SCD de Perpignan.

Au niveau des acteurs, la création au SCD de la mission « Services aux publics » en septembre 2008 répond en partie à la question des ressources humaines disponibles pour organiser ce projet. Cette mission nous a été confiée dans un esprit de transversalité mais nous solliciterons des forces en présence organisées principalement en sections. En effet, ce projet ne peut pas être le fait d'une personne unique, aussi transversale soit-elle.

Il se construira avec la participation nécessaire de tous les agents sollicités de manière individuelle sur leurs pratiques de service public. De plus, la structure du projet intégrera de manière privilégiée la figure des magasiniers principaux, identifiés dans chaque section comme étant les véritables chevilles ouvrières du service public tel qu'il est organisé actuellement.

Enfin, pour construire le stade initial de ce projet, nous mobiliserons les personnes déjà repérées comme ayant des responsabilités spécifiques en matière de service public, à savoir la responsable de la « gestion du lectorat » et le médiateur Service public. Ces derniers acteurs nous semblent tenir une place à part dans le processus pour deux raisons : la bibliothécaire en charge de la mission « Gestion du lectorat » part à la retraite à la fin de l'année et devra nous transmettre son expérience afin qu'elle soit réinjectée dans la nouvelle mission « Services aux publics » ; nous conserverons le médiateur Service public dans ses fonctions afin de multiplier les canaux d'information.

1.2 Connaître la relation entre les usagers et la bibliothèque : des outils d'évaluation simples

Dans un premier temps et de manière simple, il est possible de mieux connaître les attentes du public et son degré de satisfaction en matière d'accueil à travers des outils rapidement opérationnels : l'enregistrement des remarques des usagers et la typologie de leurs demandes d'information.

Enregistrement par la bibliothèque des remarques et du comportement des usagers

Nous préconisons de conserver les cahiers de suggestions et de remarques déposés dans les Points Infos. Nous envisageons également de généraliser cet outil à la banque de prêt et à l'accueil. Nous proposons d'améliorer leur visibilité en les disposant sur des présentoirs verticaux et non plus posés à même les bureaux d'accueil car ils peuvent être cachés par d'autres documents. Nous veillerons à installer des présentoirs suffisamment stables ou inclinables pour pouvoir les utiliser comme supports d'écriture.

Nous veillerons à recueillir régulièrement ces observations et à y répondre rapidement en notant la réponse dans le cahier d'origine mais aussi en faisant une synthèse régulière des réponses apportées et en affichant cette dernière près des zones d'accueil. Ce document pourrait prendre la forme de « Vous nous avez demandé... Nous avons fait... ».

Dans la mesure du possible, il sera demandé au personnel des postes d'accueil d'adopter une attitude proactive en s'enquérant de l'aisance ou de la satisfaction des usagers envers les services de la bibliothèque. Périodiquement, ces réponses pourraient être notées par l'agent dans un formulaire rudimentaire créé à cet effet. Le traitement des données que nous effectuerons donnera lieu à une image ultra-simplifiée mais indicatrice de la satisfaction des usagers.

Enfin, tout comme les marques de satisfaction, les signes de mécontentement et les situations de conflits doivent également être enregistrés par l'agent qui en est le témoin (ou la victime). Un formulaire *ad hoc* peut être renseigné et transmis à la mission « Services au publics ». Plus simplement, un e-mail sera envoyé au même destinataire en détaillant les circonstances de l'événement. Après l'avoir enregistré à des fins statistiques, nous nous engagerons à produire une réponse aux deux parties.

Typologie des demandes d'information du public

Afin de mieux connaître les besoins des usagers lorsqu'ils s'adressent au personnel dans des lieux d'accueil, nous suggérons d'établir une typologie de leurs questions grâce à un décompte de transactions à l'intérieur d'un formulaire. Jean-Philippe Lamy propose cet outil pour évaluer un service de référence⁸² mais il est absolument adaptable dans des situations d'accueil plus larges.

Sur une période donnée et à plusieurs moments dans l'année, l'agent renseignera le formulaire à chaque sollicitation. Après traitement des résultats, nous connaîtrons la proportion respective des demandes concernant des indications topographiques à l'intérieur de la bibliothèque, celle des renseignements sur les services offerts et celle des demandes d'ordre documentaire.

Nous préconisons d'affiner les types de demandes. Les requêtes d'ordre documentaire seront ainsi déclinées en différents niveaux de complexité de la tâche.

Cet outil donne aussi bien entendu une indication de la capacité de l'organisation à fournir le renseignement demandé. Pour cela, il dépassera le seul objectif de connaissance des publics et aura des conséquences sur la réorganisation du service : amélioration de la signalétique, formation du personnel, formation des usagers...

1.3 Évaluation de l'organisation du personnel de service public

Cet élément est sans doute le plus délicat dans la démarche d'évaluation car la dimension humaine y est prépondérante. Évaluer cet aspect de l'accueil ravive souvent les craintes du personnel lorsque cette évaluation est vécue comme une remise en cause de leurs conditions de travail. Pour cette raison, nous préconisons d'avancer plus lentement sur ce terrain. Ce scénario propose d'évaluer l'organisation et le fonctionnement du planning de service public.

Le planning gère actuellement les permanences de service public aux postes d'accueil, de la banque de prêt, des Points info dans les salles de lecture et de la salle multimédia. L'évaluation du planning visera à mesurer plusieurs composantes :

Fonctionnement général du service public

Le respect du planning est un bon indicateur du fonctionnement du service public car plus son application est difficile, plus le service public se révèle être un point problématique dans l'ensemble de l'organisation.

Par un simple décompte des modifications opérées et transmises par le magasinier principal responsable du planning, nous obtiendrons le nombre de réajustements

⁸² Jean-Philippe Lamy, « Évaluer un service de référence », *BBF*, 2001, n°4, p.82-88. Voir l'adaptation du formulaire statistique de transaction en [Annexes](#).

nécessaires avant son application effective. L'objectif est d'identifier les causes de ces réajustements et de trouver des solutions pour stabiliser son organisation⁸³.

Adaptation de la durée des créneaux de service public

Actuellement, les agents ne restent généralement pas plus d'une heure sur le même poste de service public. On peut se demander si cette durée est adaptée aux besoins et aux pratiques des lecteurs. De plus, le morcellement des plages de service public peut alourdir la gestion du planning.

Une enquête de fréquentation nous renseignerait sur la durée moyenne d'une visite à la bibliothèque. Un des moyens réalisables sur une période limitée est de proposer à l'utilisateur lorsqu'il entre dans un espace défini de la bibliothèque de se saisir d'une carte-formulaire sur laquelle il notera son heure d'arrivée. Il déposera ensuite cette carte à sa sortie en notant l'heure de son départ et mieux encore ce qu'il a fait lors de sa visite. Nous aurons ainsi une indication supplémentaire sur ses usages de la BU.

La consultation du personnel sur ce sujet est également importante car il concerne directement ses conditions de travail. Des rencontres avec les agents seront organisées pour recueillir leur avis. Leurs conclusions orienteront le choix du fonctionnement.

Cette question sera plus pertinente pour les Points info que pour les postes d'accueil et de la banque de prêt. Elle dépend aussi de l'affluence dans ces lieux.

Adaptation du nombre de postes de service public à assurer

Actuellement, tous les postes de service public sont occupés sur toute la durée d'ouverture de la bibliothèque, soit par des titulaires, soit par des tuteurs⁸⁴. L'évaluation du degré de sollicitation de ces postes à plusieurs moments de la journée montrerait l'intérêt de maintenir constamment ce niveau de ressources humaines.

Un décompte quotidien sera réalisé par l'agent en poste en découpant les plages horaires du service. A priori, les postes visés pourraient être ceux des Points info compte tenu de leur rythme d'activité. L'objectif d'amélioration est de rationaliser la permanence de ces postes lors des créneaux de faible affluence du public et/ ou lors d'une période de présence soutenue des bibliothécaires dans leurs bureaux. Le personnel libéré sera utilisé à d'autres postes plus stratégiques à ce moment.

Lorsque le Point info sera vacant sur certaines plages creuses, le renseignement sera assuré par les bibliothécaires que le public ira solliciter dans leurs bureaux. Cependant, ce fonctionnement ne permettra plus sur la durée limitée de la vacance du poste d'aller au devant des lecteurs pour leur demander dans une démarche proactive s'ils ont besoin d'aide.

Cette évaluation aura aussi pour conséquences la nécessité de réorganiser le circuit des communications sur demande dans la bibliothèque centrale puisque l'agent au Point info a aussi la tâche de communiquer à la banque de prêt les documents localisés en magasin et de remettre en rayons ou au magasin les documents enregistrés au retour.

⁸³ Depuis la rentrée 2008, une procédure a été réactivée : l'administration du SCD transmet chaque jour aux organisateurs des plannings un relevé des absences de la journée dues aux congés ou aux formations, les impondérables restant les absences pour cause de maladie.

⁸⁴ À l'exception de la salle multimédia, ouverte les après-midi du lundi au vendredi.

1.4 Évaluation de la communication

La communication est un élément essentiel dans l'organisation et le fonctionnement d'un service tel que l'accueil. Elle est garante de la bonne transmission des informations à destination du public et des équipes professionnelles. Cette évaluation agira sur deux dimensions : la communication interne au SCD et la communication externe.

Communication interne : évaluation des circuits

Lors de cette première phase, nous préconisons une évaluation de l'efficacité des circuits de la communication interne. L'objectif est de mesurer la qualité de la transmission et de la réception de l'information interne concernant le service public. Actuellement, cette communication emprunte des canaux divers allant de la réunion (de direction, de section, de chefs de services) à la note de service, en passant par le courrier électronique pour certains ou la note d'information laissée sur les bureaux. Concernant spécifiquement le service public, la courroie de transmission essentielle demeure les magasiniers principaux.

Grâce à la diffusion d'un questionnaire interne, l'évaluation consistera à sonder les personnels sur leurs pratiques et leurs outils privilégiés concernant l'accès à l'information du service. Ce questionnaire sera complété par des entretiens avec chacun pour recueillir une information plus précise. L'évaluation visera à quantifier les pertes d'information éventuelles et à connaître les raisons de la non utilisation de tel médium (désintérêt, manque de formation, préférence pour un autre médium, etc.)⁸⁵. La nature des résultats conditionnera également un comportement approprié de la part de l'émetteur de l'information.

Communication externe : évaluation de la pertinence des documents d'accueil et de l'efficacité de la signalétique

Cette évaluation préalable a d'abord pour objet la validité de la documentation fournie aux publics dans les espaces d'accueil. Pour chaque espace, nous rassemblerons tous les documents diffusés aux usagers lorsqu'ils existent et nous contrôlerons à la fois leur mise à jour et leur complétude. Nous n'oublierons pas d'évaluer les informations présentes sur le site web du SCD.

Objet de communication à destination du public, la signalétique sera analysée pour les espaces ouverts (salles, halls, rayonnages, banques, etc.) et fermés (bureaux) du SCD. Dans chaque espace, l'évaluation déterminera si la signalétique est présente, suffisamment compréhensible, visible et appropriée. Lorsqu'ils existent, nous préconisons de rejeter les termes trop bibliothéconomiques pour préférer des mots du langage courant⁸⁶.

⁸⁵ Par exemple, l'efficacité de la communication par e-mail sera nulle si l'agent ne dispose pas d'une adresse électronique.

⁸⁶ Par exemple, monographies pour livres, périodiques pour revues, OPAC ou Mercure (nom de l'OPAC) pour catalogue en ligne, etc...

2. UNE AUTONOMISATION DU PROCESSUS D'ÉVALUATION DE L'ACCUEIL

Dans une deuxième étape, et en fonction du bilan de la première phase si elle était mise en place, nous tâcherons de rendre la démarche d'évaluation autonome pour plus d'efficacité. À travers les mêmes éléments de l'accueil, le processus se détachera progressivement d'un pilotage « exogène ». Il vivra sa propre vie et se développera sur davantage de ressources propres. Le bilan de cette phase est envisageable après deux ans d'expérimentation, soit trois ans après l'engagement du processus.

2.1 Projet d'évaluation : une maîtrise d'œuvre plus transversale

Dans cet objectif d'autonomisation, nous préconisons ici de rajouter un niveau supérieur de transversalité à la structure du projet d'évaluation. Nous suggérons de créer un groupe de travail restreint sur la question de l'amélioration des services rendus et de l'organisation de l'accueil. Cette structure sera sous notre responsabilité en tant que chargé de mission des services aux publics. Afin de dynamiser l'implication et la motivation de ses acteurs, nous suggérons de constituer ce groupe sur la base du volontariat en y assurant la représentativité des catégories du personnel, des sections et des services du SCD. À ce stade, il sera également très intéressant d'associer au projet un groupe d'usagers à la manière des *focus groups*⁸⁷. Cette dernière composante permettra d'intégrer un regard extérieur à la démarche d'évaluation. Ce groupe se réunira régulièrement sur un ordre du jour précis⁸⁸. À travers une mise à plat du travail en service public au SCD, sa mission sera d'harmoniser les pratiques et de définir des procédures. Par ailleurs, le groupe se saisira de l'ensemble des autres éléments d'évaluation décrits prochainement dans ce scénario, à commencer par l'évaluation interne du fonctionnement du service public.

2.2 Évaluation des acteurs de la bibliothèque : construction d'outils d'enquête

Nous préconisons ici d'élargir l'objet de l'évaluation et de l'enquête en intégrant l'ensemble des parties associées à l'accueil de la bibliothèque pour connaître les pratiques et les attentes des personnels et la satisfaction du public.

Analyse du fonctionnement du service public

À ce stade, le groupe de travail aura pour priorité de réaliser une analyse fonctionnelle de chaque poste et prestation de service en dégagant les compétences requises et les dysfonctionnements éventuels.

⁸⁷ Voir Glossaire en [Annexes](#).

⁸⁸ Il sera pertinent de ne pas imposer un rythme fixe des réunions sur toute la durée de cette phase mais de s'adapter aux étapes et à la marche du projet. Compte tenu des obligations de service public, l'organisation de trois ou quatre réunions mensuelles nous semblent être un maximum.

Le groupe disposera d'une grille d'entretien commune à tous les postes et services pour décrire le public concerné et le service « primaire » attendu⁸⁹ défini par le contenu de la mission, le service rendu à l'utilisateur et les conditions nécessaires pour optimiser celui-ci. Cette analyse aboutira à une synthèse présentant des propositions de solutions d'amélioration. L'une d'entre-elles pourra être en premier lieu la construction d'un référentiel adapté aux missions d'accueil.

L'évaluation s'appuiera aussi sur la norme ISO 11620 « Indicateurs de performance des bibliothèques »⁹⁰. Parmi les indicateurs de la norme, certains mesurent la fonction et le service d'accueil : « satisfaction des usagers », « postes de travail publics par personne », « nombre d'heures d'accès aux postes de travail par personne », « surfaces de services publics par personne », « places assises par personne », « nombre d'agents par personne », « entrées à la bibliothèque par personne », « pourcentage des demandes d'information transmises par voie électronique », « pourcentage du personnel affecté au service public par rapport à l'effectif total ».

Ces indicateurs mesurent la conformité des objectifs de la bibliothèque par rapport à l'organisation de ses activités et à la satisfaction des usagers. Ils seront intégrés dans des tableaux de bord pour devenir des outils de pilotage sur la durée. Ils permettront ainsi au SCD de s'appuyer sur ces références pour avancer.

Enquête de satisfaction des publics.

Nous préconisons la réalisation d'une enquête de satisfaction du public qui placera l'utilisateur du SCD au centre de l'appréciation du service. Cette enquête sera conduite par le SCD selon plusieurs modalités possibles. La direction maître d'ouvrage pourra confier la maîtrise d'œuvre à la mission « Services aux publics » ou décider de la partager. Dans ce cas, le SCD proposera par exemple au département de sociologie de l'université de participer à la réalisation de l'enquête. Une autre piste plus institutionnelle sera explorée avec la Direction des études et de la prospective de l'université qui a parmi ses missions principales celle des enquêtes qualitatives.

Ce projet représente un fort investissement humain et l'ensemble des étapes de l'enquête peut s'étaler sur plusieurs mois.

Nous choisirons de mener l'enquête par entretiens face à face. Cette technique permet de rebondir sur les points abordés et parfois d'enregistrer des informations insoupçonnées. Elle demande aussi plus de ressources car si les questionnaires auto-administrés ou envoyés par e-mail sont plus économes en moyens, ils produisent des résultats plus limités. L'enquête en elle-même aura lieu à un moment significatif de l'activité normale du SCD.

Les données seront traitées dans une application informatique. L'outil de base pourra être un tableur de type Excel mais nous choisirons un logiciel dédié au dépouillement et au traitement des enquêtes, de préférence libre. Quel que soit le choix, une formation sera nécessaire à la maîtrise de ces outils.

⁸⁹ L'expression est du groupe de travail « Accueil du public » de la BU de l'Arsenal au SCD de Toulouse I. Leur cadre d'analyse distinguait les services « primaires » (définition reprise ici) des services « secondaires associés » constitués par la capacité de l'utilisateur à accéder au personnel, aux informations et aux collections, et aux moyens pour le personnel d'évaluer la satisfaction du lecteur.

⁹⁰ La norme ISO 11620 a été créée en 1998 et sera vraisemblablement révisée en 2008. Elle définit la performance des bibliothèques à travers les dimensions de l'efficacité, de l'efficience et de la cohérence des moyens et des objectifs. Les indicateurs décrits sont cependant assez généraux et n'entrent pas dans la finesse de tel ou tel aspect de la bibliothèque, comme l'accueil par exemple.

2.3 Organisation de l'accueil : test d'un fonctionnement transversal

À ce stade, les conditions sont réunies pour tester un fonctionnement différent de l'accueil. Nous proposons de mettre en place sur une période provisoire de deux mois un mode opératoire basé sur une logique totalement transversale. L'objectif est d'évaluer en situation réelle ce que peut apporter ce type d'organisation au service de l'accueil et par extension au SCD.

Nous suggérons de créer une brigade « Service public » (ou « Accueil ») sur la base du volontariat parmi l'ensemble du personnel du SCD. Dans l'idéal, chaque section ou service fournira un contingent proportionnel à ses moyens sans jamais retirer plus de 50% des effectifs de départ. Dans ces conditions, la brigade s'élèvera à une dizaine d'agents⁹¹. La représentation de toutes les catégories sera attendue.

Les membres de la brigade verront leurs missions de service interne se réduire, voire disparaître lorsque cela est possible. Les activités de rangement, de prêt et retour et de maintenance des machines⁹² seront considérées comme étant du service interne.

En revanche, toutes les autres fonctions liées à l'accueil seront confiées à la brigade. L'activité de renseignement sera déclinée en plusieurs niveaux (renseignement général, renseignement bibliographique, recherche bibliographique) et chaque agent pourra y participer selon ses compétences. Le renseignement sera effectué selon deux modes différents : « passif » lorsque l'agent accueillera l'utilisateur, « proactif » lorsqu'il ira au devant de lui pour lui proposer son aide.

La brigade « Service public » se saisira d'autres éléments de l'accueil comme la signalétique, la communication du SCD ou encore le suivi des enquêtes.

L'expérience se clôturera sur une évaluation réalisée par le groupe de travail. Il cherchera à en mesurer son efficacité dans le service rendu et l'organisation de l'accueil.

2.4 Pour une communication efficace et cohérente

Communication interne : évaluation de la documentation d'aide à l'accueil

Avec la même préoccupation d'amélioration qu'au stade précédent, la communication interne liée à l'accueil restera l'objet d'une évaluation. Cette fois-ci, elle portera sur le contenu de la documentation d'aide à l'accueil utilisée par le personnel⁹³.

Nous proposons d'abord de faire un état des lieux de son existence (ou non) dans tous les postes de service public, l'objectif étant bien sûr de tous les doter de cet outil. Nous évaluerons ensuite partout avec beaucoup de soin le niveau de mise à jour de cette documentation en détaillant chaque document et en signalant la nécessité de remplacer ceux devenus obsolètes. Enfin, une réflexion importante sera menée concernant l'organisation de cette documentation à l'échelle de chaque poste et pour l'ensemble du service public du SCD.

⁹¹ Par un décompte théorique par section, la brigade sera composée de 2 agents des Sciences, 4 agents de LSH, 3 agents de Droit-Éco et 2 ou 3 agents hors sections.

⁹² Photocopieurs, imprimantes, postes informatiques...

⁹³ Celle-ci se compose de documents divers à Perpignan, allant de la note de service à une procédure précise et technique, le plus souvent stockés dans des classeurs déposés dans les postes d'accueil. Voir Chap. 1, 2. Les « lieux » de l'accueil et ses outils.

Les évaluations seront conduites par le groupe de travail constitué depuis le début de la phase. Nous préconisons de démarrer ce chantier après l'analyse fonctionnelle des postes et des services qui nous paraît plus urgente.

Le groupe de travail présentera des propositions de contenu et d'organisation de cette documentation. Celles-ci seront autant de réponses formalisées en amont à des dysfonctionnements observés en service public. Elles prendront la forme de procédures et de guides qui décriront au personnel les actions à mener dans le cadre de leurs fonctions. Cette documentation vise à harmoniser les pratiques et renseigne les objectifs à atteindre auprès des usagers.

La présentation de cette documentation gagnera à être davantage structurée et accessible pour l'ensemble du personnel d'accueil. À l'instar de la réalisation du SCD de Lyon 1⁹⁴, la construction d'un guide sur l'Intranet du SCD sera envisagée.

Communication externe : évaluation de la visibilité du SCD

Ici sera évaluée la cohérence de la communication du SCD proposée aux usagers et la visibilité de l'établissement. Après avoir analysé les informations de communication externe du SCD repérées et validées à la phase précédente, le groupe de travail évaluera l'harmonisation de leur niveau de renseignement et de leur présentation.

Nous préconisons notamment de doter chaque poste d'accueil d'au moins un outil de communication à destination du public (guide du lecteur, lettre d'information...). Nous pensons que l'efficacité de chacun sera améliorée par une présentation commune : graphisme, volumétrie de la documentation, type de supports. Nous proposons ainsi d'entamer une collaboration avec le service de la communication de l'université pour travailler sur la création d'une charte graphique utilisable pour tous les documents. De la même manière, le groupe de travail sera mobilisé sur le choix du support : plaquette, dépliant, livret ou interface sur le web. Une réflexion sera engagée sur l'opportunité de rédiger une « Charte d'accueil du SCD de Perpignan ». Une des fonctions de ce document est de présenter au public le niveau et la nature des engagements du SCD en matière d'accueil⁹⁵.

De manière générale, ce travail d'harmonisation améliorera la visibilité du SCD dans sa globalité.

3. L'INTÉGRATION D'UNE DÉMARCHE QUALITÉ AU SERVICE D'UN ACCUEIL PERFORMANT

En tenant compte des résultats issus deux premières phases de ce projet, nous proposons au SCD lors de cette troisième année d'appliquer sur deux ans une démarche qualité. Le but est d'achever la construction du processus d'évaluation de l'accueil et d'assurer les améliorations constantes dans ce domaine.

⁹⁴ Voir Chap. II, 3.1 Mise en œuvre d'une démarche qualité au SCD de l'Université de Lyon 1.

⁹⁵ Dans le domaine de l'accueil depuis 2003, de nombreuses administrations publiques françaises ont souscrit aux engagements de la Charte Marianne. À partir de 2005, dans un souci de validation et de fiabilité des engagements, la Charte Marianne a été complétée par le « référentiel » Marianne qui aboutit à une labellisation de l'organisme (Label Marianne) après une évaluation externe. Ce label est rarement octroyé en bibliothèque et notre intention n'est pas de chercher à l'obtenir pour le SCD. Il faut cependant signaler l'expérience de la Bibliothèque publique d'information (BPI) qui a souscrit à la Charte Marianne dans une démarche de qualité de l'accueil et a obtenu le label Marianne en 2008.

3.1 Le projet d'évaluation intègre la démarche qualité

Nous préconisons d'ajouter une dernière dimension à la structure du projet d'évaluation en fondant l'organisation de l'accueil sur une démarche qualité⁹⁶. À ce stade, certaines conditions de la démarche sont normalement déjà en place comme la définition d'objectifs par le SCD ou l'évaluation des performances initiée dans le scénario précédent. Il reste cependant à garantir une *amélioration permanente*⁹⁷ des processus de l'accueil.

Nous suggérons pour cela de faire appel à un consultant spécialisé en organisation et management des bibliothèques. Sa contribution sera bénéfique à double titre : l'apport d'un nouveau regard extérieur sur l'accueil au SCD et une expertise professionnelle confirmée dans le management par la qualité appliqué aux bibliothèques. Ce consultant⁹⁸ aura pour interlocuteur privilégié le groupe de travail réuni alors pour la troisième année consécutive. Sa mission sera d'impulser et d'accompagner les débuts de la démarche qualité à travers des actions de conception de processus et de formation du personnel.

Sa prestation donnera lieu à un coût supporté par le SCD. Pour cette raison, nous préconisons de budgétiser à l'avance sa participation au projet⁹⁹.

3.2 Des outils pour évaluer la qualité de service : tableaux de bord et LibQUAL+

L'évaluation de la qualité sur le long terme assurera au SCD la poursuite des améliorations de l'accueil et la maîtrise d'un outil de pilotage intégré. Les évaluations réalisées dans les étapes précédentes seront intégrées dans des tableaux de bord qui révéleront une situation donnée mais surtout qui apporteront une véritable aide à la décision. Construits sur des objectifs, les tableaux de bord sont capables d'indiquer quels sont les efforts à fournir.

Nous préconisons également d'utiliser LibQUAL+, un outil spécifique à l'évaluation des services en bibliothèque (dont l'accueil) du point de vue de la satisfaction des usagers. Il s'agit d'un questionnaire standardisé mis au point et diffusé par les bibliothécaires américains de l'Association of Research Libraries (ARL) qui permet aux bibliothèques universitaires de disposer de données homogènes et comparables entre elles et de mener une évaluation sur le long terme¹⁰⁰.

⁹⁶ La démarche qualité est certifiée par la norme internationale ISO 9001 : 2000. Néanmoins, se donner pour objectif d'installer cette démarche ne conduira pas forcément le SCD à engager une procédure de certification. Tout dépend de l'intérêt que l'établissement y trouvera.

⁹⁷ D'après le principe de management utilisé dans une démarche qualité.

⁹⁸ Le consultant sera choisi sur la pertinence de sa réponse à un cahier des charges rédigé par le SCD.

⁹⁹ Pour des raisons de confidentialité, nous ne pouvons pas diffuser le devis exact des prestations des consultants qui ont participé aux expériences étudiées dans le chapitre 2 de la partie II. Néanmoins, il est raisonnable de prévoir une tarif d'environ 1 000€ par jour d'intervention. Il reste à évaluer avec le groupe de travail et la direction le volume d'intervention demandé.

¹⁰⁰ Définition de Dominique Wolf, « LibQUAL+ en France : un outil pour l'évaluation de la qualité des services en bibliothèque », *BBF*, 2008, n°3. Voir aussi <http://www.libqual.org/>

LibQUAL+ formé à partir de « libraries » et « quality ». À partir d'une série de 27 questions prédéfinies, LibQUAL+ cherche à mesurer la perception des usagers des bibliothèques quant à la qualité des services dispensés à travers trois rubriques générales : les bâtiments, les ressources documentaires et le personnel. Pour chaque question, les usagers s'expriment sur une échelle de 1 à 9 en évaluant le niveau perçu, le minimum acceptable et le niveau souhaité. L'utilisation de cet outil d'évaluation est payante et soumise à inscription. Suite à l'enquête, l'ARL produit un rapport d'analyse des résultats mais les établissements ont la possibilité de visualiser en ligne les données renseignées sous forme graphique. Une adaptation du questionnaire en français a été

LibQUAL+ est un outil payant¹⁰¹ et sa prise en main nécessite un temps d'apprentissage technique. De plus, un travail important de paramétrage est demandé à l'installation de l'application pour que l'évaluation corresponde à la situation et aux spécificités de la bibliothèque. Du fait de la standardisation de l'enquête, moins de paramètres sont contrôlables par le SCD, comme le révèle le mode d'administration de l'enquête qui est nécessairement le renseignement du questionnaire en ligne. Néanmoins, le temps de la réalisation de l'enquête est économisé puisque LibQUAL+ propose un questionnaire et un mode d'administration déterminés et un traitement des données.

3.3 Évaluation d'un choix d'organisation transversale : proposition d'un service de référence élargi

Suite au test réalisé à la phase précédente, le moment est venu de décider si l'option de transversalité proposée au départ est confirmée ou non. Si la réponse est négative, on pourra y voir une remise en cause du travail de la mission « Services aux publics », du moins une non-considération devant le manque éventuel de résultats. En revanche, si l'expérience s'est avérée positive pour le service rendu et le personnel, alors les conditions sont réunies pour franchir un autre cap et préconiser la création d'un service de référence au SCD. Ce service regrouperait toutes les fonctions d'accueil identifiées à l'exception du prêt/ retour. Si l'on caractérise l'accueil par une transaction entre l'usager et le bibliothécaire débouchant sur une production d'information, alors le service du prêt en est exclu. Évidemment, les choses ne sont pas si cloisonnées dans la pratique et un agent au prêt sera sans doute amené à répondre à une demande d'information. Néanmoins, ce principe peut servir de base à la création d'un service de référence sous notre responsabilité en tant que chargé de mission « Services aux publics ».

Nous préconisons d'organiser ce service sur la base du volontariat et en l'ouvrant le plus possible à l'ensemble du personnel, du magasinier au conservateur. Il nous semble ainsi important que les catégories A assument une part de service public afin de garder le contact avec les usagers et d'entretenir un esprit d'équipe et la motivation avec le personnel. En fonction des profils de poste, des ajustements seront nécessaires pour chacun mais la règle maintiendra cette « obligation ».

Le nombre d'agents nécessaires n'a pas été estimé mais nous pouvons envisager de proposer ce nouveau service au groupe de travail réuni sur l'accueil, soit une dizaine de personnes. Selon les cas, nous programmerons des formations de recherche bibliographique, recherche documentaire, sans oublier des formations sur les manières d'être en situation d'accueil.

En associant l'accueil aux fonctions de référence, nous lui accordons un important crédit mais c'est la conviction que nous défendrons en tant que responsable des services aux publics.

réalisée par un groupe de travail. LibQUAL+ a été lancé dans les SCD de Paris-V, Angers et Lyon, ainsi qu'à l'EPFL de Lausanne. D'autres bibliothèques françaises et francophones ont annoncé leur intérêt pour utiliser prochainement LibQUAL+.

¹⁰¹ L'inscription annuelle coûte 3 200\$ (1 178€ au cours du 25/09/08).

Source : <http://www.libqual.org/About/FeeSchedule/index.cfm>

3.4 Une pédagogie interne pour atteindre de nouveaux publics

Évaluation de la perception de la démarche qualité parmi le personnel et transmission

Parce qu'elle ne se fera pas sans lui, la démarche qualité nécessite l'adhésion du personnel, tant sur l'intérêt que cela représente pour lui que sur la mise en œuvre attendue. De plus, de par son origine, la transposition de la démarche qualité dans les services publics est souvent perçue comme une menace pour les conditions de travail du personnel et entraîne des réactions de fortes réticences. Pour ces raisons, un effort pédagogique est nécessaire avant le lancement de cette phase du projet dans le but d'en expliquer la nature et la portée pour le SCD. Nous veillerons aussi à rester à l'écoute des craintes exprimées et à y répondre.

Dans le même but, il nous semble important de recueillir l'avis des agents concernant leur vision du service public et du travail qu'ils réalisent. La mise en commun de leur expérience peut être fort constructive pour faire émerger les points à améliorer et augmenter leur potentiel d'implication.

De manière complémentaire, cette démarche s'accompagne d'une formation pratique interne afin de transmettre à tout le personnel les réponses produites en matière d'accueil par le groupe de travail. Deux objectifs sont visés : la connaissance des règles, des procédures, des engagements et l'acquisition de savoir-faire et de savoir-être en situation. Cette formation sera assurée par le consultant mandaté à cet effet.

Améliorer l'image du SCD hors les murs pour conquérir de nouveaux publics

La démarche qualité aura mis en place un dispositif continuellement à la recherche d'améliorations. À ce stade, nous espérons qu'elles seront nombreuses pour les usagers et le fonctionnement interne de l'accueil au sein du SCD.

Le moment sera alors venu de focaliser l'attention de la bibliothèque vers des publics qu'elle n'accueille pas pour l'instant. Étudiants non-fréquentants, enseignants-chercheurs assignés à leurs laboratoires ou personnels d'entreprises pourraient ainsi devenir les nouveaux usagers du SCD.

Cet objectif sera atteint grâce à des actions menées à l'extérieur de la bibliothèque ou à travers des campagnes de communication hors les murs¹⁰². Un partenariat sur des manifestations scientifiques, économiques ou culturelles organisées par l'université renforcera l'image du SCD et sa capacité à intéresser de nouveaux publics.

Fidèle à une démarche qualité, ce projet sera soumis à une évaluation des performances et des moyens disponibles pour l'organisation de ces actions.

De manière synthétique, nous proposons d'établir une comparaison des différents scénarios selon leurs avantages et inconvénients. Ce comparatif nous semble être un bon outil d'aide à la décision. Il sera présenté sous forme de tableau en Annexe 8¹⁰³.

¹⁰² Il faut noter que le SCD vise déjà les étudiants non-fréquentants à travers ses actions de formation aux usagers obligatoires pour tous les étudiants qui entrent à l'université.

¹⁰³ Voir Table des annexes

Conclusion

La question d'origine proposait de réfléchir à la manière d'évaluer l'accueil au SCD de Perpignan. Comme si nous devions y voir une invitation à la ténacité, la lecture de Bertrand Calenge nous rappelle la difficulté de cette tâche « *dans la mesure où [l'accueil] baigne ou doit baigner l'ensemble des activités de la bibliothèque*¹⁰⁴. »

Le premier défi a donc consisté à saisir ce service frappé d'immanence et d'ubiquité. Nous avons donc tenté d'y répondre dans la première partie en détaillant les réalités que recouvrait l'accueil au SCD de Perpignan. Cette analyse nous a permis de mesurer à quel point l'accueil pouvait prendre des formes diverses pour répondre à des attentes très hétérogènes de la part des usagers.

Une fois les contours de l'accueil esquissés, nous nous sommes ensuite attaché à faire le point sur les outils disponibles pour évaluer ce service. Nous en sommes rapidement venu à la conclusion qu'évaluer l'accueil revenait à évaluer la qualité de son service rendu aux publics. Notre réflexion s'est alors appuyée sur les théories de recherche avancées dans le domaine de la qualité des services. Démarche qualité et management par la qualité sont ainsi des techniques et des méthodes qui ont pénétré à la fois l'univers des services et la sphère des services publics. À ce titre, elles nous ont paru pertinentes pour mesurer et améliorer la qualité de l'accueil en bibliothèque. Ce sentiment a été confirmé par les expériences pratiques de certains SCD qui se sont engagés sur cette voie : si ceux de Lyon 1 et de Toulouse 1 Sciences sociales font aujourd'hui figures de pionniers, nul doute qu'ils seront rejoints par d'autres. À travers la recherche de performance, le contexte de la LRU est peut-être un des arguments les plus tangents pour les bibliothèques universitaires.

En nourrissant notre réflexion de l'existant à Perpignan et de l'environnement de l'évaluation, nous avons ensuite proposé des scénarios visant l'amélioration de la qualité de l'accueil de notre SCD. Ceux-ci ont été construits en donnant la priorité à l'évaluation de ce service. Il nous est apparu important de faire coïncider les moyens réels ou attendus de l'établissement avec les scénarios proposés. Nous avons ainsi imaginé une progression de l'évaluation qui correspondrait à différents moments de la situation du SCD. Nous proposons de fixer l'objectif final à l'intégration d'une démarche qualité qui engloberait non seulement l'accueil mais aussi l'ensemble des services du SCD.

À travers ces propositions, ce n'est pas la valeur en soi des outils techniques d'évaluation ou de gestion qui est recherchée. De même, les usagers ressentent rarement une satisfaction à l'intérieur d'un tableau de bord. Ces propos, aussi triviaux soient-ils, nous engagent à ne pas oublier la mission première qui nous est confiée, à nous bibliothécaires, à travers l'accompagnement documentaire des universités. L'évaluation de la qualité des services en bibliothèque, dont celle de l'accueil, et la performance réclamée doivent ainsi nous conduire à nous interroger sur le sens que nous donnons à notre action. Nous chercherons pour notre part à être du côté de l'avancée de la pensée.

¹⁰⁴ Bertrand Calenge, *op. cit.*, 1999.

Bibliographie

Dossier : Évaluation et prospective, *BBF*, t. 53, n° 3, 120 p.

Dossier : La démarche qualité, *BBF*, t. 43, n° 1, 120 p.

ASSIÉ, Benjamin, BARON, Frédérique, BOUCHARD, Aline ...[et al.]. *Bibliothèque centrale du Muséum national d'histoire naturelle : réorganisation du service public dans le cadre du réaménagement de la salle de lecture*, Villeurbanne : ENSSIB, DCB, 2006, 90 f.

BEAU, Joël, BLANCHE, Frédéric, GARCIN, Mathilde, ...[et al.]. *Démarche qualité et satisfaction du public*, Mémoire de diplôme de conservateur des bibliothèques, Villeurbanne : ENSSIB, 130p.

BERGER, Emmanuelle. *Évaluer les usages pour améliorer les services : l'exemple d'une enquête au SICD 2 de Grenoble*, Mémoire de diplôme de conservateur des bibliothèques, Villeurbanne : ENSSIB, 107p.

BERTRAND, Anne-Marie. *Bibliothécaires face au public*, Paris : Bibliothèque publique d'information, Centre Georges-Pompidou, 1995, 248p. (Études et Recherche)

Bibliothèque publique d'information (Paris). *Évaluer pour évoluer : l'évaluation en bibliothèque. Compte rendu de la journée d'étude du 17 Janvier 1992*, Paris : Bibliothèque publique d'information, Centre Georges-Pompidou, 1995, 160p. (BPI en Actes)

BIDARD, Gaëlle, CÊTRE, Nathalie, DENOËL, Charlotte ... [et al.]. *Démarche qualité accueil au SCD Paris III*, Mémoire de diplôme de conservateur des bibliothèques, Villeurbanne : ENSSIB, DCB, pagination multiple.

BOUTROY, Jean-Louis, GALAUP, Xavier, MOKRANE, Mehdi... [et al.]. *Organisation de l'accueil du public à la Bibliothèque de la Manufacture des Tabacs (SCD Lyon 3) : articulation entre le renseignement bibliographique, le prêt-retour et les inscriptions*, Mémoire de diplôme de conservateur des bibliothèques, Villeurbanne : ENSSIB, 2006, 93 f.

CALENGE, Bertrand. *Accueillir, orienter, informer : l'organisation des services aux publics dans les bibliothèques*, 2e éd., Paris : Éd. du Cercle de la librairie, 1999, 444p. (Bibliothèques)

CAPELLE, Jean-Marc, DUPOUEY, Catherine, FLEURY, Christine, [et al.]. *Rationalisation des transactions et adaptation des horaires d'ouverture de la médiathèque de Vénissieux en vue de l'amélioration de l'accueil*, Mémoire de diplôme de conservateur des bibliothèques, Villeurbanne : ENSSIB, 2003, 92 f.

CARBONE, Pierre. *Construire des indicateurs et tableaux de bord*, Villeurbanne : Éd. Tec et Doc, 2002, 256p. (Collection la Boîte à Outils)

CAVALIER, François, JONNEAUX, Chantal, MAURRIÈS, Arlette. « La démarche qualité : Mise en œuvre à la bibliothèque de l'université Lyon-I », *BBF*, 2007, n° 5, p. 78-84

[en ligne] <<http://bbf.enssib.fr>> Consulté le 3 juillet 2008

CLUET, Elsa, LANGLOIS, Christophe, PERRICHON, Christine, ...[et al.]. *La Démarche qualité en bibliothèque municipale : état des lieux*, Mémoire de diplôme de conservateur des bibliothèques, Villeurbanne : ENSSIB, 2001, 32, XXVIIp.

CRAWFORD, John, LEAHY, Jim, GRAHAM, Sophie, ...[et al.]. *The Culture of Evaluation in Library and Information Services*, Oxford : Chandos Publishing, 2006, 192p. (Chandos Information Professional Series)

DALHOUMI, Salah. *Pratiques d'évaluation des bibliothèques*, Mémoire de diplôme de conservateur des bibliothèques, Villeurbanne : ENSSIB, 89p.

DIAMENT, Nic. *Organiser l'accueil en bibliothèque*, Villeurbanne : Institut de formation des bibliothécaires, 1997, 198p. (Collection La Boîte à Outils)

FONTAINE, Amélie. *L'accueil des étudiants de premier cycle : le cas de la bibliothèque de Sciences de l'Université Paul Sabatier Toulouse 3*, Mémoire de diplôme de conservateur des bibliothèques, Villeurbanne : ENSSIB, 2001, 75p.

GIAPPICONI, Thierry, BOURDON, Jacques. *Manuel théorique et pratique d'évaluation des bibliothèques et centres documentaires*, Paris : Éd. du Cercle de la librairie, 2001, 223p. (Bibliothèques)

GIAPPICONI, Thierry, CARBONE, Pierre. *Management des bibliothèques : programmer, organiser, conduire et évaluer la politique documentaire et les services des bibliothèques de service public*, Paris : Éd. du cercle de la librairie, 1997, 264p. (Bibliothèques)

GOUYON, François. *L'évaluation en bibliothèque publique : permanence des enjeux, nouveaux outils, nouvelles méthodes ?* Mémoire de diplôme de conservateur de bibliothèque, Villeurbanne : ENSSIB, 2008, 92p.

HAMZAOUI, Sylvie. *Renseignements aux usagers : informer et rechercher. Le bibliothécaire au service du lecteur : manuel à l'usage des bibliothécaires et futurs bibliothécaires*, Paris : ABF, diff. ABIS, 2005, 160p. (Médiathèmes)

KLEE, Louis. « L'accueil dans les bibliothèques Universitaires : l'expérience de la BU de Nice », in Diament, Nic, *Organiser l'accueil en bibliothèque*, Villeurbanne : Institut de formation des bibliothécaires, 1997, 197p.

KOLDERUP FLATEN, Trine (dir.). *Management, Marketing and Promotion of Library Services Based on Statistics, Analyses and Evaluation*, München : IFLA; K.G. Saur, 2006, 462p. (IFLA Publications)

KUPIEC, Anne, BERTRAND, Anne-Marie. *Bibliothèques et évaluation*, Paris : Éd. du Cercle de la librairie, 1994, 197p. (Bibliothèques)

LAMY, Jean-Philippe. « L'entretien de référence : une notion à introduire dans un enseignement rénové », *BBF*, 1998, n° 6, p. 52-58
[en ligne] <<http://bbf.enssib.fr>> Consulté le 17 juillet 2008

LAMY, Jean-Philippe. « Évaluer un service de référence : Quelques outils », *BBF*, 2001, n° 4, p. 82-88
[en ligne] <<http://bbf.enssib.fr>> Consulté le 17 juillet 2008

LAVALLÉE, Sylvie. *Le management de la qualité dans une bibliothèque publique : analyse et proposition pour une démarche de type ISO 9001 appliquée à une bibliothèque de lecture publique*, Mémoire de diplôme de conservateur de bibliothèque, Villeurbanne : ENSSIB, 104p.

MENNESSIER, Anne-Laurence. *Analyse et réorganisation du bureau accueil-enseignement de la BU Sciences de l'Université de Franche-Comté*, Projet professionnel personnel de bibliothécaire, Villeurbanne : ENSSIB, 2001, 45p.

MERLE, Chantal. *La mise en place d'un dispositif d'accueil à la bibliothèque du Mail des Mèches SCD Paris 12 - Val de Marne*, Projet professionnel personnel de bibliothécaire, Villeurbanne : ENSSIB, 2004, 70p.

PEYRE, Claire. *Organiser les services aux publics : de l'accueil à la formation des usagers de la BU d'Albi*, Projet professionnel personnel de bibliothécaire, Villeurbanne : ENSSIB, 2005, 63p.

PINDER, Chris, MELLING, Maxine. *Providing Customer-Oriented Services in Academic Libraries*, Londres : Library Association, 1996, 187p.

POLL, Roswitha, BOEKHORST, Peter. *Measuring Quality : Performance Measurement in Libraries*, 2e édition révisée, Munich : K.G. Saur, 2007, 269p. (IFLA Publications)

ROUX, Catherine, LARBRE, François. *L'organisation de l'accueil à l'Alcazar (BMVR de Marseille)*, Mémoire de diplôme de conservateur de bibliothèque, Villeurbanne : ENSSIB, 39-XXIX-10p.

SUTTER, Éric. *L'évaluation et les Indicateurs de la performance des activités info-documentaires*, Paris : ADBS éditions, 2006, 60p. (L'essentiel sur)

WOLF, Dominique. « LibQUAL+ en France : un outil pour l'évaluation de la qualité des services en bibliothèque », *BBF*, 2008, n° 3, p. 39-47
[en ligne] <<http://bbf.enssib.fr>> Consulté le 15 septembre 2008

Table des annexes

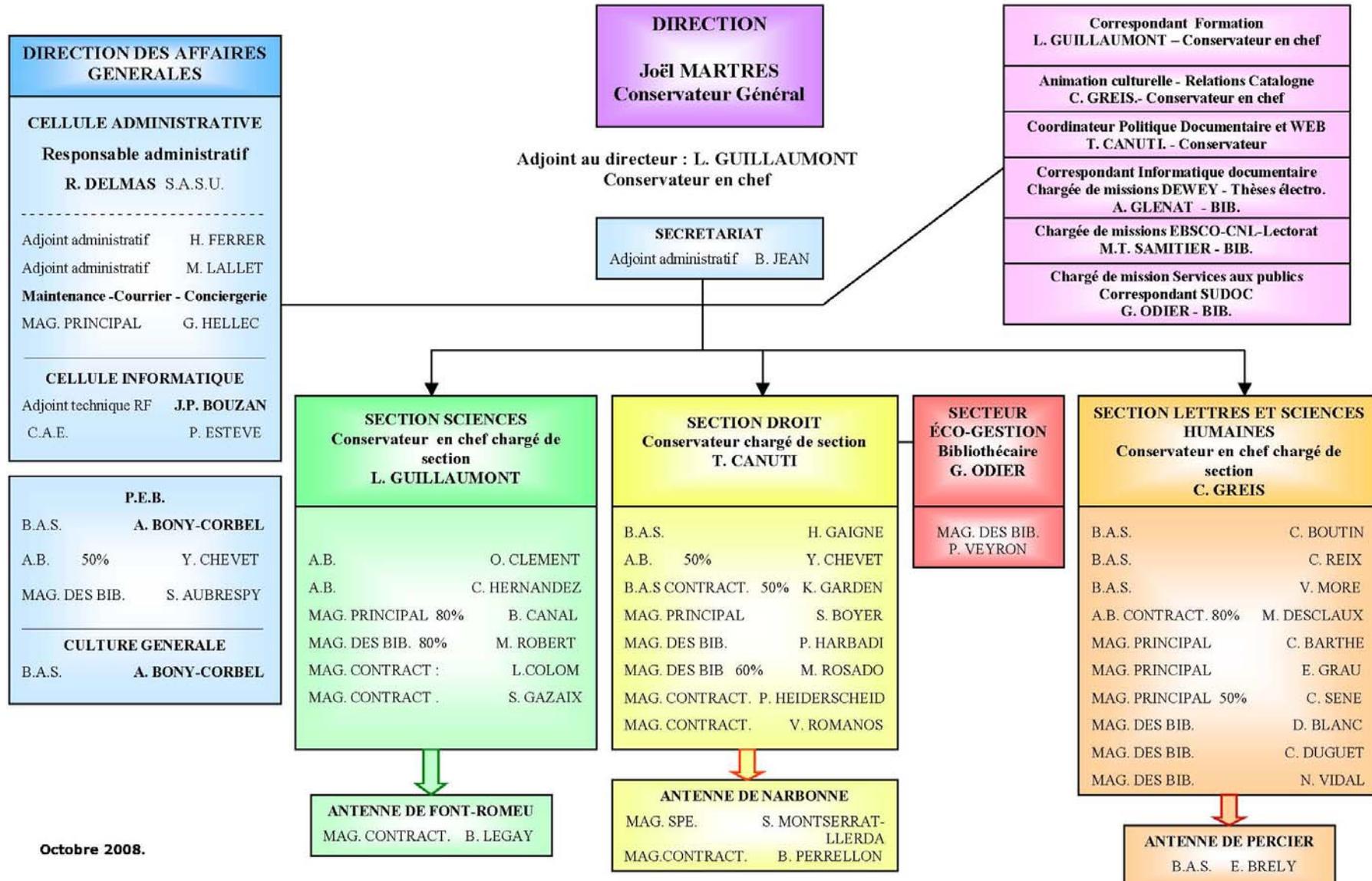
ANNEXE 1- GLOSSAIRE	58
ANNEXE 2- ORGANIGRAMME DU SCD DE PERPIGNAN	59
ANNEXE 3- PLANS DES BÂTIMENTS	61
ANNEXE 4- « GUIDE DU LECTEUR » DU SCD DE PERPIGNAN	64
ANNEXE 5- COMPTE-RENDU DE LA RÉUNION SUR L'ACCUEIL À LA BU SCIENCES.....	67
ANNEXE 6- QUESTIONNAIRE ENQUÊTE DU PUBLIC DE LA BU SCIENCES	69
ANNEXE 7- FORMULAIRE STATISTIQUE DE TRANSACTION	72
ANNEXE 8- SYNTHÈSE DES SCÉNARIOS.....	73

Annexe 1- Glossaire

CEF :	Club des études françaises (SCD de l'UPVD)
Clients :	Ensemble des parties prenantes d'une démarche qualité : on distingue les clients externes (bénéficiaires du service ou destinataires du produit) des clients internes (équipes qui participent à la réalisation du produit, direction de l'organisme).
Efficacité :	Rapport entre les résultats obtenus et les objectifs définis
Efficience :	Rapport entre les moyens mis en œuvre et les résultats obtenus
ESGBU :	Enquête statistique générale auprès des services documentaires de l'enseignement supérieur
ETP :	Équivalent temps plein
Focus group :	Technique de marketing qui vise à rechercher la qualité d'un service ou d'un produit en sollicitant la réaction d'un groupe spécifique (culturel, sociétal ou idéologique) envers ce service ou ce produit. En bibliothèque, le focus group peut être constitué par une sélection d'utilisateurs.
Lof :	Loi organique relative aux lois de finances (1 ^e août 2001)
LRU :	Loi relative aux libertés et responsabilités des universités (10 août 2007)
OPAC :	Online Public Access Catalog, il s'agit du catalogue en ligne proposé par les bibliothèques. Terme peu employé par le public
PEB :	Prêt entre bibliothèques
Performance :	Mesure du rapport entre les résultats obtenus (efficacité) et les moyens mis en œuvre pour atteindre des objectifs (efficience)
SCD :	Service commun de la documentation
UPVD :	Université de Perpignan Via Domitia
Wi-Fi :	Abusivement défini par <i>Wireless-Fidelity</i> , le Wi-Fi est une technique de réseau informatique local sans fil

Annexe 2- Organigramme du SCD de Perpignan

SERVICE COMMUN DE LA DOCUMENTATION DE L'UNIVERSITE DE PERPIGNAN VIA DOMITIA

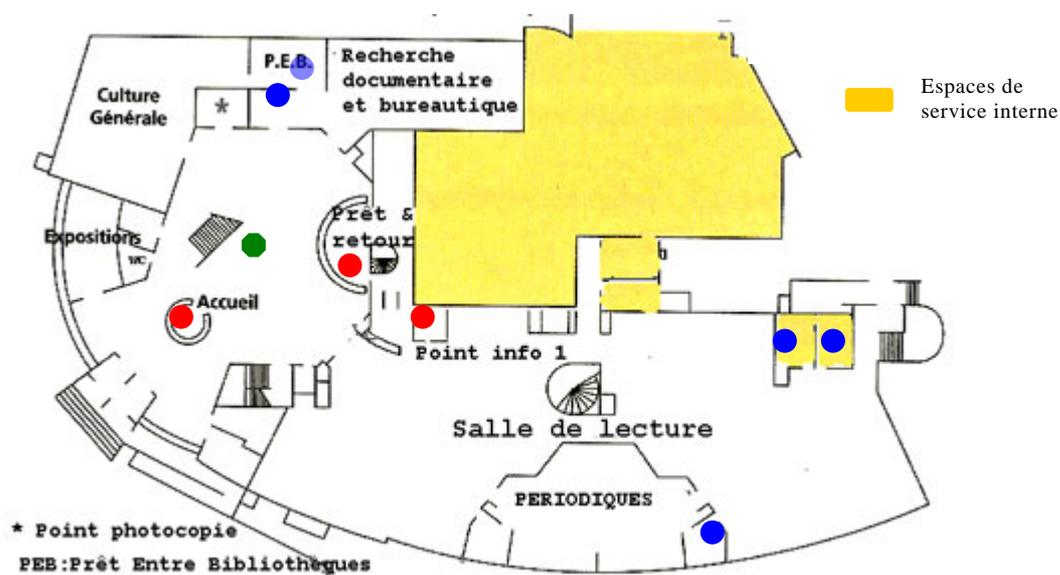


Octobre 2008.

Annexe 3- Plans des bâtiments

Bâtiment principal : BU Droit-Lettres, services centraux

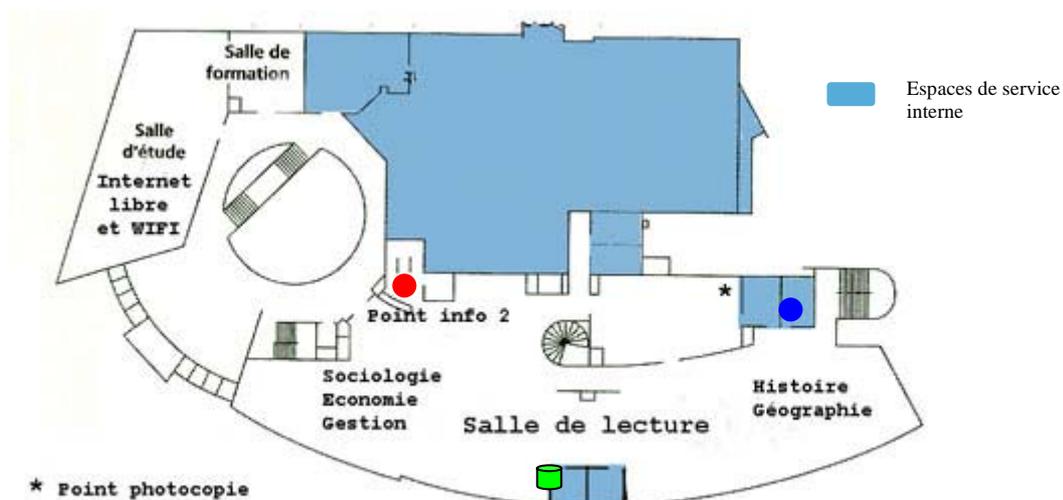
Rez-de-chaussée : lieux d'accueil communs, Droit, PEB.
Salle de Culture générale.



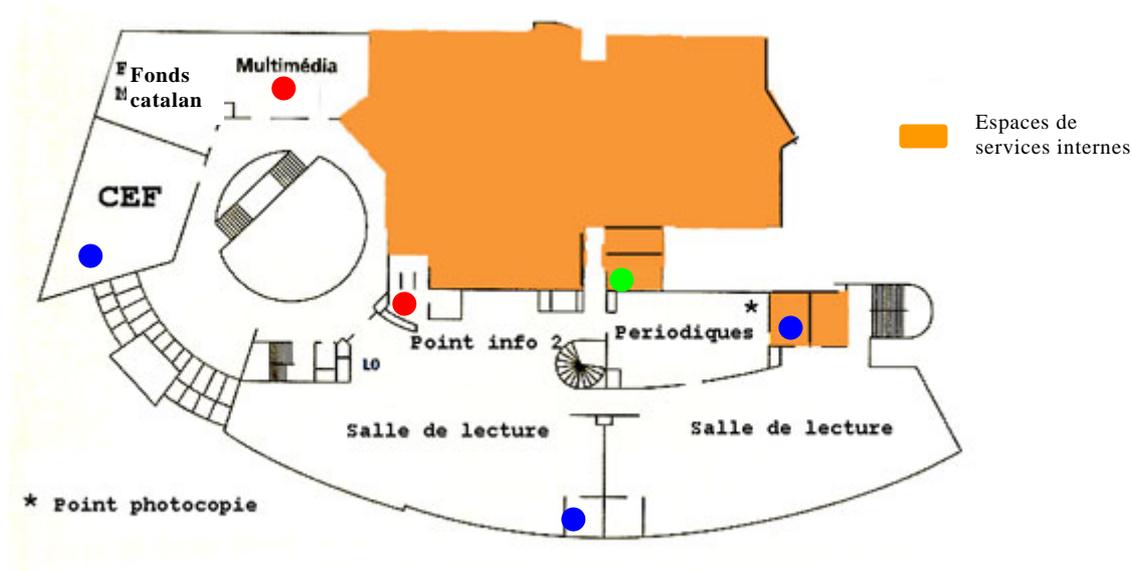
Les points d'accueil

- Postes d'accueil régis par le planning
- Bureaux des bibliothécaires
- Automate de prêt

1^{er} étage : Economie-Gestion, Sciences humaines Salle de formation, Salle d'étude (Internet libre)



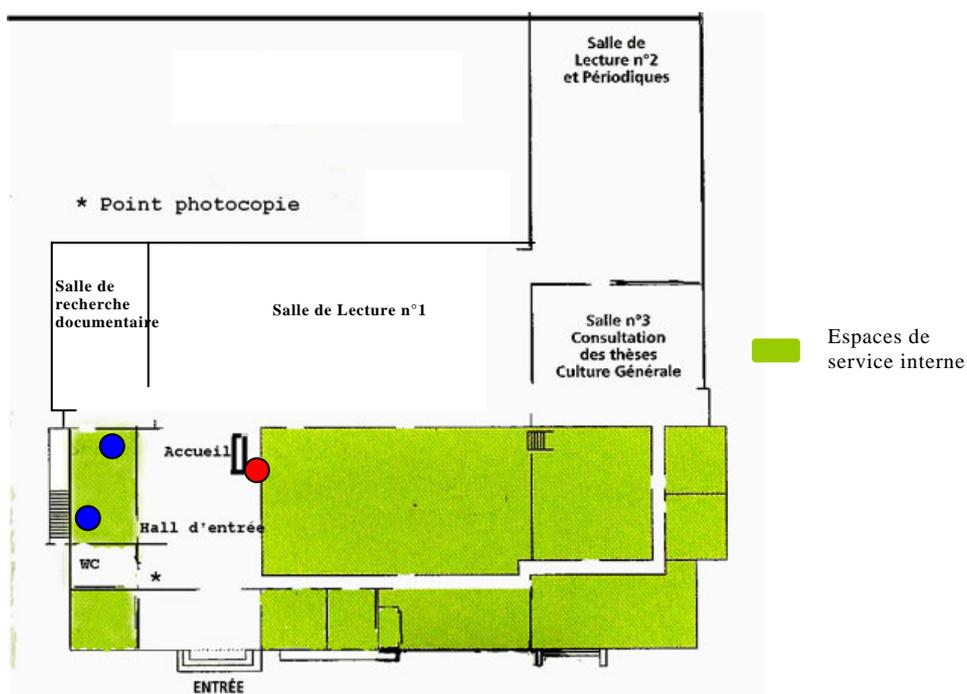
2^e étage : Lettres CEF, Salle Multimédia,



Les points d'accueil

- Postes d'accueil régis par le planning
- Bureaux des bibliothécaires
- Bureau de la « Gestion du lectorat »
- Bureau des « Services au publics »

La BU Sciences



Les points d'accueil

- Poste d'accueil régi par le planning
- Bureaux des bibliothécaires

Annexe 4- « Guide du lecteur » du SCD de Perpignan

RECHERCHE INFORMATISEE

- accès au catalogue de la bibliothèque (Mercure) et au catalogue des bibliothèques universitaires françaises (SUDOC)
- accès aux bases de données et périodiques en ligne, au réseau de CD-Rom, à une sélection de sites Internet (voir site de la bibliothèque)
- accès aux logiciels de traitement de texte (rez-de-chaussée bâtiment principal)
- accès aux salles de recherche bibliographique avec l'ensemble des outils nécessaires pour trouver et traiter l'information (une salle en droit-lettres au rez-de-chaussée et une salle en sciences) Ces salles sont ouvertes à toute personne présentant un document attestant d'une recherche en cours.

INTERNET LIBRE

Accès à partir de la Salle d'étude au 1^{er} étage du bâtiment central (salle gérée par l'Université)

Les postes informatiques répartis dans les autres salles ne peuvent en aucun cas être utilisés pour des connexions Internet, autres que les sites autorisés, sous peine de sanctions.

WIFI

Des accès WIFI sont possibles

Bâtiment central : Salle d'étude au 1^{er} étage
Salle du CEF au 2^{ème} étage

Bâtiment des sciences : Salle 2

Modalités de connexion :

Cliquer sur son navigateur. Entrer une URL : une bannière d'identification apparaît.
Entrer le login et le mot de passe (=N° Nat) qui figurent sur la carte d'étudiant.
Pour les enseignants et le personnel le login est celui de la messagerie.

RAPPEL :

Chaque usager est tenu de respecter le règlement de la Bibliothèque Universitaire :

- dans les salles de lecture le **silence est de rigueur** (des salles de travail en groupe sont à votre disposition)
- les **téléphones portables** doivent être **fermés** : il est interdit d'émettre ou de recevoir des appels dans l'enceinte des salles de lectures.

septembre 2008

SERVICE COMMUN DE LA DOCUMENTATION

BIBLIOTHEQUE DE L'UNIVERSITE DE PERPIGNAN VIA DOMITIA

52 avenue Paul ALDUY BP 59 939

66 962 Perpignan Cedex 9

Tél. : 04 68 66 22 99 Fax. : 04 68 50 37 72

secdirbu@univ-perp.fr

GUIDE DU LECTEUR

INSCRIPTIONS

Inscription obligatoire à l'accueil du bâtiment principal pour l'ensemble des usagers.
Se présenter au plus tôt 48 heures après l'inscription à l'Université.

Présenter les pièces suivantes :

Étudiants de l'Université de Perpignan

Première inscription : carte d'étudiant + volet bibliothèque + photo

Réinscription : carte d'étudiant + volet bibliothèque + carte de lecteur de l'année précédente

Enseignants, chercheurs et personnels de l'Université

Première inscription : se munir d'une attestation du service du personnel + photo

Réinscription : se munir de la carte de l'année précédente.

Étudiants d'autres universités et toute personne souhaitant emprunter des ouvrages à la bibliothèque :

Carte d'inscription payante → chèque de 29 € + justificatif de domicile + photo

La carte de lecteur est strictement personnelle, en cas de perte son remplacement sera facturé 2 €
Les emprunts et réservations effectués avec la carte de lecteur sont sous la responsabilité du titulaire.

PRÊT

Prêts à domicile :

Étudiant licence <i>ou lecteur payant</i>	6 documents (dont 4 monographies max.)	14 jours
Étudiant Master	7 documents (dont 5 monographies max..)	14 jours
Étudiant Doctorat	7 documents (dont 5 monographies max..)	28 jours
Enseignant	12 documents (dont 10 monographies max..)	28 jours

Certaines catégories de documents (périodiques, annales de concours, mémoires et rapports de stages, thèses, multimédia,...) font l'objet de conditions particulières de prêt (se renseigner à la banque de prêt)

En cas de retard dans la restitution des documents empruntés, la suspension de prêt est automatique. Elle est égale au nombre de jours de retard x par le nombre de documents en retard (ex : retard de 2 jours pour 3 livres = suspension de 6 jours)

Connexion aux ordinateurs :

Un délai de 48 heures après votre inscription à la bibliothèque est nécessaire pour que vous puissiez vous identifier sur les ordinateurs.

Pour vous connecter : saisir votre N° de carte de lecteur (ex.: 99500)
puis votre code secret : mois et année de naissance (ex.0180)

Accès à votre dossier lecteur :

Vous pouvez à tout moment consulter votre dossier à partir de tous les postes de la bibliothèque, ou à l'extérieur via Internet (<http://www.univ-perp.fr/scms/bu/buweb.htm>)

En accédant à votre dossier lecteur, vous pouvez également prolonger des prêts ou réserver des documents.

Prêt entre bibliothèques (PEB) :

Permet d'obtenir d'autres bibliothèques françaises et étrangères des documents qui ne se trouvent pas à la bibliothèque de Perpignan.

Prêt de monographie : forfait de 5 €
Photocopies : 5 € pour la 1^{ère} tranche de 10 p.
6 € pour plus de 10 p. et moins de 50 p.

Service des thèses (support papier ou microfiches) :

Centralisé à la bibliothèque des sciences : consultation et reproduction des thèses microfichées soutenues en France dans tous les domaines enseignés à l'Université.

Reprographie :

Des photocopieurs en libre accès fonctionnant avec des cartes rechargeables Sedeco se trouvent sur tous les sites et dans la plupart des salles de la BU. Cette carte est valable également dans la plupart des BU françaises.

COLLECTIONS ET SERVICES

BATIMENT CENTRAL : Sections Droit et Sciences économiques
Sections Lettres et Sciences humaines

Rez-de-chaussée :

- Droit et Sciences politiques
- Service du PEB

- **Salle de culture générale** : presse, revues d'information générale, romans, guides touristiques,...

- **Salle de bibliographie** : ordinateurs sur réservation pour travail bureautique ou recherche bibliographique

Premier étage

- **Sociologie, Économie, Gestion, Histoire et Géographie**

Deuxième étage

- **Arts, langues, littérature, philosophie et religions**

- **Fonds catalans**

- **Fonds mexicain**

- **Salle vidéo** : prêts et consultations sur place de CD-Roms, vidéocassettes et DVD (prêt de 7 jours avec chèques de caution)

- **CEF** (Club des Études Françaises) propose aux étudiants étrangers des documents pour l'apprentissage du français et la découverte de la francophonie.

BATIMENT DES SCIENCES

La documentation en accès libre est répartie dans les salles de lecture, la salle de recherches bibliographiques pour les ouvrages de référence et la salle des thèses pour la culture générale scientifique.

MAISON DES PAYS CATALANS

La BU propose au sein de la Maison des Pays catalans une salle dédiée au fonds catalan : apprentissage de la langue, culture et civilisation (ouverture prévue en Octobre-Novembre)

BIBLIOTHEQUES DES SITES DELOCALISES

IUT Carrières juridiques

NARBONNE

Avenue Pierre de Coubertin

11 100 Narbonne

Tél. 04 68 90 71 08

IUP de tourisme et hôtellerie

Site PERCIER de PERPIGNAN

7 rue Percier

66 004 Perpignan

Tél. 04 68 08 18 23

MENDE

Av. du maréchal Foch

48 000 Mende

Tél. 04 66 65 63 80

STAPS

Font-Romeu

Lycée climatique est sportif Pierre de Coubertin

Annexe 5- Compte-rendu de la réunion sur l'accueil à la BU Sciences

Compte-rendu Réunion Service public à la BU Sciences, 11 juin 2007

Pour les magasiniers, le service public (SP) représente environ 1/3 du temps de travail (env. 3-4 h par jour). Il se fait sur des créneaux qui ne dépassent pas 2 heures.

Pour les B, une permanence de 1h30 par semaine est demandée (en soirée)

En général, il n'y a qu'une personne à l'accueil (mais elle peut être relevée ou demander à une autre pour aller chercher un document en magasin)

Tâches listées dans ce qu'il leur paraît relever de la « fiche de poste » (même si absente) :

- Prêt/ retour
- Gestion réservation salle informatique
- Information sur le catalogue, les microfiches
- Assistance photocopieurs
- Assistance à la recherche bibliographique
- Communication des documents en magasin
- Orientation
- « Point info »

Sentiment de ne pas faire de tâches « en plus » de ce qui est demandé dans le poste.

L'accueil est vécu comme une fonction valorisante, le côté « agréable » du contact avec le public a été souligné. Il permet une polyvalence intéressante dans le travail du magasinier. « *De toute façon, on est prévenus qu'on a du SP à faire !* »)

Certains ne se sentent pas très à l'aise avec la manipulation informatique (manque de connaissance et de pratique avec l'outil informatique en général)

Les points forts de leurs compétences qui ont été relevés sont la bonne connaissance du catalogue et du fonctionnement de la BU (offre de services et localisation des ressources documentaires). Certains ont un goût particulier pour la recherche bibliographique.

Les formations sont vues comme quelque chose d'indispensables mais pas forcément dans le domaine de l'accueil car pour la plupart des agents, beaucoup ont été faites.

Les nouveaux arrivants sont intéressés par toutes les formations disponibles.

En situation de service public, que font-ils quand il n'y a personne ? Plusieurs activités ont été évoquées dont la lecture personnelle, le courrier électronique, la révision de cours ou bien les jeux, même si ces derniers sont vécus comme une occupation inappropriée en service public (« c'est pas bien »).

Beaucoup se posent la question de ce qu'ils pourraient faire d'utile à la bibliothèque, sans que cela soit trop prenant pour pouvoir être immédiatement disponibles si des lecteurs se présentent.

En situation de renseignement, lorsque les agents ne peuvent pas satisfaire directement la demande du lecteur, ils l'orientent systématiquement vers le bureau des bibliothécaires. Les outils de renseignements imprimés sont utilisés différemment selon l'expérience de chacun et sont mis à jour.

Le personnel a le sentiment d'être moyennement sollicité par le public (raison invoquée : la spécificité du public scientifique).

Quelle image ont les agents de l'organisation de l'accueil à la BU Sciences :

Points positifs :

- l'accueil est à taille humaine, il se fait dans la convivialité.
- Ce climat permet un accueil individualisé, sentiment d'avoir plus de temps pour s'occuper du lecteur.

Points négatifs :

- situation de permanence en service public (un seul agent à l'accueil) où l'on doit quitter l'accueil pour aller chercher un document en magasin (en théorie, on ne peut pas quitter l'accueil donc on ne peut pas faire la communication des documents)
- en cas de panne de courant, pratique de la fouille à la sortie de la BU (alarme anti-vol inactive).

Annexe 6- Questionnaire Enquête du public de la BU Sciences

Contexte

Test pour recherche sur outils d'évaluation de l'accueil au SCD de Perpignan (PPP).
Réouverture Hall BU Sciences au public 16/05/08.

Types de réponse : aux questions de satisfaction, proposez une échelle de satisfaction sans valeur moyenne : **de 1 à 4**

LE BÂTIMENT

La BU de Sciences a récemment bénéficié de travaux de rénovation.

1/ Pensez-vous avoir été suffisamment informé sur ces travaux (leur objet, leur durée...) ?

échelle de 1 à 4 :

2/ Ces travaux vont-ils contribuer à de meilleures conditions de travail ?

Si non, pourquoi ?

Si oui, qu'avez-vous constaté comme améliorations concernant le bâtiment ?

3/ Remarques supplémentaires sur les travaux ?

Quelque chose que vous aimez/ que vous n'aimez pas ?

L'ACCUEIL

1/ Y a-t-il un moment dans la journée où vous venez davantage à la bibliothèque ?
Si oui, à quel moment ?

2/ Estimez-vous que les horaires d'ouverture sont : insuffisants/ adaptés ?
Avez-vous des suggestions à faire ?

3/ Principalement, pourquoi venez-vous à la bibliothèque ? (*motifs par ordre d'importance*)

4/ Connaissez-vous les différents espaces de la bibliothèque ?

5/ Etes-vous satisfait de la signalétique dans la bibliothèque ?

échelle de 1 à 4 :

6/ Savez-vous identifier les bibliothécaires ?

7/ Avez-vous déjà demandé de l'aide à un bibliothécaire ? (rech bbg ou autre)

8/ Si oui, votre demande a-t-elle été satisfaite ?
Si non, pourquoi ?

9/ Comment recherchez-vous votre documentation ?
Utilisez-vous le catalogue en ligne ?

L'ESPACE INFORMATIQUE (Rech bbg, ENT, bureautique)

1/ Etes-vous satisfait du mode de fonctionnement de la salle informatique ?

2/ Principalement, pourquoi utilisez-vous la salle informatique ? (*motifs par ordre d'importance*)

3/ Avez-vous déjà demandé de l'aide à un bibliothécaire ? (rech bbg ou autre)

4/ Si oui, votre demande a-t-elle été satisfaite ?
Si non, pourquoi ?

REMARQUES EVENTUELLES

IDENTIFICATION

Sexe/ Date naissance/ Nationalité

Niveau d'étude/ Diplôme préparé/ Domaine

Inscription à la bibliothèque (oui/ non)

Lieu et heure de l'enquête (où se trouve l'étudiant(e) lorsqu'il (elle) a été abordé(e) ?) :

Annexe 7- Formulaire statistique de transaction

Poste :

Date :

Heure :

A. Transactions satisfaites : l'utilisateur a reçu la réponse immédiatement ou dans la journée.

Topographie :	
Services offerts :	
Localisation des documents :	
Utilisation catalogue :	
Recherche bibliographique :	
Manipulation de machines :	
	Total:

B. Transactions réorientées vers un autre service, une autre bibliothèque, un autre organisme.

Topographie :	
Services offerts :	
Localisation des documents :	
Utilisation catalogue :	
Recherche bibliographique :	
Manipulation de machines :	
	Total:

C. Transactions n'ayant pas abouti dans la journée, même si elles ont été satisfaites plus tard.

Topographie :	
Services offerts :	
Localisation des documents :	
Utilisation catalogue :	
Recherche bibliographique :	
Manipulation de machines :	
	Total:

Utilisation :

1. Traduire toute transaction par une barre dans chacune des sections et pour chaque type de demande.
2. Les demandes multiples d'un même utilisateur sont comptées comme autant de transactions.
3. Additionner par rubrique en fin de service.

Source : d'après Jean-Philippe LAMY, « Evaluer un service de référence : Quelques outils », *BBF*, 2001, n° 4, p. 82-88.

Annexe 8- Synthèse des scénarios

Scénario	Avantages	Inconvénients
« Socle »	<ul style="list-style-type: none"> • Applicable immédiatement • Peu de moyens nouveaux déployés • Simplicité des outils • Démarche pragmatique • Pas de perturbation dans le fonctionnement du service public • Permet à une prise de poste de s'approprier les outils et la réalité de la situation • Points de repère solides pour une future démarche qualité • Relance de la motivation pour le service public 	<ul style="list-style-type: none"> • Structure encore faible, donc moins efficace • Service public compartimenté • Participation du personnel limitée à un rôle d'exécutant • Pas de participation active du public • Le principe d'évaluation n'est pas acquis par tout le personnel : travail de sensibilisation nécessaire pour installer la confiance
« Autonomisation	<ul style="list-style-type: none"> • Fonctionnement d'une partie du service public qui repose sur la motivation du personnel • Prise de recul dans la démarche grâce à la mise à plat • Construction d'un esprit d'équipe autour de l'accueil • Intégration des usagers dans l'organisation et le fonctionnement de l'évaluation • Amélioration des outils d'aide à l'accueil 	<ul style="list-style-type: none"> • Désorganisation provisoire du fonctionnement du service public • Pré-requis nécessaires constitués par l'assimilation du scénario « Socle » • Difficulté de prévoir une expérimentation donc faible visibilité • Technicité des outils d'évaluation qui nécessite un apprentissage
« Démarche qualité »	<ul style="list-style-type: none"> • Évaluation très structurée • L'accueil est pensé dans sa globalité • Assise solidifiée de l'image du SCD hors les murs • À terme, gestion allégée de l'enquête de satisfaction (LibQUAL+) • Un suivi de la qualité de l'accueil inscrit dans la durée • Soutien expert • Base solide pour l'évaluation future de l'ensemble des services du SCD • Création d'un nouveau service (service de référence) 	<ul style="list-style-type: none"> • Pré-requis nécessaires constitués par l'assimilation de la phase « Autonomisation » • Charges financières à prévoir (consultant et inscription à LibQUAL+) • Peu d'exemples de référence en appui • Temps d'apprentissage pour les outils de la démarche qualité