

Formation initiale des bibliothécaires d'État

Éléments pour la mise en place d'une démarche qualité au sein du Service Documentation de l'IUFM d'Aquitaine

Dossier d'aide à la décision

Aurélie Fatou DOUMBO

Sous la direction de :

Anne Lehmans

Coordinatrice du Service de la Documentation, IUFM Aquitaine

Béatrice Michel

Bibliothécaire, Enssib

Merci :

A tous ceux qui m'ont aidé, d'une façon ou d'une autre, à réaliser ce travail. Ils sont nombreux, à l'IUFM et à l'Enssib. Anne Lehmans, Dominique Masset, Delphine Luçon-Galot, Isabelle Valque, Frédéric Perrier, Fabienne Félix, François Lagarde, Vincent Martin, Patricia Georgan, Vincent Robin, Corinne Ample, Béatrice Michel. Ce sont aussi, Cynthia Espinosa et Jean-Michel Boiron à l'Université Bordeaux II.

*A ma grande et belle famille.
Tout spécialement à Fabwis, père courage.*

Résumé :

Ce dossier d'aide à la décision veut offrir des pistes de réflexion et d'application pour une démarche qualité au sein du service documentaire de l'IUFM d'Aquitaine. Il est composé de plusieurs approches de la qualité : sémantique, conceptuelle et professionnelle, via les perceptions qu'en ont les personnels et les enjeux stratégiques locaux. Il propose des orientations pratiques afin de commencer à l'aborder : un diagnostic de l'offre de service, des outils référents applicables en bibliothèque, une enquête de satisfaction à l'attention des usagers et des outils techniques et fonctionnels pour améliorer l'organisation du travail interne.

Descripteurs :

Bibliothèques universitaires – Auto-évaluation – France

Bibliothèques universitaires – Services aux publics – Qualité – Contrôle -- France

Bibliothèques universitaires – Enquêtes – France

Déploiement de la qualité

Instituts universitaires de formation des maîtres – Aquitaine (France)

Droits d'auteurs

Droits d'auteur réservés.

Toute reproduction sans accord exprès de l'auteur à des fins autres que strictement personnelles est prohibée

Sommaire

SIGLES ET ABREVIATIONS.....	9
INTRODUCTION	11
LA DEMARCHE QUALITE DANS LES SERVICES DOCUMENTAIRES : PRINCIPES, OUTILS ET PRATIQUES.....	13
Le champ sémantique et les principes de la démarche qualité	13
<i>Historique du concept de qualité et traduction dans le domaine public</i>	<i>13</i>
<i>Qualité ou performance ?</i>	<i>14</i>
<i>L'approche normée utile pour la définition de la qualité.....</i>	<i>16</i>
<i>Démarche qualité : définition et principes</i>	<i>16</i>
<i>Certification de la qualité ?</i>	<i>18</i>
L'évaluation : le cadre des démarches qualité	19
<i>Usages de l'évaluation</i>	<i>19</i>
L'évaluation, de la sphère publique à l'enseignement supérieur : Lolf, Lru et Aeres.....	19
Pièges de l'évaluation.....	20
L'évaluation dans les bibliothèques : missions, objectifs... ..	20
... et indicateurs.....	21
<i>Evaluer la satisfaction des usagers : LibQUAL+, une enquête très « orientée »... ..</i>	<i>22</i>
Qualibib : un outil récent au service de la qualité en bibliothèque	24
<i>De Marianne à Qualibib.....</i>	<i>24</i>
<i>Qualibib : dix rubriques d'exigences en bibliothèque.....</i>	<i>24</i>
Exemples de démarches qualité dans les bibliothèques universitaires.....	27
<i>Peu de cas de démarches véritables</i>	<i>27</i>
<i>Le SCD de l'université Lyon I : précurseur.....</i>	<i>27</i>
<i>Le SCD de l'Université Paris Est Créteil : un exemple récent.....</i>	<i>29</i>
LE SERVICE DOCUMENTATION DE L'IUFM D'AQUITAINE : ANALYSE DE L'EXISTANT ET ENJEUX DU DOSSIER	33
L'IUFM, l'Université et la mastérisation	33
<i>L'IUFM d'Aquitaine</i>	<i>33</i>
<i>De l'intégration dans l'Université</i>	<i>33</i>
<i>... A la réforme de la formation des enseignants.....</i>	<i>34</i>
Le Service de la Documentation de l'IUFM : organisation et services.....	36
<i>Service central à l'IUFM et service associé au SCD de Bordeaux IV dans le réseau du PRES Université de Bordeaux</i>	<i>36</i>
Organisation et fonctionnement.....	36
Politique documentaire : objectifs.....	37
Politique documentaire : bilan	38
Politique documentaire : perspectives	39
<i>Le réseau des six Centres de Ressources Documentaires : quelques spécificités</i>	<i>40</i>
Le Service de la Documentation de l'IUFM : première approche de la qualité... ..	42
<i>Pré diagnostic de l'offre de service</i>	<i>42</i>
Des fiches descriptives, outils pour l'évaluation.....	42
<i>Quelles visions et attentes des personnels vis-à-vis de la qualité ?.....</i>	<i>55</i>
Les personnels questionnés.....	55
Enquête test auprès des personnels	56
<i>Enjeux du dossier : des difficultés faire des opportunités</i>	<i>57</i>
Des enjeux professionnels :	57
Des enjeux politiques et stratégiques :	58
ENTAMER UNE DEMARCHE QUALITE DANS LES CRD DE L'IUFM D'AQUITAINE AUTOUR DE DEUX AXES : QUALITE DE L'ORGANISATION ET QUALITE DES SERVICES	59

Scénarios autour de la qualité de l'organisation interne	59
<i>Des outils pour la formalisation de l'organisation</i>	<i>59</i>
Organigramme, fiches de poste et entretiens professionnels au sein d'une structure collégiale.....	59
Réactualisation de la Commission Documentation	60
<i>Des outils pour la formalisation du travail</i>	<i>60</i>
Des outils du Web 2.0 pour le travail en réseau	60
Une base de connaissances sur le Bureau Virtuel ou en intranet.....	61
<i>Synthèse des propositions.....</i>	<i>62</i>
Scénarios autour de la qualité des services aux usagers.....	63
<i>Une enquête auprès des usagers : un préalable et une constante</i>	<i>63</i>
<i>Appliquer des référentiels nationaux : Marianne ou Qualibib.....</i>	<i>65</i>
Adoption du référentiel Marianne pour une qualité de l'accueil	65
Adapter le guide Qualibib pour une qualité des services documentaires	65
<i>Créer un outil propre au Service</i>	<i>65</i>
S'engager dans une Politique qualité fondée sur le pré diagnostic et l'enquête de satisfaction.....	65
... et déclinée en une Charte des services.....	67
<i>Synthèse des propositions.....</i>	<i>68</i>
CONCLUSION.....	69
BIBLIOGRAPHIE/WEBOGRAPHIE	71
TABLE DES ANNEXES.....	77
LES MOTS DE LA QUALITE	125

Sigles et abréviations

ABES	Agence bibliographique de l'enseignement supérieur
ABF	Association des bibliothécaires de France
ADBS	Association des professionnels de l'information et de la documentation
ADBU	Association des directeurs de bibliothèques universitaires et de la documentation
AERES	Agence d'évaluation de la recherche et de l'enseignement supérieur
AFAQ	Agence française pour le management et l'amélioration de la qualité
AFNOR	Agence française de normalisation
ARL	Association of Research Libraries
BBF	Bulletin des bibliothèques de France
BCD	Bibliothèque centre de documentation
BNF	Bibliothèque nationale de France
BPI	Bibliothèque publique d'information
BV	Bureau virtuel
CAF	Common Assessment Framework, référentiel européen de la qualité des services publics
CAFEP	Certificat d'aptitude aux fonctions d'enseignement dans les établissements d'enseignement privés du second degré sous contrat
CAPEPS	Certificat d'aptitude au professorat d'éducation physique et sportive
CAPES	Certificat d'aptitude au professorat de l'enseignement du second degré
CAPET	Certificat d'aptitude au professorat de l'enseignement technique
CAPLP	Certificat d'aptitude au professorat de lycée professionnel
CDI	Centre de documentation et d'information
CDIUFM	Conférence des directeurs d'IUFM
CMS	Content Management System
CPE	Conseiller principal d'éducation
CPU	Conférence des présidents d'Université
CRD	Centre de ressources documentaires
CRDP	Centre régional de documentation pédagogique
CDDP	Centre départemental de documentation pédagogique
CRFCB	Centre régional de formation aux carrières des bibliothèques
DCB	Diplôme de conservateur de bibliothèques
DDOC	Département documentation du PRES, Université de Bordeaux
DGME	Direction générale de la modernisation de l'Etat
ENT	Environnement numérique de travail
ESGBU	Enquête statistique générale des bibliothèques universitaires
IUFM	Institut universitaire de formation des maîtres
IGB	Inspection générale des bibliothèques
ISO	International Organization for Standardization : organisation internationale de normalisation
LOLF	Loi organique relative aux lois de finance
LRU	Loi relative aux libertés et responsabilités des universités ou loi sur l'autonomie des universités ou loi Pécresse
MEEF	Master sciences pour les métiers de l'enseignement, de l'éducation et de la formation
PE	Professeur des écoles
PEB	Prêt entre bibliothèque
PLC	Professeur des lycées et collèges
PPP	Projet professionnel personnel
PRCEDoc	Professeur certifié de documentation
PRES	Pôle de recherche et d'enseignement supérieur

RAMEAU	Répertoire d'autorités-matières encyclopédique et alphabétique unifié
REBUB	Réseau des bibliothèques de l'Université de Bordeaux
RCE	Responsabilités et compétences élargies
SCD	Service commun de documentation
SD, SDI	Service de documentation ou service de documentation de l'IUFM
SICD	Service interétablissement de coopération documentaire
SID	Système d'information documentaire
SIGB	Système intégré de gestion de bibliothèque
SUDOC	Système universitaire de documentation
TICE	Technologies de l'information et de la communication au service de l'enseignement
UPPA	Université de Pau et des pays de l'Adour

Introduction

La fonction documentaire, quelles que soient ses missions et son type d'organisation, est une activité de services : elle consiste toujours à offrir une prestation à un « client » au moyen de collections, d'outils, de compétences.¹ La prise de conscience de cet aspect de la mission documentaire, déjà ancienne dans le monde de l'information-documentation, est plus récente dans le monde des bibliothèques d'établissements publics, portée par le développement du numérique qui fait monter le niveau d'exigence des usagers. En raison de ce contexte concurrentiel, on est passé d'une logique d'attention portée aux catalogues à une logique de qualité des services avec une approche résolument tournée vers la satisfaction de l'utilisateur. Ainsi, les bibliothèques de l'Université développent de plus en plus les services aux usagers (services de réponses à distance, élargissement des horaires d'ouverture etc.).

En outre, avec le nouveau cadre défini par la Lof² en 2001, renforcé par la LRU en 2007, une logique d'objectifs se substitue à la logique de moyens dans la gestion des moyens financiers : ces dispositifs introduisent la nécessité d'évaluation des activités dans les établissements d'enseignement supérieurs (formation, recherche, gouvernance, vie universitaire). L'Aeres, née en 2006, constitue le fer de lance de l'évaluation institutionnelle, les établissements peuvent s'y appuyer pour eux-mêmes s'auto-évaluer. Ainsi, un cadre légal est donné aux démarches qualité qui commencent à se mettre en place jusque dans les SCD des Universités.

La démarche qualité peut se définir comme l'ensemble des actions que met en place une organisation pour assurer sa mission et atteindre la satisfaction du public, dans une démarche d'amélioration continue du service. « *L'amélioration continue se mesure au regard de standards (bonnes pratiques, références, lignes directrices, référentiels...), mais aussi par rapport aux objectifs d'activité ou de qualité fixés par la politique de l'organisation. Une démarche qualité bien conduite permet à une extrémité de la chaîne d'assurer que les objectifs de chaque secteur sont en adéquation avec la politique menée, et à l'autre, que les dysfonctionnements constatés au sein ou entre différentes activités font l'objet d'une analyse et de mesures visant à les corriger.* »³

Le service de la documentation de l'IUFM d'Aquitaine, école interne de l'Université Bordeaux IV, a décidé de mettre en place une démarche qualité à l'occasion du contrat d'établissement 2007/2010. Si une réflexion et une formation collective sur le sujet ont eu lieu en 2008/2009, elles n'ont pas permis de constituer un véritable recueil méthodologique correspondant aux exigences des référentiels de la qualité. A la rentrée 2010, mon arrivée dans le service correspondant au début de la formation initiale de bibliothécaire à l'Enssib a permis de réactualiser l'objectif. Il m'a été demandé de réaliser un travail de réflexion et une conception d'outils afin d'entamer la démarche. Dans la définition du dossier telle que conçue par l'Enssib, on se situe entre le dossier d'aide à la décision et la gestion de projet : certes, il a déjà été décidé de s'engager dans la démarche, mais le projet nécessite une analyse préalable importante, qui définira son orientation.

Le contexte incertain de l'avenir de l'IUFM a perduré quelques mois après la rentrée universitaire. Il a quelque peu ralenti la réflexion sur un tel sujet. Une fois la décision

¹ Le texte introductif à la Journée AFNOR-BNF du 07 juin 2010 sur la qualité des services documentaires pose le sujet en ces termes.

² Les sigles et acronymes sont développés aux pages 9 et 10.

³ Définition tirée de la page « Qualité » du site internet de l'Université de Bordeaux II : http://www.u-bordeaux2.fr/72318789/0/fiche_pagelibre/, consultée le 26 juillet 2010.

arrêtée sur le thème du dossier, l'élaboration du travail s'est construite sur des lectures professionnelles, sur la base d'entretiens avec des collègues ou des personnes ressources (qualiticiens ou évaluateurs à l'Université), pendant des réunions dans le cadre d'un groupe de travail constitué, et à l'occasion de participations à des journées d'étude (sur la qualité et sur les indicateurs en bibliothèque).

La question à laquelle il s'agit de tenter de répondre est de savoir quel type de démarche qualité engager dans les centres de ressources documentaires de l'IUFM d'Aquitaine : sur quels aspects, selon quelle méthode et avec quels outils ? L'orientation choisie a été de réfléchir à une approche globale de la qualité, autour des deux axes qui se distinguent dans les démarches qualité : qualité de l'organisation (ce qui relève des processus internes) et qualité des services (ce qui relève de la relation avec l'utilisateur). Nourrir la démarche avec des données, des outils, servir de cadre méthodologique, tels sont les objectifs de ce travail qui s'organise autour de trois parties :

Une introduction du champ sémantique⁴ et des principes de la démarche qualité, et une présentation du contexte de l'évaluation servent de préalable, assorties d'exemples de démarches dans les services documentaires en Université française.

Une analyse de l'existant occupe la deuxième partie : présentation du contexte institutionnel et de son actualité si particulière cette année, présentation du Service de la documentation, réseau dans le réseau universitaire bordelais, puis ébauche d'un diagnostic de l'offre de service, et enfin, une approche interne de la qualité, vue par les personnels, et envisagée dans ses enjeux propres au contexte.

La troisième partie présente des propositions scénarisées pour entamer la démarche : des outils organisationnels ou techniques pour la qualité de l'organisation interne, et des outils pour la qualité des services aux usagers, avec comme préalable, une enquête de satisfaction aux usagers.

⁴ Parce que le vocabulaire de la qualité, issu du monde de l'entreprise et mal connu dans le monde des bibliothèques, est essentiel dans le cadre de la démarche, un glossaire précise quelques définitions à la fin du dossier. Voir : « les mots de la qualité ».

La démarche qualité dans les services documentaires : principes, outils et pratiques

LE CHAMP SEMANTIQUE ET LES PRINCIPES DE LA DEMARCHE QUALITE

Historique du concept de qualité et traduction dans le domaine public

Les questions relatives à la qualité sont d'abord apparues dans le monde industriel au tout début du XXème siècle avec l'organisation scientifique du travail développée par l'ingénieur américain Taylor qui avait pour but de rationaliser, de standardiser et de normaliser la production. Influencé par le système de classification de Melvil Dewey, il entreprit une analyse du déroulement des tâches pour déterminer la meilleure façon de faire un travail : en décomposant les phases successives de ce travail, en cherchant les gestes les plus efficaces, et en adaptant les outils. Plus tard, le contrôle de la qualité du produit (notion de conformité) coïncide avec la hausse de la production de masse et se développe dans la première moitié du XXème siècle aux Etats-Unis et au Japon après la Seconde Guerre Mondiale. La consommation de masse introduit la notion du client à satisfaire. Du contrôle qualité on passe ensuite à la notion d'assurance qualité, moins négative, la qualité devenant un avantage concurrentiel. Les questions de qualité s'étendent au management de l'organisation de l'entreprise, et dans les années 1980, c'est la sphère des services qui est aussi concernée. Dès 1987, les normes de la série ISO 9000 apparaissent et tentent de normaliser le langage autour de la qualité et peuvent servir à la modéliser voire la certifier.

Dans un contexte français débuté dans les années 1990 de projet de modernisation de l'Etat, d'amélioration des relations entre l'administration et ses usagers et de maîtrise (voire de baisse) des moyens budgétaires publics, des pratiques d'évaluation des services sont devenues nécessaires et partant, des initiatives de démarche qualité. A ces facteurs s'ajoutent la montée du niveau d'exigence des usagers et l'évolution de leurs besoins. Traduite dans le domaine public, la qualité est associée à la notion de qualité du service rendu à l'utilisateur. La qualité publique, aptitude à satisfaire des besoins d'intérêt général devient « une exigence démocratique »⁵, une dimension essentielle prouvant le bien fondé de l'action publique. Elle s'articule entre les attentes des citoyens-usagers, parfois multiples, les politiques publiques, les missions du service et les contraintes des moyens. Ce compromis entre les moyens disponibles, la satisfaction de l'utilisateur et le respect des missions de service public, nommé aussi, « triangle magique »⁶ doit fonder toute démarche qualité dans les services publics. Dans son mémoire pour le diplôme de conservateur⁷, Sylvie Lavallée a problématisé la question de l'orientation client par rapport à l'intérêt général : on peut trouver un consensus entre ces deux approches, en explicitant bien à l'utilisateur quel service on peut lui fournir et lequel il n'obtiendra pas, et pourquoi. Ainsi, il appartient à l'organisme du service public, fort de ses missions et objectifs, d'arbitrer entre satisfaction de l'utilisateur et intérêt général.

⁵ VIVERET, P., *Evaluer la qualité et la performance publiques : connaître pour débattre, décider et progresser*, 2006, introd.

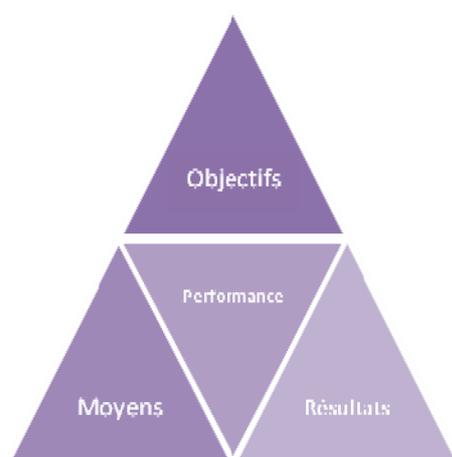
⁶ Schématisé dans : CARBONE, P. (coord.), *Construire des indicateurs et tableaux de bord*, p.155.

⁷ *Le management de la qualité dans une bibliothèque publique*, 2008.

Qualité ou performance ?

La polysémie du terme de qualité constitue un écueil qu'Olivier Chourrot a bien identifié⁸. Elle peut être, pour certains, synonyme de perfection, de conformité parfaite à une norme. Pour d'autres la notoriété et le succès sont des gages de qualité. Aussi, qualité et quantité peuvent être associées, comme si le volume de moyens d'un service suffisait à en garantir sa qualité. Enfin, qualité et performance sont couramment rapprochées.

La performance peut se définir comme la recherche de l'équilibre entre les objectifs, les résultats et les moyens. Il est courant de la traduire par un triangle dont les sommets « moyens », « objectifs » et « résultats » sont en relation grâce aux notions de « pertinence », d'« efficacité » et d'« efficacie ». La pertinence étant le rapport entre moyens et objectifs, l'efficacité étant le rapport entre les moyens et les résultats et l'efficacie le rapport entre les objectifs et les résultats.



Triangle de la performance

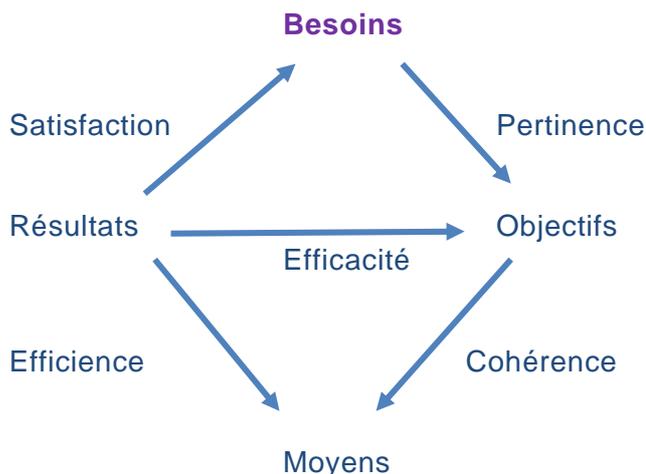
Pour l'association France Qualité Publique, la performance publique, c'est « *réussir à obtenir la qualité au juste coût* ». ⁹ Pour Thierry Giappiconi¹⁰ les deux idées sont complémentaires, la performance étant moins restrictive que la qualité, celle-ci correspondant à la valeur *perçue* du service. Pierre-Yves Renard¹¹, lui aussi, imbrique la qualité dans la performance : « *la qualité devient une dimension majeure et particulièrement utile à la performance publique* », où la performance revient à rendre le service, la qualité à *bien* le rendre. Ces notions de perception et de valeur sont liées à la présence des usagers. La figure ci-dessous qu'on appelle le carré de la performance introduit la satisfaction des besoins, centrale dans l'approche de la qualité.

⁸ Dans son article : « Qualibib : une boîte à outils pour la qualité des services documentaires », *Arabesques*, n°57, 2010, p.9-11.

⁹ FRANCE QUALITE PUBLIQUE. *Evaluer la qualité et la performance publiques : connaître pour débattre, décider et progresser*. Paris : La documentation française, 2006.

¹⁰ Intervention dans le cadre d'une formation sur les indicateurs en bibliothèque, organisée par le CRFCB Médiaquitaine, Bordeaux, 15-17 juin 2010.

¹¹ Ibid.



Carré de la performance (d'après : France qualité publique, 2006, p.43)

Pour Amanda Cruguel¹², la qualité se définit par rapport aux besoins des usagers, en ce sens elle se distingue de la performance qui se définit davantage par la conformité aux objectifs fixés en interne par l'organisme.¹³

Finalement, qualité et performance se valident l'une l'autre : la bibliothèque universitaire a pour objectif d'augmenter ses horaires d'ouverture, celui-ci est rempli si elle ouvre sur de nouvelles plages (efficacité validée), mais le service ne rendra sa pleine valeur que si les utilisateurs fréquentent la bibliothèque pendant ses nouveaux horaires : la performance est alors validée par la qualité.¹⁴

A l'instar de Pierre-Yves Renard, on peut remarquer que dans un contexte administratif marqué par le *storytelling*¹⁵ (la communication des résultats d'un projet prend de l'importance au point qu'on est moins dans la démonstration que dans la narration), le terme de qualité, tout comme celui d'« optimisation » ou de « modernisation » finit par remplacer celui de performance. Parler de qualité fait plus consensus que parler de performance, qui renvoie davantage à un discours managérial, venu d'en haut. La notion de qualité peut sembler plus valorisante, moins suspecte. Pourtant, « *faire de la qualité revient à faire de la performance.* »

¹² « Evaluer la qualité des services rendus à l'utilisateur », Bivi Afnor, 2009, [en ligne] : <http://www.bivi.fonctions-documentaires.afnor.org/ofm/fonctions-documentaires/iii/iii-20?menu=1&smenu=2&ma1=m1320&ma2=2>, consulté le 30 juillet 2010

¹³ Pour aller plus loin, on parle de « servuction » pour traduire le fait que dans l'organisation productrice de services, l'utilisateur participe à la mise en œuvre du service.

¹⁴ RENARD, Pierre-Yves. « Evaluer sa politique : connaître pour agir », Bivi Afnor, 2009, [en ligne] : <http://www.bivi.fonctions-documentaires.afnor.org/ofm/fonctions-documentaires/i/i-10/i-10-30>, consulté le 30 juillet 2010

¹⁵ Le fait de raconter une histoire.

L'approche normée utile pour la définition de la qualité

Le concept de qualité, dans les bibliothèques, est lié à la déontologie de la profession¹⁶. Mais cette approche ne suffit pas à définir la qualité. La complexité de la notion, vient du fait qu'elle a d'abord concerné le domaine de la production, et qu'on essaie de l'appliquer au domaine de l'information-documentation. La notion a évolué de la conformité du produit à la qualité de l'offre, ceci inclut donc les besoins du « client ». Or, par opposition au produit, un service se caractérise par son immatérialité ; il est donc difficilement mesurable, et sa qualité (ou non-qualité) se définit par des critères subjectifs. D'où la place centrale du « client » : qu'il soit interne ou externe, il présente des exigences propres.

Si ce vocabulaire peut avoir une connotation marchande qui peut heurter nos sensibilités publiques, on peut tenter de se l'approprier car les mots traduisent des concepts qui s'adaptent à la notion de service public. Le client est défini comme un « organisme ou personne qui reçoit un produit¹⁷ ». C'est notre usager. Le produit est : « le résultat d'un processus¹⁸ ». C'est le service qu'on rend à l'usager. La qualité, selon l'une des plus récentes normes ISO¹⁹, est l'« aptitude d'un ensemble de caractéristiques à satisfaire des exigences ». Les exigences étant des « besoins ou attentes formulés, habituellement implicites ou imposés²⁰ ». Ainsi « la qualité ne peut être définie en soi, ni pour soi, mais pour un autre, et si possible avec lui. Ces besoins peuvent évoluer, le client peut modifier sa perception, la qualité est donc une notion évolutive. »²¹ Selon Anne Mayère²², la qualité est une construction sociale, (fruit d'un compromis entre les usagers, les tutelles et les missions), elle est toujours relative. La qualité n'est donc pas un idéal à atteindre mais la réponse à un besoin identifié. Parler de qualité suppose d'identifier des exigences à satisfaire et les caractéristiques du service. C'est l'un des aspects d'une démarche qualité.

Démarche qualité : définition et principes

On peut définir la démarche qualité dans les services publics comme l'ensemble des actions que mène une organisation pour remplir sa mission et satisfaire ses usagers. Elle vise à mettre en place une organisation et des processus qui lui permette de d'orienter et de maîtriser la qualité de ses activités.²³

Une démarche qualité a pour ambition l'amélioration permanente. Cette logique a été modélisée dans les années 1960 par l'un des pères fondateurs du management par la qualité, William Edwards Deming, statisticien américain. La « Roue de Deming » reproduite ci-dessous schématise la démarche qualité en un plan nommé aussi « PDCA » pour Plan, Act, Do, Check c'est-à-dire :

¹⁶ Voir les missions des bibliothèques dans les textes fondateurs et le code de déontologie des bibliothécaires de l'Abf, référencés dans la bibliographie.

¹⁷ ISO 9000 : 2005, définition 3.4.2.

¹⁸ ISO 9000 : 2005, définition 3.4.5.

¹⁹ ISO 9000 : 2005, définition 3.1.1.

²⁰ ISO 9000 : 2005, définition 3.1.2.

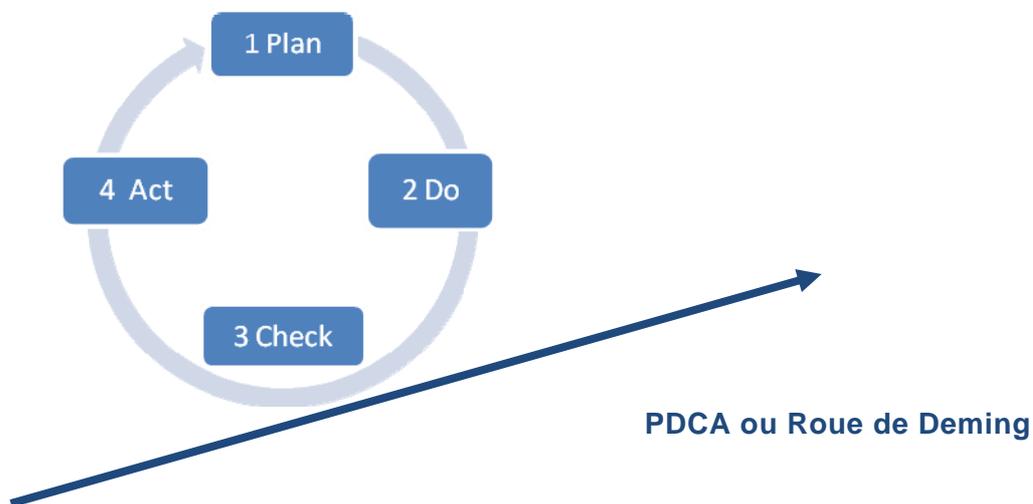
²¹ COMMISSERAT A LA REFORME DE L'ETAT. *Développer la qualité du service : charte qualité et engagements dans les services publics*. Paris : La Documentation française, 1997.

²² « La démarche qualité appliquée aux bibliothèques et services d'information : conception et spécificités », article écrit avec Florence MUET, *BBF*, n°1, 1997.

²³ Définition de la fiche pratique sur la démarche qualité de Sylvie LAVALLEE, [en ligne] : <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/document-1737>, consulté le 19 août 2010.

- Planifier : établir les objectifs de l'activité
- Agir : mettre en œuvre les actions prévues
- Vérifier : en évaluer la réalisation afin d'identifier les dysfonctionnements éventuels
- Réagir : en mettant en œuvre les actions d'amélioration.

Les quatre actions présentées sur un plan incliné sont le signe du mouvement permanent, chacune entraînant l'autre :



Il s'agit de savoir repérer les problèmes et de les réparer selon cette méthodologie afin d'éviter qu'ils se reproduisent. Cette orientation est la base du management par la qualité. L'amélioration continue repose sur plusieurs principes :

- Une implication de la direction pour associer l'ensemble du personnel et une adhésion de celui-ci.
- L'écoute des besoins des usagers : elle peut être proactive (enquêtes, sondages) ou réactive (recueil et traitement des suggestions d'amélioration ou réclamations des usagers).
- Une politique qualité portée par la direction. Complémentaire au projet d'établissement, elle doit tenir compte de l'ensemble des parties prenantes (clients externes : c'est à dire usagers ou clients externes, à savoir fournisseurs, prestataires, partenaires), s'inscrivant dans le compromis entre l'intérêt général et les intérêts individuels, dans la conformité aux missions du service. Elle conduit à définir des engagements de qualité dont le respect est vérifiable. La politique qualité se décline en objectifs, eux-mêmes rattachés à des indicateurs pertinents et mesurables.
- Une organisation fondée sur l'approche processus des activités : un processus est une conjonction d'activités réalisées avec des moyens, selon des règles en vue d'un résultat. Il se définit par sa finalité. En bibliothèque, un processus peut être la fourniture de documentation et d'information ou l'offre d'espaces de travail. Il peut être détaillé en étapes, objectifs, procédures et documents de référence associés. Une procédure est une description des tâches concourant au bon fonctionnement d'un processus. Dans le cadre d'une démarche qualité, elle doit être exprimée par des documents (vade-mecum). L'approche par les processus peut faire l'objet de fiches de descriptions dans le cadre d'une certification de l'organisme ISO.

Certification de la qualité ?

La certification est une démarche volontaire qui s'adresse aux usagers dans notre contexte.²⁴ Elle permet à une organisation de faire certifier par un organisme tiers et indépendant :

- Soit la mise en œuvre d'un système qualité conforme à des modèles de normes ISO de la série 9000. La norme ISO 9001 : 2008 spécifie plus particulièrement les exigences en matière de système de management de la qualité. Elle prend appui sur les principes énoncés plus haut : politique qualité, maîtrise des processus, écoute des clients et amélioration permanente.
- Soit la conformité d'un service réalisé par rapport à un référentiel ou une charte. Dans ce cas on parle de labellisation. Le référentiel Marianne de la DGME par exemple, porte une série de cinq engagements pour un accueil du public de qualité dans les administrations de l'Etat. Existe aussi un référentiel européen de la qualité des services publics, le CAF, Common Assessment Framework. Les services municipaux français peuvent utiliser le référentiel Qualiville, engagement de service qui porte sur les relations quotidiennes des administrés : accueil, orientation, information, délivrance d'actes administratifs etc...

La certification s'obtient dans le cadre d'un audit qualité effectué par l'organisme agréé (ISO, AFNOR, AFAQ, etc.), l'objectif de cet audit étant de valider la conformité de l'offre proposée avec le référentiel de certification des services. Celui-ci fait l'objet d'une publication au Journal officiel. La certification est valable trois ans, l'organisme certificateur réalisant une visite tous les ans.

Valérie Bressoud Guérin, directrice des bibliothèques du Valais en Suisse, dans son retour d'expérience sur une démarche qualité qui a abouti à une certification ISO²⁵ a mis l'accent sur ses apports : structuration des activités, formation des personnels, partage d'outils, échange et émulation professionnels, reconnaissance des usagers, valorisation et officialisation des activités auprès des autorités de tutelles. Elle permet de capitaliser les savoir-faire d'une organisation, améliorant ainsi son fonctionnement et partant, le service rendu à l'utilisateur. La certification a aussi dans ce cas précis eu une influence sur les crédits de subventions.

Pourtant, la démarche qualité n'est pas forcément synonyme de certification. Le retour d'expérience²⁶ de Christophe Pérales, directeur du SCD de Versailles-Saint-Quentin-en-Yvelines présente une situation où la démarche qualité s'inscrit dans une démarche stratégique au niveau de l'Université mais sans logique de certification. La démarche qualité s'est traduite par des projets circonscrits (extensions des horaires d'ouverture, qualité de l'organisation en interne). Mais si l'approche fut ici plus « *pragmatique que normative* », le SCD ne se sentant pas encore mature au niveau organisationnel pour s'engager dans une certification, elle a tout de même été menée et vécue comme un « *levier du changement* ». Il ne faut pas oublier que la certification est une démarche qui implique un investissement humain et financier important.

²⁴ Dans le contexte marchand, une démarche de certification peut être menée par un prestataire vis-à-vis de ses consommateurs pour se faire certifier pour un produit fabriqué par rapport à un cahier des charges. Les avantages de la certification sont surtout concurrentiels dans ce cas.

²⁵ Journée AFNOR-BNF du 07 juin 2010 sur la qualité des services documentaires, présentation en ligne sur : http://www.bnf.fr/fr/professionnels/autres_journees_professionnelles/a.services_documentaires.html, consulté le 19 août 2010.

²⁶ Ibid.

Dans les faits, l'approche normée ne résume pas à elle seule toutes les démarches qualité. C'est plus la notion d'engagements dans le cadre d'une politique qualité qui semble indispensable à une démarche de ce type. En revanche, toutes les démarches qualité s'inscrivent dans un contexte plus large d'évaluation des activités.

L'ÉVALUATION : LE CADRE DES DEMARCHES QUALITE

Usages de l'évaluation

L'évaluation, de la sphère publique à l'enseignement supérieur : Lolf, Lru et Aeres

« L'évaluation d'une politique publique (...) a pour objet d'apprécier (...) l'efficacité de cette politique en comparant ses résultats aux objectifs assignés et aux moyens mis en œuvre ». ²⁷ C'est un thème ancien dans la sphère publique, justifié par la nécessité de rendre compte de l'utilisation des deniers publics et associé à la politique de modernisation de l'Etat initiée dans les années 1990 qui vise une simplification de la relation avec l'utilisateur et une amélioration de la qualité des services. A ce titre la DGME a mis en place des mesures incitatives en faveur de la qualité de l'accueil et des services dans les administrations de l'Etat qui reçoivent du public. Le présupposé étant qu'un service ne peut remplir correctement ses missions que s'il donne satisfaction à ses usagers.

La lisibilité des politiques publiques et la transparence des moyens est visée par la loi organique relative aux lois de finances (LOLF) applicable en 2006, qui fixe les nouvelles règles du budget de l'Etat. Son architecture est adaptée à cet objectif d'évaluation. Elle segmente les besoins des citoyens justifiant l'intervention de l'Etat en missions, en programmes et en actions. Une enveloppe de crédits est confiée à chaque directeur de programme, ceux-ci devant rendre compte au Parlement de leurs résultats au regard des objectifs et des indicateurs associés. La politique nationale pour la documentation est définie dans cette loi par l'action 150.05 : Bibliothèques et documentation, dont l'objectif est d'optimiser l'accès à la documentation pour la formation et la recherche. L'attribution des moyens dans le cadre du contrat entre l'Etat et l'établissement d'enseignement supérieur est soumise à la définition d'orientations stratégiques allant dans ce sens.

Ce passage d'une logique de moyens à une logique d'objectifs se retrouve dans la Loi relative aux responsabilités des Universités (LRU) de 2007 qui renforce l'autonomie des établissements. Ceux-ci sont amenés à définir des stratégies scientifiques et pédagogiques et à s'auto évaluer dans le cadre du passage aux responsabilités et compétences élargies, (RCE). L'Aeres, autorité indépendante, née en 2006 avec la loi de programme sur la recherche, est chargée d' « évaluer la qualité des stratégies mises en place par les établissements pour accomplir leurs missions d'enseignement et de recherche, ainsi que leurs résultats. » Une autre de ses missions est de promouvoir la mesure de la qualité des établissements évalués, par la construction d'outils pour l'auto évaluation. ²⁸ Pourtant, les services documentaires ne font pas encore toujours partie des services évalués, et quand c'est le cas, ils sont souvent associés à la vie étudiante, appréhendés essentiellement à l'aune des horaires d'ouverture de leurs bibliothèques, leur dimension pédagogique étant peu mise en valeur.

²⁷ Définition inscrite dans le décret 98-1048 relatif à l'évaluation des politiques publiques.

²⁸ Voir site <http://www.aeres-evaluation.fr/>

Ainsi, l'évaluation de la performance ou de la qualité des établissements publics et d'enseignement supérieur relève d'un cadre légal et font partie intégrante de leurs pratiques.²⁹ Selon Pierre-Yves Renard, elles ont finalement pour fonction de contribuer à construire un positionnement nouveau des SCD dans les Universités nouvellement autonomes, mais plus globalement, elles accompagnent la « culture du résultat » dans l'administration.

Pièges de l'évaluation

Cette orientation n'est pas sans poser question. Dans un numéro de la revue *Cités*³⁰ entièrement consacré à la question problématique de l'évaluation, les auteurs y voient une idéologie et un système dangereux qui imprègne toutes les sphères de la société : justice, santé, culture, éducation, université et recherche. « L'évaluation se donne comme neutre et objective (...), la prétention à l'objectivité se manifeste à travers des jugements de faits opérés par une généralisation du chiffrage (...) mais ces jugements ne sont que le masque de la subjectivité (...) ».³¹ Dans le cas de l'évaluation de la recherche, cette « imposture » exerce son emprise sur les savoirs et les savoir-faire en prétendant fournir la norme du vrai, utilisant un discours à prétention scientifique, elle devient un pouvoir disciplinaire qui s'auto-crédite et s'auto-justifie. La perversité du dispositif réside dans le fait qu'il ne s'agit en fait que d'un contrôle qui ne dit pas son nom et qui n'est pas discutable (il a été prouvé que le classement de Shanghai n'est pas solidement fondé, pourtant il fait toujours autorité...).

Selon Pierre-Yves Renard,³² il convient bien-sûr de prendre acte de ces positions et d'être conscient du contexte actuel imprégné par le *storytelling*. Il cite Per Koch³³: les évaluateurs fournissent aux décideurs, « fétichistes du chiffre ! » ce que ces derniers attendent : ils construisent une histoire simple, avec des statistiques. Sachant cela, il appelle les services à s'emparer de ces règles du jeu pour assoir leur rôle, défendre leurs projets et leurs budgets.

Finalement, « le problème ne réside pas dans les chiffres ou les indicateurs eux-mêmes, mais dans le choix de ceux qui seront les plus adaptés. »³⁴

L'évaluation dans les bibliothèques : missions, objectifs...

Depuis quelques années, les bibliothèques se saisissent de ces questions d'évaluation des collections et des services offerts³⁵. La figure de « l'Assessment librarian », le bibliothécaire évaluateur, apparaît.³⁶ La question des objectifs, fixés en rapport à des missions et traduits par des indicateurs est centrale dans ce contexte.

Pour ce qui est des missions, la difficulté réside dans le fait que, parfois, elles sont implicites, ou que la bibliothèque peut se trouver au croisement de plusieurs d'entre elles : une mission générale de service public, mais aussi des missions édictées dans les textes fondateurs (déclaration de l'Abf en 1990, Charte des bibliothèques publiée par le Conseil Supérieur des Bibliothèques en 1991 et Manifeste de l'Unesco en 1994). A un niveau plus local, les Universités nouvellement autonomes ont la maîtrise de leur politique scientifique, pédagogique et documentaire. Mais même avant ce dispositif, les

²⁹ Voir la présentation de Christine GIRARD lors de la Journée AFNOR-BNF, op. cit.

³⁰ « L'idéologie de l'évaluation : la grande imposture », *Cités*, n°37, 2009.

³¹ ZARKA : « L'évaluation : un pouvoir supposé savoir », *Cités*, op.cit.

³² Op. cit.

³³ KOCH, Per, « The norwegian paradox : a revealing case study about research policy and numbers », [Elsevier] Newsletter, 7 (1), 2009, p.4.

³⁴ Pierre-Yves, RENARD, op. cit.

³⁵ Voir les numéros du BBF consacrés à l'évaluation en 2008, en 2010, voir le rapport de l'IGB de Suzanne JOUGUELET en 2008, référencés en bibliographie.

³⁶ Voir le blog de Nicolas ALARCON : <http://assessmentlibrarian.wordpress.com/>

SCD comprennent en général dans leurs décrets constitutifs les missions et fonctions suivantes :

- La mise en œuvre de la politique documentaire de l'Université, l'évaluation des services offerts aux usagers.
- L'acquisition, la gestion et la communication des documents utiles à l'enseignement et à la recherche dans l'Université.
- La formation des utilisateurs à l'accès à la documentation et à l'information.
- Et d'autres missions liées à la coopération avec d'autres établissements qui visent les mêmes objectifs.

Les objectifs d'une démarche d'évaluation sont pensés en lien avec les missions de l'établissement, et en lien avec les orientations fixées dans le contrat d'établissement déclinées en projets de service. (On distingue les objectifs stratégiques, qui relèvent du politique et donnent sens à l'action et les objectifs opérationnels, qui en sont la déclinaison au niveau des services.)

... et indicateurs

Dans ce contexte, l'établissement doit fabriquer et utiliser des indicateurs adaptés à son projet. L'indicateur, généralement quantifié, mesure la réalisation d'un objectif précédemment défini. On peut utiliser des indicateurs pour suivre les activités de la bibliothèque, ou pour en mesurer la performance (efficacité, efficience), ou encore dans le cadre d'une démarche d'amélioration de ses services (démarche qualité). Le SICD2 de Grenoble a réalisé un travail d'évaluation du service, fait d'un référentiel d'indicateurs, qui sert de modèle actuellement.³⁷

Indicateurs de suivi d'activité

La collecte des entrées à la bibliothèque par plage horaire peut être un indicateur de suivi permettant de mieux organiser les permanences d'accueil et de prêt ou d'aménager les horaires d'ouverture. On peut observer le temps passé à telle ou telle tâche. Certains de ces indicateurs peuvent être intégrés dans un tableau de bord, aidant au pilotage d'une bibliothèque.

Indicateurs de performance

En 1998 était publiée pour la première fois la norme internationale ISO 11620 sur les indicateurs de performance des bibliothèques, qui complète la norme ISO 2789 sur les statistiques internationales de bibliothèque. Il s'agissait de fournir une référence internationalement connue et un ensemble de procédures et de méthodes pour mesurer la qualité des services. La norme, réactualisée en 2008, structure les indicateurs en quatre secteurs de mesure de la performance : ressources, accès et infrastructure ; utilisation ; efficience ; potentialités et développement. Elle peut être un outil pour construire des indicateurs dans le cadre d'une politique qualité. Mais si les apports des indicateurs de la norme sont indéniables dans le cadre d'une démarche d'évaluation de la qualité des services, ils demeurent insuffisants. Amanda Cruguel illustre cette carence par l'exemple suivant : « *Un usager peut fort bien fréquenter une bibliothèque uniquement en raison de sa proximité géographique (...), ce qui ne présume en rien de la qualité intrinsèque du service rendu, ni de la perception qu'en a l'utilisateur.* » La fréquentation n'induit pas automatiquement satisfaction... Pour être pertinente, une démarche d'évaluation de la qualité doit générer des indicateurs de satisfaction des usagers.

³⁷ Voir notamment l'article signé Nadine DELCARMINE dans le BBF, n°4, 2010 sur le thème de l'évaluation, p-18-25.

Indicateurs de qualité

Un indicateur qualité est un moyen de réaliser une appréciation périodique, généralement quantifiée, d'une composante du système qualité. Il peut porter sur :

- *La satisfaction des clients,*
- la conformité des services à des références,
- le bon fonctionnement des processus.

On trouve dans le guide pour la qualité des services de l'Etat³⁸ des conseils pour élaborer des indicateurs dans le cadre d'une politique qualité :

- simplicité : ils doivent tenir en quelques mots
- nombre limité,
- élaboration collective,
- ils doivent représenter une attente des usagers,
- ils doivent pouvoir évoluer dans le temps pour s'adapter aux attentes des usagers, aux changements de l'environnement etc.

Sylvie Lavallée, dans son mémoire d'étude³⁹, présente finement cette question du choix des indicateurs dans le cadre d'une démarche qualité de type ISO 9001. En annexe, elle décline en fiches des processus métier, des objectifs qualité, associés à des indicateurs adaptés et réfléchis. Par exemple, dans la fiche sur la fourniture de documentation et d'information, l'un des objectifs est de s'informer régulièrement sur les attentes et le niveau de satisfaction des usagers ; l'indicateur retenu est le suivant : « *Au moins trois semaines tests organisées par an pour identifier les usages de consultation sur place* ».

Ainsi, la question de la satisfaction usagers est centrale dans la démarche qualité. Un outil récent en bibliothèque peut nous aider à la saisir.

Evaluer la satisfaction des usagers : LibQUAL+, une enquête très « orientée »...

On a vu que la notion de qualité impliquait la dimension des besoins des usagers. En ce sens, il modifie le triangle de la performance qui prend la forme d'un carré dès qu'il intègre les besoins (voir le schéma présenté plus haut). Dès lors, on parle de satisfaction pour qualifier l'adéquation aux besoins.

Des enquêtes sociologiques sur les usages des services documentaires peuvent être réalisées (par exemple, dans le contexte local que nous connaissons, au SCD de l'université de Bordeaux 3 en 2008 ou en 2007 l'enquête sur les pratiques d'usages des publics de l'Université Saint-Quentin-en-Yvelines). Elles témoignent d'une prise en compte grandissante des usagers des services publics, ces vingt dernières années. Elles peuvent aider à identifier les logiques d'usages et les besoins en termes d'offre documentaire et de services. Mais elles demeurent insuffisantes dans une logique d'évaluation de la qualité des services documentaires, surtout si on veut saisir l'écart entre le résultat voulu et le résultat réalisé en lien avec le résultat *attendu* et le résultat *perçu*.

C'est dans cet objectif d'évaluation de la qualité perçue par l'utilisateur qu'a été conçu le protocole d'enquête LibQUAL+⁴⁰, mis au point et diffusé par l'Association of research

³⁸ COMMISSERAT A LA REFORME DE L'ETAT. *Développer la qualité du service*, Op. cit.

³⁹ Op. cit.

⁴⁰ www.libqual.org . L'acronyme synthétise les termes library et quality.

libraries (ARL). L'enquête en ligne sonde les utilisateurs sur leur perception de la bibliothèque quant à la qualité des services proposés et propose une mesure de leur satisfaction. D'abord conduit dans les pays anglo-saxons, le questionnaire a été traduit et adapté au contexte français sous l'impulsion de l'ADBU notamment. A ce jour une quinzaine d'établissements français l'ont adopté. Une liste de diffusion et un wiki⁴¹ ont été créés pour aider la prise en main, ils sont animés par « l'assemblé librarian », Nicolas Alarcon, du SCD d'Anger. Dans son article dans la revue de l'Abes, Arabesque, il montre comment « LibQUAL apporte un éclairage qualitatif original sur les services proposés et s'intègre aisément dans des dispositifs d'évaluation locale. »

L'article écrit par Dominique Wolf,⁴² directrice du SCD de Lyon I, établissement pilote en 2007, présente le dispositif, sa genèse, son adaptation à la bibliothèque de Lyon I et les perspectives au niveau européen francophone⁴³. L'un des avantages de ce questionnaire qualitatif est de permettre la comparaison entre établissements : l'administration d'un questionnaire quasiment identique permet de produire des données comparables pour une analyse au niveau national ou international.

L'objectif du programme dépasse la simple enquête d'opinion, il s'agit de promouvoir la qualité des services documentaires en favorisant les échanges de bonnes pratiques au sein de la communauté des bibliothèques participantes : développer une culture de l'excellence dans la fourniture des services des bibliothèques, aider les bibliothèques à mieux comprendre la perception qu'ont leurs usagers de la qualité des services offerts, collecter et analyser de façon systématique les résultats exprimés notamment.

Le questionnaire de vingt-deux questions obligatoires est organisé autour de trois ensembles de questions portant sur : la bibliothèque comme espace, la fourniture d'information et de documentation et les relations avec le personnel. On parle de mesure de la satisfaction en raison des modalités de réponses, une note sur une échelle de 1 à 9. Pour chaque énoncé (par exemple : « *le personnel m'inspire confiance* » ou « *la bibliothèque me rend plus efficace dans mon travail universitaire* »), l'utilisateur doit évaluer sur cette échelle :

- Le niveau de service minimal acceptable,
- le niveau de service souhaité,
- le niveau de service observé.

Les résultats sont présentés et modélisés sous forme de radars, l'analyse portant sur la mesure des écarts entre la qualité minimale de service acceptée par l'utilisateur, la qualité souhaitée et la qualité perçue dans la bibliothèque. L'analyse des items caractérisés par une valeur perçue inférieure à la valeur minimale attendue permet de déterminer précisément les axes d'amélioration.

Mais ce dispositif comprend des inconvénients : son coût (humain et financier), la longueur du questionnaire auto administré, et la complexité des modes de réponses qui entraînent une perte de répondants. Il est question d'utiliser un protocole d'administration plus léger, LibQUAL+ Lite.⁴⁴

Ainsi l'enquête proposée ici positionne l'utilisateur au centre du dispositif d'évaluation. Elle fournit des indicateurs de satisfaction du service rendu. Si elle est menée régulièrement et suivie d'actions d'améliorations, elle est un élément indispensable de la démarche qualité, aidant à instaurer une relation de confiance avec l'utilisateur. On peut dire qu'elle est essentiellement, *orientée usagers*. LibQUAL+ se révèle être à la fois un outil pour l'évaluation de la qualité et un complément intéressant aux référentiels pour la qualité.

⁴¹ <http://listes.cru.fr/sympa/info/libqual-fr> et <http://libqual-fr.pbworks.com/>

⁴² « LibQUAL+ en France : un outil pour l'évaluation de la qualité des services en bibliothèque », *BBF*, 2008, n°3.

⁴³ 22 pays ont déjà administré le questionnaire (en 2010) dont 11 européens.

⁴⁴ Voir l'article d'Amanda CRUGUEL, op. cit.

QUALIBIB : UN OUTIL RECENT AU SERVICE DE LA QUALITE EN BIBLIOTHEQUE⁴⁵

Dans le contexte d'évaluation des services et de recherche de satisfaction des usagers que nous avons évoqué plus haut, de plus en plus de bibliothèques s'engagent dans des démarches qualité. Mais si la norme ISO 11620 aide à mesurer la performance des bibliothèques, elle demeure limitée pour une approche plus qualitative des services. En outre, les normes pour l'amélioration de la qualité (ISO 9001) ou les référentiels d'accueil des services publics tels Marianne ne comprennent pas l'approche métier propre aux bibliothèques.

De Marianne à Qualibib

En 2004, est créée la charte Marianne pour « un meilleur accueil des services de l'Etat ». Dans ce dispositif limité à la relation directe avec l'utilisateur, les valeurs telles « la courtoisie, l'accessibilité, la rapidité, la clarté des réponses, mais aussi un esprit d'écoute, de rigueur et de transparence » doivent se traduire par l'engagement des services publics autour de cinq rubriques :

- Un accès facilité aux services
- Un accueil attentif et courtois
- Une réponse compréhensible dans un délai annoncé
- Une réponse systématique aux réclamations
- Un recueil des propositions des usagers pour améliorer la qualité des services

Ce dispositif, financé par la DGME, est adopté par 62 services volontaires (collectivités locales, préfectures etc.) dont la BPI, l'un des rares services documentaire de l'Etat participant. La charte donne lieu à une certification (label Marianne) après vérification par un organisme indépendant, l'Afnor. En 2006, la charte évolue vers le référentiel Marianne, en ajoutant des mesures d'évaluation des engagements (autoévaluation notamment).

Mais pour les acteurs de la qualité des services documentaires, animés par Olivier Chourrot, alors responsable de la démarche qualité à la BPI, il était dommage d'en rester à l'accueil. L'idée de la qualité des services, dans une dimension « métier » des bibliothèques a fait son chemin. C'est ainsi qu'un groupe d'experts bibliothécaires ou documentalistes du secteur public, dans le cadre de la commission de normalisation AFNOR CG46 Information et documentation, a pensé un outil basé en grande partie sur le référentiel Marianne.

Qualibib : dix rubriques d'exigences en bibliothèque⁴⁶

Qualibib : « guide pratique pour l'amélioration de la qualité de l'accueil et des services dans les bibliothèques et centres de documentation », est centré sur la satisfaction de l'utilisateur. Son objectif est de permettre aux bibliothèques et services documentaires d'initier une démarche qualité orientée « usagers », en autoévaluation ou dans le cadre d'une préparation à la certification.

⁴⁵ Rédaction inspirée de la présentation d'Olivier CHOURROT lors de la Journée AFNOR-BNF, op. cit. et de l'article de d'Amanda CRUGUEL, op. cit.

⁴⁶ Voir un extrait en annexe 7.

Si son cadre de conception est l'Afnor, Qualibib n'est pas une norme. C'est un outil accessible gratuitement en ligne qui intègre les outils déjà utilisés dans les services documentaires :

- Les normes NF ISO 2789 sur les statistiques en bibliothèques, NF ISO 11620 sur les indicateurs de performance des bibliothèques, et NF ISO 9001 sur les systèmes de management de la qualité.
- Le label Marianne.
- Les chartes de qualité des sites internet culturels européens Minerva.
- D'autres chartes locales : Bibliosésame, Sindbab pour les services en ligne de bibliothèques et le vademecum BPI.
- L'enquête de satisfaction standardisée LibQUAL+.

Il est ainsi compatible avec tous ces instruments. Qualibib, paru en décembre 2009, et présenté dans l'article d'Olivier Chourrot dans le numéro de janvier-mars 2010 de la revue Arabesque, se veut une boîte à outils d'exigences, de procédures, de preuves et d'indicateurs pour la qualité des services. Après une longue partie introductive qui explique ce qu'est une démarche qualité, et en définit les termes, il présente les dix rubriques d'exigences :

- A : Un accès facilité aux services
- B : Une réponse compréhensible à vos demandes dans un délai annoncé
- C : Un traitement systématique de vos réclamations
- D : Services multimédias et sites web
- E : Orientation, renseignement bibliographique et aide à la recherche
- F : Offre documentaire
- G : Prêt, communication et consultation de documents
- H : Services et matériels d'appui
- I : A votre écoute pour progresser
- J : Engagements de moyens ⁴⁷

Chaque rubrique est divisée en exigences concrètes numérotées au total, de 1 à 49. A chaque exigence sont associés :

- des commentaires qui renvoient aux processus, documents et supports techniques requis pour mettre en œuvre l'engagement,
- des exemples de preuves tangibles afin de faciliter le contrôle du respect de l'engagement,
- des indicateurs, qui peuvent constituer une matière pour la conception de tableaux de bord qualité.

Illustrons ce dispositif avec l'une des exigences de la rubrique sur l'offre documentaire.⁴⁸

Exigence : « *Si nous ne sommes pas en mesure de vous procurer le document que vous cherchez, nous vous indiquons où le trouver et selon quelles modalités* »

Explication de l'exigence : « *Si le service adhère à un réseau de prêt coopératif, indiquer son périmètre (régional, national, européen, international, universitaire, lecture publique ...), les délais maximum de fourniture (qui doivent clairement être indiqués et, en cas de dépassement, une information doit être délivrée à l'utilisateur), les tarifs, les modalités (copie, document original, envoi en ligne).* »

⁴⁷ Amanda CRUGUEL, (Op. cit.), remarque que les services liés à l'action culturelle et à la formation des usagers ne sont pas compris dans la version actuelle de Qualibib.

⁴⁸ Numérotée F : 32.

Exemples de preuve tangible : « Les documents destinés aux usagers signalent les conditions de prêt entre bibliothèques, ainsi que l'existence de catalogues collectifs et d'outils de réorientation (par exemple, *Oriente Express pour Paris*). »

Indicateur associé (le cas échéant) : « *Pourcentage de réussite de prêt entre bibliothèques, indicateur B.1.2.4 norme ISO 11620.* »

Autre exemple, l'exigence A1, dans la rubrique sur l'accès facilité aux services :

Exigence : « *Nous vous informons sur les conditions d'accès et d'accueil dans nos services, et de manière systématique lors de chaque changement* ».

Document de référence : Marianne (E2)

Explicitation de l'exigence : « *Liste des informations à mettre à la disposition des usagers, définition des modalités d'information (site, guide de l'utilisateur, affiches, plaquettes, etc.) Les modalités d'information en cas de modification exceptionnelle (grève, panne, période d'été etc.) sont également définies. Ces informations sont connues du personnel, et donc présentes dans un classeur, sur l'intranet, etc. Tous les acteurs en contact avec le public sont connus, formés, identifiés (fiches de fonctions). Contrôle interne permanent avec checklist.* »

Exemples de preuve tangible : « *Guide de l'utilisateur ; site internet ; serveur vocal ; signalétique ; en tête de courrier et courriels ; appels mystères, usagers mystères, suivi des réclamations.* »

« Sans des exigences à satisfaire, la qualité risquerait de demeurer une notion abstraite (...) Du point de vue de la bibliothèque, une exigence n'est pas un vague projet (« améliorer l'accueil téléphonique »), mais une attente clairement formulée (« répondre aux appels téléphoniques en moins de cinq sonneries » ; « assurer un accueil téléphonique entre telle et telle heure »). »⁴⁹ Ainsi la qualité est caractérisée, explicitée, c'est le principe qui prévaut dans toute démarche qualité.

Si Qualibib peut faire peur de part son exhaustivité, il n'est pas destiné à être mis en œuvre intégralement mais en fonction des besoins des bibliothécaires engagés dans une démarche, à quelque niveau soit elle. Il a une visée très pratique.

Selon Olivier Chourrot, cet outil rédigé dans une perspective nouvelle pour les bibliothèques conduit à s'interroger sur les modalités d'intégration de la démarche qualité en bibliothèque.

Très concrètement, sur quels exemples pouvons-nous nous fonder pour envisager la démarche dans les services documentaires de l'Université ?

⁴⁹ Olivier CHOURROT, op. cit.

EXEMPLES DE DEMARCHES QUALITE DANS LES BIBLIOTHEQUES UNIVERSITAIRES

Peu de cas de démarches véritables ...

La démarche qualité dans les services de documentation de l'entreprise est plus ancienne que dans les services publics documentaires. Le consultant en gestion d'information Eric Sutter, en publiant des ouvrages sur le sujet, en animant des formations, témoigne de cette tendance forte, où la valeur ajoutée dans le domaine de l'information et des services d'information est un enjeu économique.

De plus en plus, des démarches qualité naissent dans les établissements d'enseignement supérieur français⁵⁰. Mais rares semblent être les démarches qui intègrent pleinement les SCD. La démarche qualité de l'Université de Saint-Quentin en Yvelines, présentée dans le BBF et dans le cadre d'une journée professionnelle sur la qualité des services documentaires semble faire exception.⁵¹ Aussi, les démarches qualité globales ayant donné lieu à des certifications sont plus rares en bibliothèque: la bibliothèque municipale d'Olivet dans le Loiret a été certifiée ISO 9001 en 2007. C'est la seule en France, à notre connaissance.

Comme l'explique Christine Girard⁵², de nombreuses actions dans les bibliothèques publiques et universitaires françaises répondent aux objectifs généraux de qualité des services publics (développement de nouveaux services tels les services de questions-réponses ou élargissement des horaires d'ouverture, le soir ou en fin de semaine). Mais, s'ils témoignent d'un état d'esprit tourné vers la satisfaction des usagers, ils ne relèvent pas formellement de démarches qualité.

Quand les SCD s'engagent dans des démarches qualité, se sont essentiellement des démarches qualité de l'accueil, premier contact de l'utilisateur avec l'établissement. A la fin des années 1990, la bibliothèque municipale de Lyon a mené une politique d'accueil renforcée. La BPI a été labellisée Marianne en 2008. A partir de 2005, le SCD de Lyon I a été le premier SCD français à mettre en œuvre une démarche qualité de l'accueil, il a fait l'objet d'un article dans le BBF⁵³ dont la partie qui suit en est le résumé.

Le SCD de l'université Lyon I : précurseur

L'une des motivations à la démarche était la valorisation du cœur de métier : l'accueil et l'orientation des publics. En effet, cette fonction essentielle des magasiniers d'un SCD, masquée par les activités de prêt, est considérée comme allant de soi, sans être valorisée, héritage de la survalorisation des tâches techniques effectuées en dehors de la présence du public. Pourtant, c'est le ressort premier de la qualité du service pour l'utilisateur.

⁵⁰ GRANIER, Claude (coord.), et. al. *La démarche qualité dans la recherche publique et l'enseignement supérieur*. Versailles : Ed. Quae, 2009.

⁵¹ BBF, n°5, 2010 et Journée AFNOR-BNF, op. cit.

⁵² Journée AFNOR-BNF, op. cit.

⁵³ CAVALIER, François, JONNEAUX, Chantal, MAURRIÈS, Arlette. « La démarche qualité : Mise en œuvre à la bibliothèque de l'université Lyon-I », *Bulletin des Bibliothèques de France*, 2007, n° 5, p. 78-84, [en ligne] : <http://bbf.enssib.fr>, consulté le 30 juillet 2010.

En outre, l'utilité des bibliothèques physiques est questionnée par la concurrence des ressources scientifiques disponibles en ligne. Les bibliothèques doivent se poser la question de leur plus-value : que vaut leur offre de service ? L'électronique faisant augmenter le niveau d'exigence des usagers qui attendent, symétriquement, une amélioration des services in situ et des espaces.

La réalisation de la démarche a consisté en la rédaction d'un cahier des charges, qui a permis de définir l'action à mener, les prestations attendues, les personnes concernées. L'aide d'un consultant extérieur a été sollicitée dont le rôle a été de faire un état de l'existant des prestations de service, de recueillir les besoins des publics, les attentes des professionnels, d'animer la réflexion sur les améliorations à apporter, de former les personnels. Un comité de pilotage validait les étapes, arbitrait les propositions, le personnel ayant été largement associé à la démarche. Quatre phases se sont précisées :

1. Une analyse de l'existant :

Commencée par le recueil d'informations : exploitation par du personnel volontaire des résultats d'une enquête menée auprès du public en 2004 portant sur les conditions d'accueil, les renseignements, le besoin de formation à l'usage de la documentation; entretiens, observations effectuées par le consultant, personnel interrogé.

Ceci a permis d'identifier les points forts (le PEB, l'offre électronique, le guide du lecteur, les horaires etc.), les points faibles et les dysfonctionnements (les espaces d'accueil, la disparité des pratiques, le délai de mise en rayon des documents, l'éparpillement des outils d'aide à la réponse etc.).

2. La recherche de solutions :

Des séminaires ont été organisés pour l'ensemble du personnel avec pour objet de fournir des apports théoriques en matière de qualité et d'accueil et de solutions concrètes d'amélioration sur plusieurs thématiques prioritaires :

- Harmonisation des règles et pratiques d'accueil.
- Définition des transactions d'accueil, ébauche d'un guide de procédures, optimisation de l'organisation de l'accueil.
- Accueil téléphonique, supports et outils d'information.
- Valorisation de l'offre accueil du SCD.
- Evaluation de l'accueil.

Dans un deuxième temps, un groupe de travail a élaboré :

- Un guide de meilleures pratiques en matière d'accueil et de qualité de service public.
- Un « Référentiel Qualité Accueil » comportant les procédures d'accueil et des fiches d'informations.

Les deux outils accessibles via un CMS (outil logiciel permettant l'édition simplifiée de pages web) présentaient des avantages en termes d'accès et de manipulation.

3. La formation des personnels :

La présentation du « guide des bonnes pratiques », du référentiel, et l'acquisition de savoir-faire techniques et comportementaux en matière de relations avec le public ont donné lieu à des mises en situations.

4. Une évaluation :

A suivi, un processus d'évaluation destiné à mesurer les progrès et les écarts à corriger. Un groupe de travail a proposé des indicateurs et le contenu de l'enquête auprès des publics qui seront les outils d'évaluation de la qualité.

Les apports de la démarche sont multiples :

- précision de ce qu'on entend par « qualité » en matière de service et d'accueil,
- définition des référentiels qui encadrent ces services,

- fédération des équipes autour de plusieurs engagements vis-à-vis du public et impulsion des changements en terme de :

- valorisation de l'offre : les usagers n'ont pas une idée exacte du niveau de renseignements que la bibliothèque peut apporter, d'où la nécessité de passer d'une conception statique et passive de l'accueil à une approche plus dynamique, active (signifier sa disponibilité à l'utilisateur, se déplacer vers lui, port d'un badge destiné à faciliter l'identification des professionnels).

- organisation de l'accueil physique et téléphonique : ajustement des effectifs en poste en fonction des flux de public, téléphone sans fil permettant de joindre la personne d'astreinte pour le renfort du renseignement ou du prêt, dispositif d'accueil téléphonique centralisé avec renvoi d'appels, messages enregistrés.

- cohérence et harmonisation des pratiques : au niveau des règles de prêt, décalage entre le règlement et les besoins des usagers. Redéfinition d'une nouvelle politique de prêt plus souple.

- refonte des outils mis à la disposition des agents en position de service public : référentiel qualité mis en ligne via Intranet. Contenu : faciliter l'utilisation des outils techniques par le personnel (SIGB, photocopieurs etc.) et maîtriser les situations les plus courantes de service public : transaction prêt/retour, accès aux collections papier et électronique, dépôt des thèses etc. Le personnel s'est approprié l'outil qui répond à une exigence de rapidité.

5. Une enquête « qualité » pilote :

En 2007, de façon pilote en France puis en 2008, le SCD a mis en place l'enquête LibQUAL+. ⁵⁴ Il s'agissait d'obtenir des indicateurs dans le cadre de l'évaluation de la qualité perçue par les utilisateurs. Claire Rémond, dans son PPP, décrit le déroulement des enquêtes successives, leurs résultats ainsi que ce que le SCD a mis en place comme actions concrètes en réponse aux demandes exprimées :

- Accès à distance aux ressources électroniques
- Elargissement des horaires d'ouverture sur un des sites du SCD
- Réaménagement des locaux, améliorations des conditions de travail

Ces changements ont fait l'objet d'une communication, cela les a rendus encore plus visibles.

Ainsi cette démarche a débouché sur une base de connaissance structurée, standardisée, outil facilitant un savoir-faire et savoir-être communs, orientés sur l'accueil, l'orientation et les services aux usagers. L'accès en intranet de cet outil est à imiter. La démarche a associé les personnels qui se sont appropriés les outils, autre aspect à privilégier dans notre projet. Elle a conduit à être pilote dans l'adoption de l'enquête qui semble actuellement la plus pertinente en terme de qualité perçue. Récemment l'Université de Lyon I a demandé à son SCD la certification ISO 9001 à l'échéance du contrat quadriennal 2009-2013, occasion de pérenniser une démarche qui avait du mal à être pérenne ces dernières années.

Le SCD de l'Université Paris Est Créteil : un exemple récent ⁵⁵

Là encore, il s'agit d'une démarche qualité de l'accueil. Elle a fait l'objet d'une présentation lors des dernières Journées Abes par Amanda Cruguel. ⁵⁶ Ce qui suit en est directement issu, avec son accord :

⁵⁴ Voir l'article de Dominique WOLF, op. cit.

⁵⁵ Voir le site internet du SCD pour une présentation de la charte et de l'enquête : <http://bibliotheque.u-pec.fr/presentation/charte-accueil-de-la-bibliotheque-universitaire-274901.kjsp?RH=1216390113418>, consulté le 26 juillet 2010.

Le contexte qui prévaut est marqué par un réseau documentaire pluridisciplinaire de nombreuses bibliothèques déployées sur dix sites géographiques et trois départements qui doivent répondre aux besoins de 30 000 usagers potentiels. Cette configuration amène les usagers à fréquenter plusieurs bibliothèques. L'objectif de la démarche dans ce cadre est d'harmoniser la qualité de l'accueil en diffusant une culture commune. Il est un axe fort du projet d'établissement 2009-2012. Cette démarche se veut aussi un appui des dispositifs pédagogiques mis en place dans le cadre du plan « Réussite en Licence ». C'est une façon pour le SCD de décliner ce projet universitaire au niveau des services documentaires.

Même s'il n'est pas envisagé de s'engager dans une demande de certification, la démarche s'est appuyée sur les quatre piliers de la qualité :

- L'orientation « clients »
- L'approche processus
- L'amélioration permanente
- Une politique qualité

L'orientation « clients » s'est définie par la prise en compte des usagers (l'enquête LibQUAL+ menée en 2009) et des personnels (évaluation de la qualité de l'accueil par les personnels).

Le processus accueil a été identifié et caractérisé : envisagé comme la relation personnel/usager. Les activités couvertes étant la fourniture de services (inscriptions, transactions de prêt et de retour des documents), la fourniture d'informations (renseignements pratiques, orientation, aide à la recherche documentaire) ; sur place ou à distance (téléphone, courrier postal ou électronique).

L'amélioration permanente du PDCA⁵⁷ s'est vérifiée dans les actions suivantes :

Planification: la démarche qualité accueil est déclinée en objectifs opérationnels inscrits dans le projet d'établissement.

Réalisation: les actions sont programmées sur la durée du contrat quadriennal.

Evaluation: chaque objectif est relié à des indicateurs, le sondage LibQUAL+ programmé en fin de contrat sert à recueillir des indicateurs de satisfaction.

Ajustement: des bilans d'étape réguliers servent à adapter le projet initial. Un bilan final est prévu pour 2012.

La politique Qualité est affichée. Elle est intégrée au volet documentation du projet d'établissement selon deux axes stratégiques :

- Rendre les services plus accessibles pour les usagers
- Consolider les compétences des agents en matière de services aux publics.

Elle est portée par la direction : un responsable « formation-accueil » est nommé pour piloter la démarche. Celle-ci fait l'objet de présentation dans les conseils de l'Université, où sont validés des outils pour la qualité.

Enfin, elle est fondée sur l'implication des équipes : un groupe de travail transversal pense la démarche qualité avec des méthodes privilégiant la pédagogie et la concertation collective.

La démarche qualité de l'accueil s'est déclinée autour de cinq outils :

- La charte Marianne
- Un guide des bonnes pratiques en service public
- L'enquête LibQUAL+
- Le référentiel, qualité accueil

⁵⁶ En ligne sur : <http://www.abes.fr/abes/page.395.journees-abes.html>, consulté le 19 août 2010.

⁵⁷ Schématisé page 17.

-La formation des personnels

La charte Marianne a été adaptée aux spécificités d'un service documentaire. Il a été évité de tomber dans l'écueil d'une charte de bonnes intentions uniquement. Pour cela un changement dans les comportements a été nécessaire afin d'assurer le respect des engagements. Cela a correspondu au besoin exprimé par les personnels lors de la campagne de consultation : avoir les moyens d'appliquer collectivement la charte.

Ceci a donné lieu au guide des bonnes pratiques, vadémécum inspiré de celui de la BPI et de Qualibib. L'objectif est de se donner des règles de fonctionnement connues et partagées par tous afin que l'utilisateur bénéficie de la même qualité d'accueil, quelle que soit la bibliothèque du SCD qu'il fréquente. Sa structure a repris la charte, avec en regard de chaque engagement, des recommandations d'applications. Les principales recommandations sont les suivantes:

Se tenir informé et faire circuler l'information entre collègues Se montrer toujours disponible et accessible pour l'utilisateur Être à l'écoute des usagers, voire anticiper leurs besoins Ne jamais laisser un usager sans réponse Favoriser l'autonomie des étudiants dans une démarche pédagogique Veiller au respect du règlement, en l'expliquant à l'utilisateur Faire preuve de courtoisie et d'esprit d'équipe en toutes circonstances

L'enquête LibQUAL+, dont onze items portent sur l'accueil humain et dont un item questionne sur le niveau d'adhésion global à l'accueil, a servi d'instrument de mesure de la qualité perçue par l'utilisateur. Les actions correctives qui en ont découlé sont, d'une part, la création d'une base de connaissances orientée accueil et un plan de formation du personnel.

Le référentiel dont le but est d'organiser la documentation interne utile en service public est une réponse, à la fois au besoin des usagers d'avoir un service de renseignement de meilleure qualité et au besoin des personnels d'avoir un outil de mutualisation et d'actualisation de l'information nécessaire au service d'accueil. Il a trois fonctions essentielles : être une base d'informations, un guide des procédures et un support de communication interne. Il été ainsi intégré à l'intranet.

La formation des personnels s'est traduite par un module accueil dans le cadre de cycles de formation des nouveaux arrivants et des moniteurs étudiants, à la rentrée 2009 ; est programmée pour l'été 2010 un dispositif de formation sur le sujet pour deux bibliothèques du SCD, réalisée par un formateur extérieur. Ainsi, la difficulté réside dans le fait de parvenir à toucher tous les personnels. C'est pourtant bien l'enjeu, faire s'approprier les personnels la démarche par une pédagogie participative.

Une nouvelle enquête LibQUAL est prévue pour 2011, avant l'échéance de fin de contrat. Il reste à développer le contrôle et l'autoévaluation. La prochaine étape étant la mise en place et le suivi de preuves et d'indicateurs associés pour la conception de tableaux de bord qualité.

Ces deux expériences nous semblent intéressantes à prendre comme modèle si démarche qualité il y a au Service documentation de l'IUFM. Mais avant de proposer des pistes de travail, il s'agit à présent de cerner le contexte institutionnel, organisationnel et stratégique dans lequel s'inscrit ce projet.

Le Service Documentation de l'IUFM d'Aquitaine : analyse de l'existant et enjeux du dossier

L'IUFM, L'UNIVERSITE ET LA MASTERISATION ⁵⁸

L'IUFM d'Aquitaine

Créés en 1990 à partir de la loi d'orientation sur l'éducation du 10 juillet 1989, les Instituts Universitaires de Formation des Maîtres sont chargés, dans chaque académie, de la formation de tous les enseignants, du premier comme du second degré. Ils succèdent à la fois aux Ecoles Normales d'instituteurs, aux Centres Pédagogiques Régionaux, en charge de la formation des professeurs du second degré et aux Ecoles Normales Nationales d'Apprentissage qui formaient les professeurs des lycées techniques et professionnels. L'article 17 de cette loi fixe les grandes lignes de l'organisation et des missions de ces établissements publics à caractère administratif : « Dans le cadre des orientations définies par l'État, ces instituts conduisent les actions de formation professionnelle initiale des personnels enseignants, (...) participent à (leur) formation continue (...) et à la recherche en éducation. » Il s'agissait alors d'unifier la formation des enseignants, ce qui a conduit à élever le niveau à la Licence, et donc à l'«universitariser».⁵⁹

L'IUFM de l'académie aquitaine, créé en 1991, fait partie des 32 IUFM du territoire français et ultra-marin nés de cette loi. Chaque IUFM est constitué d'un siège académique et d'un ou plusieurs sites départementaux. L'IUFM aquitain comprend six sites de formation implantés dans chaque département (Bordeaux-Caudéran pour la Gironde, Agen pour le Lot-et-Garonne, Périgueux pour la Dordogne, Mont-de-Marsan pour les Landes, Pau pour les Pyrénées-Atlantiques) et un siège administratif à Mérignac, en Gironde.

Pourtant, dès le début de leur fonctionnement, les critiques à l'encontre de ces Instituts Universitaires se font entendre. Ils sont accusés d'être des temples du « pédagogisme ».⁶⁰ En 2003, le ministre de l'Education Nationale présente son projet de réforme qui donne lieu à la loi d'orientation et de programme pour l'avenir de l'école du 23 avril 2005 : le statut des IUFM y est modifié.

De l'intégration dans l'Université ...

Les IUFM deviennent des composantes de l'Université. Après un délai maximum de 3 ans, le processus d'intégration est aujourd'hui achevé. Les IUFM ont changé de statut et sont devenus écoles internes des universités qui les ont intégrés. L'IUFM d'Aquitaine a intégré depuis le 1er janvier 2008 l'une des quatre Universités bordelaises, l'Université de droit et sciences économiques, Montesquieu - Bordeaux IV, elle-même

⁵⁸ Le site portail des IUFM : <http://www.iufm.fr>, le site de l'IUFM d'Aquitaine : <http://iufm.u-bordeaux4.fr> sont les principales sources de cette sous-partie.

⁵⁹ DELRUE, Laure, « L'intégration des structures documentaires d'IUFM aux SCD des universités : un si long chemin... », *BBF*, 2009, n°2, p.28-34 [en ligne] <<http://bbf.enssib.fr/>> Consulté le 09 juin 2010

⁶⁰ FABRE, Michel, « L'IUFM et ses fantômes : Entre critique radicale, évaluation experte et politique libérale », texte présenté dans un symposium du colloque du CERFEE-LIRDEF de Montpellier le 04/09/2009 : *Les enjeux épistémologiques et politiques des sciences de l'éducation : quelle implication des acteurs ?*

Voir aussi les articles de Luc CEDELLE dans le supplément éducation au quotidien Le Monde en 2009 et 2010.

membre fondateur du PRES Université de Bordeaux né en 2007. D'un point de vue documentaire peut se poser le problème de l'intégration dans une Université dont les disciplines correspondent dans une faible mesure aux champs disciplinaires de l'IUFM. L'intégration directement au sein du PRES pluridisciplinaire n'a pas été choisie pour des raisons juridiques.

Une fois devenus des écoles internes, les IUFM sont régis par les dispositions de l'article L713-9 du Code de l'Éducation. Ils sont dirigés par un directeur au sein d'une équipe de direction et administrés par un Conseil d'école, instance délibérante. L'IUFM d'Aquitaine s'est doté, en plus, d'une Commission Pédagogique et de la Vie de l'École, d'une Commission Scientifique et de Développement, de Conseils de site et d'une Commission locale hygiène et sécurité.

Avec le passage aux Responsabilités et Compétences élargies (RCE) en janvier 2011, la réorganisation des services centraux de l'Université Bordeaux IV aura une incidence sur le fonctionnement de l'IUFM. Certaines charges administratives de l'école pourraient être mutualisées avec les services centraux de l'Université. Dans ce nouvel environnement institutionnel et fonctionnel, la direction de l'IUFM peut craindre une perte d'autonomie et de moyens.

L'IUFM d'Aquitaine accueille⁶¹ les étudiants préparant les concours de recrutement de professeur d'école (PE1), de collège, de lycée, de lycée professionnel et d'enseignement technologique (PLC1, PLP1) ou de conseiller principal d'éducation (CPE1). Il assure la formation initiale des lauréats de ces mêmes concours (stagiaires PE2, PLC2, PLP2, CPE2)⁶². L'IUFM assure aussi une partie des formations continues de ces professionnels une fois en poste. L'école a également pour mission de concevoir et de mettre en œuvre certaines formations à destination des formateurs des différentes fonctions publiques, du milieu associatif ou du secteur privé. Enfin, lui incombe le rôle de favoriser le développement de la recherche en éducation. En 2010, près de 3000 personnes sont usagers de l'IUFM de l'académie aquitaine : étudiants, professeurs stagiaires, formés par 1341 intervenants (formateurs permanents, à temps partiel, chargés de cours etc.) et accueillis par 156 personnels administratifs et techniques. Leur répartition géographique est la suivante : Mérignac (33) : 1548 ; Caudéran (33) : 512 ; Agen (47) : 179 ; Périgueux (24) : 190 ; Mont-de-Marsan (40) : 238 ; Pau (64) : 549.

Depuis le début de l'année 2009, le devenir des IUFM a été au centre de débats qui ont dépassé le milieu universitaire et enseignant ; c'est la conséquence de l'annonce de la nouvelle organisation de la formation des enseignants par les ministres de l'Éducation nationale et de l'Enseignement supérieur et de la recherche. Ceux-ci ont arrêté les conditions de la mise en œuvre d'une réforme qui veut « revaloriser le métier de professeur par une reconnaissance universitaire de niveau Master et une rémunération de début de carrière correspondant à ce niveau de qualification plus élevé. »

... A la réforme de la formation des enseignants

Les futurs enseignants devront justifier de l'obtention d'un diplôme de Master pour pouvoir être recrutés à l'issue des nouveaux concours de recrutement. Les Masters pourront être intégrés à l'offre de formation des Universités à partir de la rentrée 2010.

⁶¹ ***Cette partie est écrite en juin, avant la rentrée universitaire 2010.***

⁶² Voir la liste qui développe les sigles, page 7. Pour exemple, PE1 : étudiant préparant le concours de professeur des écoles, PE2 : professeur des écoles stagiaire

Les dispositions réglementaires ont été mises en place entre les mois de décembre 2009 et de janvier 2010.⁶³

Dans un contexte naissant de l'autonomie des Universités, l'une des nouveautés de la formation des enseignants réside dans le fait qu'elle sera différente selon les sites. La disparition du statut de stagiaires permet au Ministère de l'Education nationale d'économiser 15 000 postes de stagiaires par an. Après des mois de fortes inquiétudes et une mobilisation d'une grande partie des acteurs concernés⁶⁴ (Conférence des Directeurs d'IUFM, Conférence des Présidents d'universités, étudiants, stagiaires, formateurs, universitaires, syndicats de parents d'élèves) contre ce projet de réforme qui semble inopportun et inadapté à la réalité du métier, il s'agit à présent pour l'IUFM d'Aquitaine de prendre acte de ces changements et de les appliquer dans les meilleures conditions pour l'année scolaire prochaine. Au lieu d'une concurrence entre les universités de l'Académie aquitaine, et malgré les difficultés dans certaines collaborations, c'est une complémentarité qui semble se mettre en place, même si des conflits restent vifs. Après concertation avec les Universités bordelaises, un texte relatif aux principes directeurs pour un schéma régional de la formation des maîtres dans l'Académie de Bordeaux a été validé par le Conseil d'Ecole en mars 2010. Signé par le Recteur académique, les Présidents des cinq Universités d'Aquitaine (dont l'Université de Pau et des Pays de l'Adour) et le Directeur de l'IUFM, il prévoit que :

- Les masters donnant accès au recrutement des enseignants du second degré (CAPES) seront portés par les Universités selon le champ disciplinaire, la partie professionnelle étant assurée principalement par l'IUFM .
- Le master donnant accès au recrutement des enseignants du premier degré (PE) fera l'objet d'une seule spécialité et sera porté par l'IUFM ; La formation se déroulera sur tous les sites départementaux de l'IUFM.
- Les masters donnant accès au recrutement des enseignants du second degré en documentation (PLC) et des conseillers principaux d'éducation (CPE) seront portés par l'IUFM.
- Les masters donnant accès au recrutement des enseignants du second degré professionnel (PLP) ou technologique (CAPET) seront portés par l'IUFM.
- L'unique master « Sciences pour les Métiers de l'Enseignement, de l'Education et de la Formation » (MEEF) porté par l'IUFM comporte six spécialités en Master 1 et sept en Master 2. Chaque spécialité comprend un ou plusieurs parcours, qui préparent aux divers concours de recrutement. Elles sont réparties sur les sites comme suit :

« Enseignement auprès des enfants » avec différents parcours sur tous les sites dont un parcours orienté sur le « développement durable » à Agen et sur les TICE à Mont-de-Marsan,
« Documentation et systèmes d'information » à Pau et à Bordeaux (Mérignac),
« Spécialisation professionnelle pour l'enseignement, l'éducation et la formation » à Agen et sur les deux sites bordelais,
« Accompagnement pédagogique des adolescents, encadrement et pilotage de projets éducatifs »,
« Recherches en didactique disciplinaire »,
« Enseignement auprès des adolescents engagés dans la voie technologique et professionnelle » et
« Edition scolaire, parascolaire et de jeunesse », sur les deux sites bordelais.

⁶³ Le cadrage national des concours a été fixé par les arrêtés du 28 décembre 2009, parus au Journal officiel du 6 janvier 2010. La circulaire relative à la mise en place des diplômes nationaux de master ouverts aux étudiants se destinant aux métiers de l'enseignement a été publiée au Bulletin Officiel n°1 du 7 janvier 2010.

⁶⁴ Voir les dossiers sur la mastérisation sur : <http://iufm.u-bordeaux4.fr/accueil/IUFM/resistance/> ; <http://www.iufm.fr/> ; <http://www.sauvonsluniversite.com/> et dans la presse (suppléments éducation du quotidien Le Monde).

L'IUFM d'Aquitaine reste donc opérateur de la formation des futurs professeurs des écoles, des professeurs documentalistes, des professeurs de l'enseignement professionnel et technologique ainsi que des conseillers principaux d'éducation. S'il n'assure plus directement la formation des autres futurs enseignants en collèges et lycées, il encadrera cependant les stages dans le cadre des Masters enseignements à l'Université qui seront finalement obligatoires. Cette architecture est peu commune dans les autres académies françaises. En outre, l'IUFM réaffirme sa mission dans le domaine de la recherche avec la création à l'occasion du contrat 2011-2014, du Centre Aquitain de Recherche sur l'Education, la Cognition et la Société (CARECS) au sein de l'Université Bordeaux IV.

L'une des difficultés qui se présente réside dans le coût financier de cette nouvelle organisation dû à la diversité des parcours différenciés à l'intérieur du Master. Aussi, cette nouvelle offre de formation modifiera le mode de fonctionnement de l'IUFM, une réorganisation des services et de la gouvernance pédagogique se précise. Sans remettre en cause les rôles des responsables actuels, une modification de leurs champs de responsabilités va apparaître.

C'est dans ce tout nouveau contexte pédagogique et stratégique que le service documentation devra répondre à sa mission documentaire et veut réfléchir à engager sa démarche qualité.

LE SERVICE DE LA DOCUMENTATION DE L'IUFM : ORGANISATION ET SERVICES

Service central à l'IUFM et service associé au SCD de Bordeaux IV dans le réseau du PRES Université de Bordeaux

Organisation et fonctionnement

Dans l'organigramme de l'IUFM, le Service de la Documentation de l'IUFM, aussi appelé SD ou SDI, est un service transversal. Il gère administrativement et coordonne les six Centres de Ressources Documentaires (CRD) déployés sur les sites de formation départementaux ; il définit et assure le suivi des projets documentaires de l'IUFM. Il a été créé en 1999 afin de réunir les CRD dans une structure unifiée permettant une meilleure prise en compte des objectifs d'établissement. Au début dirigé par un conservateur, il est aujourd'hui coordonné par une professeure documentaliste⁶⁵ formatrice sur la moitié de son temps de travail, la politique documentaire étant dirigée par un professeur des Universités. Deux personnels sont rattachés au service, l'un en tant que secrétaire administratif, l'autre en tant qu'administrateur du SIGB.⁶⁶ En plus de ces personnels aux rôles transversaux, ce sont dix-neuf personnes qui sont employées dans les CRD en 2010. Il s'agit de cinq professeurs certifiés en documentation, de trois bibliothécaires d'Etat, d'un Assistant ingénieur et de huit assistants documentalistes. Une forte proportion du personnel du SDI a un statut contractuel. Les temps de travail additionnés équivalent à un total de dix-sept Equivalent Temps Plein. Le fonctionnement en réseau introduit une organisation du travail en missions

⁶⁵ Lire l'interview d'Anne LEHMANS, coordinatrice du service paru en mai 2008 sur le site portail des IUFM : <http://www.iufm.education.fr/applis/actualites/spip.php?article466>, consulté le 31 mai 2010.

⁶⁶ Des modifications dans cette organisation interviendront dès le mois d'octobre 2010.

transversales. Les groupes sont animés par des responsables : catalogage, prêt, périodiques, ressources électroniques, communication etc.

Le service met à la disposition des 2572 lecteurs inscrits en 2009, 230 000 documents et 230 abonnements de périodiques en cours. Il propose les ressources électroniques habituelles de niveau universitaire (bases de données, périodiques, encyclopédies, dictionnaires), une veille documentaire en éducation et des bibliographies thématiques. En 2010, il dispose d'un budget documentaire global de 264 080 euros, ventilé comme suit : 48 500 euros pour les abonnements, 15 600 euros pour la documentation électronique (entendu comme documents multimédias), 114 680 euros pour la logistique documentaire, et 85 300 euros pour les ouvrages.

Le Service Documentation établit des collaborations solides avec d'autres organismes locaux (CRDP, CDDP, CRFCB Médiaquitaine, ECLA, Agence du Conseil régional œuvrant pour l'écrit et l'audiovisuel etc.) qui prennent la forme de stages de formation, journées d'études ou animations culturelles, plan de conservation des périodiques.

Depuis l'intégration de l'IUFM dans l'Université, le service fait partie du réseau des bibliothèques associées du Service Commun de la Documentation de Bordeaux IV. A ce titre, il adopte les lignes directrices du Département Documentation du PRES Université de Bordeaux pour tout ce qui relève du traitement documentaire : signalement des collections dans le SUDOC, usage des indexations RAMEAU et DEWEY, et depuis le mois de janvier de cette année 2010, adoption du Système Intégré de Gestion des Bibliothèques Horizon et du catalogue public Babord. Il donne accès au prêt grâce à la carte universitaire bordelaise multiservices Aquipass. Le service participe aux travaux préparatoires en vue de la mise en place d'un Système d'Information Documentaire⁶⁷ au niveau du PRES bordelais. Il est ainsi en quelque sorte, un réseau dans le réseau.

Politique documentaire : objectifs

La charte documentaire élaborée en 2005 précise les principales missions du Service de la documentation :

Mettre en œuvre la politique documentaire de l'IUFM
Acquérir, gérer et communiquer les documents nécessaires à la formation initiale et continue des enseignants et à la recherche
Informers les utilisateurs et les former à la méthodologie documentaire et à la recherche d'information
Réaliser et diffuser des produits documentaires à destination des publics sous forme de bibliographies, de bulletins de veille, de listes d'acquisition
Organiser les modalités de fonctionnement de chaque CRD
Coopérer à des projets avec les autres instances de l'IUFM (Service Commun Informatique, Unités de Concertation Disciplinaire, Cellules de Production Multimédia,...)

⁶⁷ SID : dispositif global d'accès à la documentation, aux ressources pédagogiques, à l'information multimédia grâce à une interface unique permettant à l'utilisateur l'interrogation de bases de données, de différentes ressources numérisées, abonnements électroniques, thèses en ligne etc. ainsi que l'accès à des services personnalisés.

Les publics ciblés sont :

- Les étudiants préparant un concours du professorat,
- Les professeurs-stagiaires en formation professionnelle à l'IUFM,
- Les formateurs permanents, associés, les instituteurs et professeurs des écoles
maîtres formateurs, les maîtres de stage,
- Les enseignants en formation continue à l'IUFM,
- Les enseignants-chercheurs,
- Les enseignants en Adaptation et Intégration Scolaires en formation à l'IUFM,
- Les personnels de l'IUFM.

Les acquisitions du fonds documentaire sont orientées vers la transmission des savoirs, la professionnalisation des enseignants et la préparation aux concours de l'enseignement. Les domaines recouvrent : la connaissance du système éducatif, la didactique des disciplines enseignées à l'école, au collège, au lycée et dans l'éducation spécialisée, la gestion des apprentissages (pédagogie, éducation, connaissance de l'enfance et de l'adolescence), la préparation aux concours d'enseignement (annales, rapports de jury, programmes d'enseignement), la littérature de jeunesse en accompagnement des disciplines enseignées à l'école, les documents disciplinaires de base de niveau licence, en accompagnement des disciplines enseignées à l'école. D'autres domaines sont représentés : documentation parascolaire, documentation disciplinaire de niveau Master ou Doctorat, littérature française et étrangère classique et contemporaine, fonds de culture générale ou d'actualité.

Politique documentaire : bilan

Un bilan annuel établit le suivi des éléments opérationnels de la politique documentaire formalisés dans les objectifs du contrat d'Etablissement. Pour la période 2007-2010, les sept objectifs suivants sont commentés :

-Mise en place de l'assise de l'implantation du Sudoc :

L'intégration dans le catalogue SUDOC, en plus de la formation des personnels a nécessité une profonde transformation des méthodes de travail. Le bilan de sa mise en oeuvre est positif, cette politique permettant d'intégrer plus facilement le catalogue universitaire bordelais Babord et offrant une visibilité nationale aux collections de l'IUFM.

-Développement des ressources électroniques du SD :

Si l'IUFM bénéficie de l'extension du partage aux ressources électroniques via le PRES et Bordeaux IV, il assume seul les ressources spécialisées en éducation. La faiblesse d'utilisation de ces ressources coûteuses et l'absence d'une politique documentaire formalisée en la matière sont des facteurs d'insuccès. Le récent projet professionnel personnel de Christelle Charazac, bibliothécaire à l'IUFM, concernant la constitution et la valorisation de ces ressources reste un outil riche à exploiter. En outre, les collaborations avec le SCD de l'Université de Bordeaux IV au sein du Département Documentation du PRES devront s'accroître davantage dans le cadre de l'acquisition des ressources électroniques. Le cas de l'abonnement au bouquet de revues francophones en ligne en sciences humaines et sociales CAIRN illustre ce besoin : pour des raisons budgétaires, l'offre juridique a été privilégiée par le SCD au détriment de son extension en sciences de l'éducation qui intéresse les usagers du SD de l'IUFM.

-Adaptation de l'outil documentaire au service des formations :

Ce thème reste un objectif à réaliser, la formation des usagers étant encore trop faiblement intégrée dans les maquettes.

-Mise en œuvre d'une démarche qualité :

La réflexion et la conception d'outils pour la mise en place de la démarche qualité fait l'objet du présent dossier.

-Gestion des revues scientifiques :

La gestion des revues scientifiques a fait l'objet de réflexions, de travaux et d'outils comme DIRE, pour la veille éditoriale des revues en éducation mais reste à développer dans un ensemble plus vaste dédié à l'accompagnement de la recherche.

-Optimisation de la politique de communication du Service de la Documentation et

Développement des produits documentaires :

La politique de communication et le développement des produits documentaires sont des objectifs atteints, de nouvelles réalisations sont nées : LIRE, lettre d'information des CRD et DocAqui, agrégateur de liens pour les enseignants.

Politique documentaire : perspectives

Les propositions d'objectifs pour le contrat 2011-2014 prennent acte de ce bilan et proposent de continuer à travailler sur les aspects suivants :

L'intégration dans le catalogue commun de l'Université de Bordeaux, Babord
Le développement d'un environnement numérique de travail, ENT
Le développement des ressources numériques par l'acquisition de ressources adaptées et la mise en place de partenariats avec les Universités
Le développement d'un pôle de référence IUFM pour la littérature de jeunesse en éducation
Le développement de la politique de formation à l'information et à l'éducation à/par l'information (une journée d'étude a été organisée sur ce thème par le SD en collaboration avec le CFCB Médiaquaine⁶⁸)
L'accompagnement de la recherche par le développement de la veille, la diffusion des thèses notamment
Le développement de l'action culturelle autour de la lecture et de la documentation, au niveau local et académique.

L'objectif global et l'enjeu majeur demeure celui de développer une offre de ressources documentaires adaptées aux besoins des usagers, en coopération avec les enseignants. La maîtrise de la formation effective à la rentrée prochaine va définir de fait de nouveaux critères. Elévation du niveau de la Licence au Master, moins de didactique ? Dans quelle mesure le SD a-t-il été associé aux nouveaux contenus des toutes récentes maquettes ? Dans son rapport sur l'organisation documentaire en IUFM, l'Inspecteur des bibliothèques, A. Poirot⁶⁹ conseille : « la direction de [l'IUFM] ne devrait pas programmer de nouvelles formations sans solliciter le point de vue de son SCD sur les richesses et les lacunes de ses collections en la matière ; lors de la définition de la maquette, on devrait d'emblée se poser la question du niveau de documentation requis, des délais d'une mise à niveau éventuelle et des moyens à mettre en œuvre pour y parvenir ». Le service est bien conscient que l'accueil d'un nouveau public et la mise en place de nouvelles filières de formations auront des

⁶⁸ La bibliographie mentionne les actes de la journée : *Du CDI à la bibliothèque universitaire : former les usagers à l'information*. Numéro 1 de : Les Cahiers d'Esquisse, janvier 2010. 102 p.

⁶⁹ POIROT, Albert. *L'organisation documentaire en IUFM: Rapport annuel de l'IGB, 2002*, [en ligne] : media.education.gouv.fr/file/36/9/20369.pdf, consulté le 23 juillet 2010.

conséquences sur la politique documentaire. Des actions sont en cours : contacts avec les enseignants pour obtenir rapidement et de façon systématique les bibliographies pour les nouveaux concours, veille sur les nouvelles modalités de recrutement, échanges avec les professionnels d'une bibliothèque universitaire. Plus globalement, une réflexion commune avec le réseau des BU bordelaises est à mener sur les fonds documentaires dédiés à la formation des enseignants afin d'établir une cartographie de l'offre et de participer à l'élaboration d'une politique documentaire qui fonctionne au niveau régional. C'est ce qui est ressorti de la réunion de coordination du service du 20 mai 2010.

Les usagers du Service de la documentation se répartissent selon leurs lieux de formation, dans les six départements. Le nouveau cadre de formation de la rentrée prochaine respectera cette répartition sans que nous sachions aujourd'hui dans quelle proportion.

Le réseau des six Centres de Ressources Documentaires : quelques spécificités

Le réseau des CRD

En règle générale, chaque CRD est dirigé par un professeur-documentaliste et/ou un bibliothécaire, assisté(s) par un (ou des) assistants-documentalistes selon la taille du centre. Le volume horaire d'ouverture hebdomadaire varie entre 42h et 47h30 par semaine, du lundi au vendredi. Il est difficile pour les CRD d'harmoniser les horaires au niveau du réseau, le nombre de personnes allant de deux pour les petits centres à un maximum de cinq pour l'un des centres bordelais.

L'éloignement géographique est une caractéristique de ce réseau documentaire.⁷⁰ La communication et le travail entre sites se fait par l'usage de la messagerie électronique, d'un serveur de fichier, d'un Bureau virtuel et par la régularité de réunions de coordination organisées par le Service, auxquelles assistent tous les responsables de centres, et par visioconférence. Concernant l'organisation du travail en interne une liste de diffusion a été créée, utilisée à l'occasion du changement de SIGB, Horizon. Elle sert toujours jusqu'à présent à échanger des informations, questions, conseils et des procédures sur la gestion des collections dans le cadre du réseau (catalogage, prêt, gestion des périodiques, conservation et désherbage etc.). Le personnel s'est approprié l'outil et l'utilise pour communiquer sur tout autre sujet à partir du moment où il s'agit de s'adresser à tous les membres du réseau. Cette liste de diffusion constitue un outil pour mieux travailler en réseau.

Les CRD assument les mêmes fonctions qu'une bibliothèque. Mais en plus, les professeurs documentalistes les conçoivent comme un outil pédagogique au service de la formation. La médiation, la valorisation et l'appropriation de l'offre documentaire d'un point de vue pédagogique sont des principes directeurs. Cette vision liée à la culture professionnelle des professeurs certifiés en documentation qui se définissent comme formateurs avant tout, s'articule plus ou moins bien avec celle des bibliothécaires. En outre, la différence des temps de travail entre les documentalistes et les autres catégories de personnels ne favorise pas la cohésion des équipes dans certains cas.

Si les CRD ont hérité des fonds encyclopédiques des Ecoles normales, ils proposent aujourd'hui des fonds spécialisés en adéquation avec les besoins documentaires des usagers qui peuvent différer selon les sites. Tous les CRD, dans une plus ou moins grande proportion selon les endroits, proposent des fonds en littérature jeunesse. Ils

⁷⁰ Une carte en annexe 1 permet de s'en rendre compte.

sont des outils au service de la formation des enseignants. Mais cette intégration n'est pas sans poser des questions dans le cadre de l'intégration dans l'Université et notamment au niveau de l'indexation matière de ces collections qui n'est pas préconisée dans le catalogue national SUDOC.

CRD de Mérignac

Le CRD de Mérignac, siège de l'IUFM, répond aux besoins documentaires des étudiants préparant les concours de recrutement pour l'enseignement en second degré et des lauréats de ces concours devenus stagiaires. Il vient de déménager dans un bâtiment rénové et propose ses services et collections de 15 000 documents sur près de 300 m². L'objectif primordial est la révision de l'organisation du fonds en prévision du nouveau Master dans l'optique d'une meilleure appropriation des collections par les futurs usagers.

CRD de Caudéran

Le CRD de Caudéran, second site bordelais, en plus des publics de Mérignac, accueille les futurs professeurs des écoles sur 500 m². Ses collections spécialisées concernent la littérature de jeunesse et l'« adaptation scolaire et handicap ». C'est le site le plus important en termes de prêts. Il achève sa phase de rénovation : réorganisation des collections pour une approche plus intuitive, augmentation du nombre de prises électriques, places assises orientées vers la lumière, espace de consultation multimédia etc. Pour pallier l'absence de formation à la recherche documentaire une aide individualisée sur rendez-vous pourra être proposée l'année prochaine.

CRD d'Agen

Le CRD d'Agen répond aux besoins documentaires des étudiants préparant les concours de recrutement pour l'enseignement primaire avec sa collection d'environ 15 000 documents. Les 170 m² qu'il occupe et 30 places assises ne suffisent plus à accueillir le public. Un projet à long terme prévoit la création d'un centre de documentation ambitieux sur le développement durable, en lien avec la spécialité de Master.

CRD de Mont-de-Marsan

Le CRD de Mont-de-Marsan répond lui aussi aux besoins documentaires des étudiants préparant les concours de recrutement pour l'enseignement primaire. Il propose ses collections de près de 20 000 documents sur 200 m². Il est prévu qu'une réorganisation des collections accompagne la rénovation des locaux (murs, sols, mobilier) l'année prochaine. Une nouvelle politique d'acquisition en lien avec les nouvelles maquettes est en cours d'élaboration, anticipant sur la spécialité TICE du site.

CRD de Périgueux

Le CRD de Périgueux, là encore, répond aux besoins documentaires des étudiants préparant les concours de recrutement pour l'enseignement primaire. Il occupe 200 m² et propose des collections similaires en nombre au CRD landais. La création d'une BCD au sein du CRD est en projet.

CRD de Pau

Le CRD de Pau est le plus distant du siège. Il répond aux besoins documentaires des étudiants préparant les concours de recrutement pour l'enseignement primaire et secondaire. Il propose 40 000 documents, 90 titres de périodiques et 60 places assises dans les 400 m² d'un bel espace rénové. Sa proximité avec l'UPPA n'est pas assez exploitée d'un point de vue documentaire, ce qui pourtant est un enjeu dans le nouveau contexte de formation. La responsable du CRD s'investit dans un projet de création d'un centre documentaire sur l'histoire de l'éducation dans le cadre du CARECS qui devrait voir le jour bientôt.

LE SERVICE DE LA DOCUMENTATION DE L'IUFM : PREMIERE APPROCHE DE LA QUALITE

Pré diagnostic de l'offre de service

On peut définir le service comme la mise à disposition de compétences et/ou de moyens pendant un temps déterminé afin de satisfaire les besoins d'un usager. Le service est un résultat pour l'utilisateur. L'offre de service est la cartographie de l'ensemble des activités d'une organisation en lien avec des usagers. On peut distinguer le service de base, la prestation centrale et le service associé, qui peut porter sur la relation et l'accueil, les conseils, l'environnement matériel. En bibliothèque, la consultation et la communication sur place, le prêt à domicile, le prêt entre bibliothèques, les reproductions, la consultation d'Internet peuvent être des services de base, les services associés étant les services en ligne (consultation de ressources électroniques, du catalogue aux documents primaires, le renseignement sous la forme de questions-réponses), la formation à l'information, le prêt de matériels, de salles etc.

La rubrique « Documentation » du site Internet de l'IUFM affiche les services offerts par les CRD en plus de l'offre documentaire sur divers supports et sous forme électronique :

Consultation sur place libre et gratuite Inscription valable pour les 6 CRD de l'IUFM d'Aquitaine Espaces de travail et postes de consultation pour les documents numériques, audiovisuels et multimédias Postes informatiques dédiés à la recherche documentaire Photocopies (service payant) Accès Wifi (réservé aux usagers de l'IUFM) Prêt entre bibliothèques, pour obtenir un ouvrage ou une photocopie d'article d'une autre bibliothèque (réservé aux usagers de l'IUFM) Accompagnement dans les recherches
--

Concernant la communication sur les activités du service de la documentation, une lettre d'information est née récemment en supplément à la lettre d'information de l'IUFM, In sit'IUFM. Lire, Lettre d'Information sur les Ressources pour l'Enseignement, feuille d'information des CRD à feuilleter en ligne, présente tous les deux mois les « trésors cachés », les actualités ou les acquisitions que les professionnels veulent mettre en valeur. Cet outil de communication est né dans l'esprit des collègues du groupe de travail sur la veille. L'idée d'un blog ou d'une newsletter culturelle faisant son chemin, un cahier des charges a été élaboré par la responsable du CRD de Mont-de-Marsan. Le credo était : simplicité et pérennité. Le service Communication sollicité, a choisi la formule d'une lettre mensuelle de l'école, associant une lettre pour la documentation. Au début de l'année 2010, sont nés In sit'IUFM et Lire. Si ce pas de plus vers la qualité de la relation avec l'utilisateur est d'importance, le service ne veut pas en rester là et envisage un blog, qui facilite davantage les échanges avec les usagers.

Des fiches descriptives, outils pour l'évaluation

Afin d'aller plus loin dans la photographie de l'offre et pour démarrer dans la démarche d'évaluation, un diagnostic a été élaboré : il vise l'identification, la qualification et l'évaluation de l'offre de services. Il a servi de clé d'entrée et de cadre à la discussion

avec les personnels (individuelles ou dans le cadre de réunions). Il a été élaboré à la suite de discussions avec la personne chargée de l'évaluation des services de l'IUFM. Il porte sur l'ensemble du service de la documentation de l'IUFM (la difficulté étant à la fois de le fonder sur l'ensemble des six CRD et de le rendre synthétique). En partant de l'offre de services, on traite indûment l'organisation mise en place pour délivrer la prestation. Ainsi, l'ensemble des parties est pris en compte : des services aux publics à l'organisation interne. Les rubriques de la typologie de l'offre de service sont une traduction de celle du guide Qualibib, comme l'indique le tableau ci-dessous :

Rubrique Qualibib	Typologie de l'offre de service des CRD de l'IUFM
Offre documentaire (F)	Fonds documentaire
Prêt, communication et consultation de documents (G)	Consultation sur place Prêt à domicile Prêt entre bibliothèques
Services et matériel d'appui (H)	Matériel de reproduction, d'impression, de consultation de documents audiovisuels et/ou multimédias
Accès facilité aux services (A)	Accueil Renseignements Périodes et horaires d'ouverture
Orientation, renseignement bibliographique et aide à la recherche (E)	Accompagnement à la recherche documentaire Formation à la recherche documentaire
Services multimédia et sites web (D)	Services en ligne : Catalogue informatisé, information, veille, ressources numériques
Une réponse compréhensible à vos demandes dans un délai annoncé (B) A votre écoute pour progresser (I)	Connaissance des besoins des usagers Prise en compte des demandes des usagers
	Espaces de travail, de consultation, rayonnages

Ainsi, les fiches descriptives ci-dessous pourront servir à l'autoévaluation de l'offre de service. Elles sont une base de travail, elles sont amenées à évoluer. En outre, elles

données qu'elles comportent ont un caractère interne qui peut en rendre la lecture difficile.

Typologie de l'offre de service	Objectifs et explicitation de l'offre	Conditions de réalisation du service	Éléments à améliorer et/ou à valoriser Comment ?
<p>Fonds documentaire</p>	<p>Un fonds encyclopédique et spécialisé Spécificités : littérature de jeunesse, fonds locaux dans certains centres, notices de dépouillement de périodiques dans l'ancien SIGB</p> <p>Objectifs dans le cadre du service : CRD : espace de médiation, outil de formation</p> <p>Objectifs stratégiques: Contrat 2011-2014 -développer une offre de ressources documentaires adaptées aux besoins des usagers en coopération avec les enseignants -Augmenter la part des ressources numériques dans la politique d'acquisition ?</p> <p>Enjeux actuel : Adapter la documentation aux nouveaux contenus pédagogiques dans le contexte des Masters</p>	<p>Charte documentaire</p> <p>Travail au sein des groupes de travail du RéBUB (catalogage)</p> <p>Liste de diffusion Horizon⁷¹</p> <p>BV et Hermaphrodite⁷² : Documents de procédures validés pour les acquisitions, le traitement (catalogage, indexation, équipement) dans Sudoc et Horizon ?</p> <p>Formations récentes au travail dans Horizon et dans Winibw ; à venir pour interroger les BDD du Pack Inist (valorisation de contenus)</p> <p>Outils permettant de prendre en compte les demandes bibliographiques des usagers : formulaire en ligne « propositions d'acquisitions », cahiers de suggestions dans les CRD ?</p> <p>Quelle lisibilité des collections : cadre de classement, signalétique ?</p>	<p>Carte documentaire, PDC à réaliser ? Actualiser la charte documentaire au regard des enjeux liés à la maîtrise : discussions avec les enseignants sur les nouvelles maquettes en cours de réalisation ? Appropriation de la charte par les personnels</p> <p>[Fonds jeunesse : quel traitement documentaire ? Problème au niveau de l'indexation. Quelle pertinence du fonds au CRD de Mérignac ?]</p> <p>Trouver un moyen pour avoir accès aux notices de dépouillement des périodiques</p> <p>Réactualisation de la Commission Documentation</p> <p>Meilleur usage du BV par les personnels Améliorer ou élaborer un outil pour organiser le travail en réseau : modèle blog du Rebut avec onglet : documents validés ?</p> <p>Quelle politique documentaire pour les ressources électroniques ? Achat d'ebooks ?</p>

⁷¹ Horizon : nom du SIGB

Typologie de l'offre de service	Objectifs et explicitation de l'offre	Conditions de réalisation du service	Éléments à améliorer et/ou à valoriser Comment ?
Consultation sur place Prêt à domicile Prêt entre bibliothèques	Objectifs : permettre la consultation des documents sur place, leur emprunt ; fournir les documents non présents dans les CRD via le prêt entre bibliothèques	Règlement intérieur des CRD accessible? Guide de l'utilisateur : conditions d'emprunt, de consultation papier ou électronique ? Site web : conditions de prêt?	Réactualiser le guide pour la rentrée prochaine Améliorer les informations sur le site internet (conditions de prêt, etc) Mettre les coordonnées du CRD sur la fiche de retour des documents Boîtes à livres pour les retours des documents pendant les fermetures ?
	Explicitation : Consultation libre et gratuite Prêt contre inscription (carte Aquipass du réseau de PRES) Une partie importante du fonds est en libre accès, le reste en accès indirect (en archives, ou délocalisé dans un autres CDR)	Politique de prêt actuelle : quelques différences selon les sites	Mener une réflexion sur la politique de prêt : l'uniformiser avec Bordeaux 4 ou l'adapter aux besoins des CRD ? A l'intérieur du réseau des CRD : l'uniformisation ou l'adaptation au public (différents selon les cursus et les sites)?
	Prêt entre CRD gratuit pour tous les usagers, PEB payé par l'IUFM pour les formateurs IUFM, Pas de PEB pour les demandes dans le cadre du réseau de PRES	Module Circulation gère le prêt dans le SIGB, une personne ressource animatrice du groupe prêt relaie les besoins au DDoc Mais dysfonctionnement au DDOC-REBUB dans la résolution des problèmes	Relations avec le Ddoc. Former la personne animant le groupe prêt ou laisser le référent de Bordeaux 4 être notre référent auprès du DDOC ?

⁷² Hermaphrodite : nom du partage de fichier

Le Service Documentation de l'IUFM d'Aquitaine : analyse de l'existant et enjeux du dossier

	bordelais	<p>PEB Pas d'application Supeb, pas de régie dans les CRD</p>	<p>Quelle politique de service pour le PEB ? Politique tarifaire, organisation : clarifier les pratiques entre les sites, organiser un PEB similaire aux BU ? Doit-on faire une différence entre le PEB national et la PEB bordelais ? Quel PEB pour les étudiants ? Est-ce qu'on l'ouvre aux étudiants ? Est-ce qu'on fait du PEB bordelais pour les profs ? Pour les étudiants?</p>
		<p>BV et Hermaphrodite : quelle consultation des documents validés de la part des personnels? Blog du REBUB : documentation validée en cours</p>	<p>BV et Hermaphrodite : améliorer l'architecture des documents validés</p>

Typologie de l'offre de service	Objectifs et explicitation de l'offre	Conditions de réalisation du service	Éléments à améliorer et/ou à valoriser Comment ?
<p>Matériel de reproduction, d'impression, de consultation de documents audiovisuels et/ou multimédias</p>	<p>Objectifs :</p> <p>Permettre et faciliter la consultation des documents audiovisuels et/ou multimédias du fonds documentaire aux usagers du site</p> <p>Permettre la reproduction et l'impression de documents (notamment ceux exclus du prêt) dans le respect des droits d'auteur (CFC)</p> <p>Caractéristiques :</p> <p>Photocopie : Service payant : achat d'une carte en dehors du CRD (au service gestion) Mais cartes peuvent être différentes selon les sites</p> <p>Impressions : usages différents selon les CRD, pas de situation uniforme Ex : Pau, mise à disposition d'une imprimante et du papier « dans la mesure du raisonnable » Ex : Mérignac, pas de possibilité d'impressions</p> <p>Wifi sur tous les sites</p>	<p>Voir la situation dans chaque CRD au niveau :</p> <ul style="list-style-type: none"> -du matériel informatique -des prises électriques sur postes de travail (OK pour les nouveaux CRD) -du matériel pour la consultation des cédéroms, films -du système de reprographie <p>Les règles de fonctionnement sont-elles communiquées, le respect des droits de copie et d'auteur? Existe-t-il une charte pour la consultation Internet?</p> <p>Externalisation de la maintenance</p>	<p>Uniformiser l'offre dans les CRD :</p> <p>Uniformiser le système d'impression et de photocopie : Carte Aquipass pour photocopier, Ou même carte sur tous les sites ?</p> <p>Rendre possible les photocopies et les impressions dans le respect des règles : juridiques, environnementales (papier) et économiques</p>

Typologie de l'offre de service	Objectifs et explicitation de l'offre	Conditions de réalisation du service	Éléments à améliorer et/ou à valoriser Comment ?
<p>Accueil Renseignements</p>	<p>Objectifs :</p> <ul style="list-style-type: none"> -Faciliter l'accès à la documentation, aux services ou à toute information utile à l'utilisateur en lien avec son parcours de formation à l'IUFM -Si les CRD ne possèdent pas l'information, orienter les lecteurs vers les services adéquats <p>Caractéristiques :</p> <ul style="list-style-type: none"> -Accueil courtois, bienveillant, écoute, proximité, médiation, veille, accompagnement individualisé du service dû à la taille des structures et à la culture professionnelle des documentalistes 	<p>Culture professionnelle des enseignants-documentalistes : recrutés pour leurs connaissances dans le domaine éducatif</p> <p>Documents d'aide à l'accueil et au renseignement ? Guide des procédures ? Pas forcément consultés dans les petits centres.</p> <p>Guide de l'utilisateur, Panneaux d'information, site web, standard et répondeur téléphonique : voir standard dans chaque antenne IUFM</p> <p>Quelles sont les modalités de réponses aux courriers par voie postale et /ou électronique ? Une boîte par CRD Une boîte Service documentation</p> <p>Visites des CRD organisées pour les usagers : à l'initiative des formateurs en général</p> <p>[Quelle lisibilité des collections : cadre de classement, signalétique ?]</p>	<p>Formaliser les procédures et capitaliser les connaissances sur le service nécessaire à une bonne information du public via un référentiel de service accessible en ligne, mis à jour, animé par une personne ressource</p>

Typologie de l'offre de service	Objectifs et explicitation de l'offre	Conditions de réalisation du service	Éléments à améliorer et/ou à valoriser Comment ?
<p>Périodes et horaires d'ouverture</p>	<p>Caractéristiques : Horaires différents selon les lieux, disparités entre les petites antennes,</p> <p>Fermetures annuelles communes : Noël, Été Autres fermetures : différentes selon les sites</p>	<p>Lister par sites : Personnels : nombre, statuts Temps de travail : ETP</p> <p>Pas de service continu à Agen dû aux conditions de restauration du site</p> <p>Service continu à Mont-de-Marsan possible grâce au recrutement récent d'une vacataire étudiante</p>	<p>Adapter les périodes et horaires d'ouverture dans le cadre de la nouvelle offre de formation</p> <p>Une politique de site pour les horaires ou Harmonisation des horaires des antennes ?</p> <p>Adopter un service continu pour tous les sites ?</p> <p>Réorganisation des emplois du temps ? Recrutement de personnels vacataire pour les extensions d'horaires ?</p>

Typologie de l'offre de service	Objectifs et explicitation de l'offre	Conditions de réalisation du service	Éléments à améliorer et/ou à valoriser Comment ?
<p>Accompagnement à la recherche documentaire Formation à la recherche documentaire</p>	<p>Objectifs :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Accompagner les usagers dans leurs recherches documentaires - Proposer des formations à la recherche documentaire - Développer la politique de formation à l'information (objectif 5 du contrat 2011-2014) <p>Caractéristiques :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Aide, personnalisation du service en fonction des demandes, équilibre entre autonomie encouragée et accompagnement (Mérignac) 	<p>Culture professionnelle des PRCE doc et des bibliothécaires</p> <p>Liens avec les formateurs</p> <p>Formations aux usagers dans ou hors des CRD ? Supports de cours existants ?</p>	<p>Mettre en place un plan de formation à la recherche documentaire :</p> <ul style="list-style-type: none"> - dans le cadre des nouveaux masters, former à la recherche d'informations (objectif 5) - centré autour de l'activité des CRD (catalogue, services en ligne de veille et bibliographies, ressources numériques) <p>- former les personnels à la recherche documentaire</p> <p>- création de tutoriels en ligne</p> <p>- Un groupe de travail est créé : pour que la formation devienne incontournable et pour harmoniser les contenus au niveau des sites</p>

Typologie de l'offre de service	Objectifs et explicitation de l'offre	Conditions de réalisation du service	Éléments à améliorer et/ou à valoriser Comment ?
<p>Services en ligne : Catalogue informatisé, information, veille, ressources numériques</p>	<p>Caractéristiques : Intégration dans le catalogue Babord réalisée : Mauvaise importation des notices, un catalogue encore à nettoyer, intégration mal préparée au niveau du DDoc, Perte de contenu (notices de dépouillement des périodiques) mais meilleure visibilité au niveau du réseau des bibliothèques du Pres</p> <p>Ressources numériques : Encyclopédies, dictionnaires, revues en ligne, bases de données, Accès sur site uniquement Mémoires : accès libre</p>	<p>Travail dans les groupes du Rébub pour l'alimentation du catalogue (groupe de travail catalogue)</p> <p>Améliorations récentes sur l'architecture de la partie « Ressources » du site de l'IUFM Qui gère la partie « Ressources » du site internet ? Le service documentation, en partie, sur le contenu mais pas sur l'arborescence Les CRD eux-mêmes ne peuvent pas modifier</p> <p>Outils d'information et de veille : -Lettre d'information récente sur les ressources pour l'enseignement, Lire -Diffusion de l'information pour la recherche en éducation, Dire -Catalogue de flux et de liens pour la formation des enseignants, DocAqui -Bibliographies</p> <p>Quels usages de ces outils ?</p>	<p>Catalogue : -Avoir accès aux notices de dépouillement des périodiques -Pb à Pau : Babord différent du catalogue de l'UPPA</p> <p>Site internet : Continuer le travail sur le site (onglet Ressources) qui n'est pas intuitif, ni complet</p> <p>Un blog pour rassembler les ressources et l'actualité (Lire, Docaqui, Dire)</p> <p>Ressources numériques : - Voir propositions du PPP de bibliothécaire sur la constitution et la valorisation - Travailler sur la politique d'acquisition des ressources électroniques (ex Cairn-Bordeaux 4) - Améliorer l'information sur les possibilités de consultation des ressources électroniques -Généralisation de l'accès nomade et mise en place de services à distances (objectif 3 du contrat 2011-2014) - Mémoires à valoriser</p>

Typologie de l'offre de service	Objectifs et explicitation de l'offre	Conditions de réalisation du service	Éléments à améliorer et/ou à valoriser Comment ?
<p>Connaissance des besoins des usagers</p> <p>Prise en compte des demandes des usagers</p>	<p>Objectifs : Contrat 2011-2014</p> <ul style="list-style-type: none"> -Continuer de développer une offre de ressources documentaires adaptées aux besoins des usagers -Ecoute des besoins liés au fonctionnement des CRD -Connaissance des contenus de formation 	<p>Représentant des usagers à la Commission Documentation ?</p> <p>Questionnaire sur les attentes et la satisfaction via Sphinx, élaboré, à faire passer en cours d'année universitaire 2010-2011</p> <p>Outils permettant de prendre en compte les demandes des usagers :</p> <ul style="list-style-type: none"> -formulaire en ligne « propositions d'acquisitions », -cahiers de suggestions dans les CRD (y compris sur le fonctionnement) ? <p>Existe une enquête sur les usages dans les CRD de Caudéran (2004)</p>	<p>Rendre plus visible les outils qui permettent de collecter les remarques</p> <p>Réactualisation de la Commission Documentation. Systématiser, formaliser les liens avec les enseignants pour récupérer les bibliographies</p> <p>Proposer un questionnaire tous les ans</p> <p>Service de questions-réponses</p>

Typologie de l'offre de service	Objectifs et explicitation de l'offre	Conditions de réalisation du service	Éléments à améliorer et/ou à valoriser Comment ?
Espaces de travail, de consultation, rayonnages	<p>Objectifs : Proposer des espaces spacieux et confortables, adaptés aux nouveaux usages</p> <p>Explicitation : Deux nouveaux CRD (Pau et Mérignac) qui répondent aux exigences actuelles (espace, clarté, prises de courant sur les bureaux, espaces de consultation audiovisuelle, mobilier adapté aux expositions) Un CRD en cours de réaménagement et rénovation (Caudéran)</p> <p>Wifi sur tous les sites</p>	<p>Cahier des charges en cours d'élaboration pour Agen. Quelles relations avec les concepteurs, les décideurs ?</p> <p>Moyens financiers pour les travaux : demandes d'investissement</p>	<p>Projets : Rénovation à long terme à Agen Réaménagement à court terme à Mont-de-Marsan</p>

Les tableaux ci-dessus (encore à travailler), avec les résultats de l'enquête aux personnels présentée dans la partie qui suit et ceux de l'enquête à prévoir auprès des usagers pourront servir de base à la construction d'objectifs dans le cadre d'une démarche qualité. Les fiches pour une politique qualité mentionnées dans les scénarios de la dernière partie et présentées en annexe 9, sont une proposition dans cette optique.

Quelles visions et attentes des personnels vis-à-vis de la qualité ?

La démarche qualité est une idée ancienne dans le service : elle a fait l'objet d'un stage suivi en 2006 par la précédente responsable du service et a été l'un des objectifs opérationnels du contrat d'établissement 2007/2010. C'est dans cette optique que les personnels des CRD ont participé à une session organisée par l'ADBS en janvier 2009 sur « la mise en œuvre de la démarche qualité dans une activité info-documentaire » animée par Eric Sutter, consultant en gestion d'information et spécialiste du sujet.⁷³ C'est un sujet bien connu dans le monde de la documentation depuis les années quatre-vingt dix, il fait l'objet d'enseignements dans la formation au métier de professeur certifié en documentation.

Cette sensibilisation des professionnels s'inscrit dans un contexte imprégné d'une culture professionnelle « orientée-usagers ». Cette orientation théorisée par Yves François Le Coadic⁷⁴ définit « un système d'information dans lequel la satisfaction des usagers et la qualité des services sont des objectifs reconnus et partagés par l'ensemble du personnel. » Les points forts des CRD, identifiés comme tels par les personnels, résident dans leur proximité avec le public : connaissance des contenus de formation, aide et conseil personnalisé dans les petits centres. Dans ceux-ci, il peut arriver aux professionnels de connaître pratiquement tous les noms des usagers, c'est un indicateur de proximité signifiant !

Les personnels questionnés

Une démarche qualité doit être fondée sur les personnels. Ils sont les opérateurs de l'activité, les leviers du changement. Leur avis est fondamental, leur motivation nécessaire. Il est donc essentiel de les associer à la réflexion sur la qualité. Sans appropriation de la démarche, pas de qualité ! C'est dans cette logique qu'un questionnaire à l'attention de l'ensemble du personnel a été réalisé. Sa visée exploratoire avait pour but de les sonder sur leur vision de la qualité des services. Il m'a aidé à appréhender le contexte et les finalités du dossier⁷⁵. Il a permis d'orienter la réflexion vers une démarche globale, de l'organisation interne aux services aux publics. Si tous les collègues n'y ont pas répondu, une majorité l'a cependant fait. Voici un extrême condensé des réponses qui veut mettre en lumière la richesse des avis :

La majorité des personnes ayant répondu au questionnaire a une représentation de la démarche qualité plutôt positive dans le cadre des missions du service public. Elle est vue comme un « ensemble de processus à mettre en œuvre visant l'amélioration du service », « c'est une manière de penser notre travail comme un système, de le décortiquer et de l'analyser pour formaliser ce qui fonctionne bien afin de la pérenniser », « c'est une approche globale d'évaluation des services, un diagnostic de la bibliothèque et de son environnement », « c'est une analyse des procédures et dispositifs professionnels, suivie de la mise au point d'un référentiel », « ce sont tous les moyens mis en œuvre pour atteindre une plus grande satisfaction des usagers », « elle découle d'une politique clairement établie par la hiérarchie et nécessite l'investissement du personnel », « c'est une façon d'être plus efficace dans notre métier » ou encore « un moyen d'échapper à la logique bureaucratique pour réfléchir à l'écologie du travail, aux conséquences de toutes les activités professionnelles ».

⁷³ Voir ses ouvrages sur le sujet en bibliographie.

⁷⁴ *Usages et usagers de l'information*. Paris : Nathan, 1997 (coll. 128)

⁷⁵ Questions présentées en annexe 3.

Dans le contexte des CRD, les domaines prioritaires pour une démarche qualité varient : de l'amélioration des conditions et des temps d'accueil (« *clarification des pratiques via un référentiel* », rénovation des locaux pour certains centres, horaires d'ouverture au public) à une meilleure articulation entre documentation et enseignement (formation des usagers, intégration de la maîtrise, offre de ressources numériques) en passant par « *une meilleure identification des savoir-faire et une valorisation de l'offre de collection et de services* ».

Dans le contexte plus large du service de la documentation il s'agit pour certains d' « *harmoniser les pratiques professionnelles* », de « *formaliser les procédures de travail en réseau* » ou encore d' « *alléger les lourdeurs dans la communication entre les services* », pour une meilleure cohérence entre les centres. Ressortent comme éléments à améliorer : la relation entre la documentation et le plan de formation de l'IUFM (formation des usagers rarement inscrite au plan de formation, politique documentaire devant intégrer la maîtrise), les procédures à formaliser et la mise en place de nouveaux services (à distance) afin d'apporter une réponse rapide aux besoins documentaires et informationnels des usagers.

Selon les personnels, l'évaluation des services (par l'usage d'indicateurs, la rédaction de rapports d'activités), une analyse de l'existant, une enquête auprès des usagers, « *une réflexion et une concertation systématique* » sur divers thèmes de travail sont autant de façons et d'outils pour engager la démarche. L'idée d'un référentiel envisagé comme « *un outil de référence fait d'objectifs fixés et d'axes pour les atteindre* » est envisageable. Un collègue a une idée précise de sa forme : « *distinguer les procédures de travail générales et les informations liées à l'accueil-service* ». Pour tous, c'est un outil interne, sorte de document de service des personnels, sorte de mémoire mise à jour et facile d'accès.

Enfin, la démarche devra comprendre « *l'adhésion des personnels* » et « *prendre en compte leurs qualifications* », sans être trop ambitieuse et en devant tenir compte du contexte actuel. Au final, selon une collègue, mieux vaudra « *souder le groupe sur la proposition de solutions plus que sur l'analyse des problèmes* ».

Enquête test auprès des personnels

Un deuxième questionnaire a été élaboré grâce au logiciel d'enquêtes en ligne, Sphinx. Il porte sur la satisfaction des usagers *vue par les personnels*. C'est un outil exploratoire qui aidera à construire des objectifs prioritaires dans le cadre d'une démarche d'amélioration des services. Il a pour but de mesurer la perception du personnel au niveau des usages et de la satisfaction des publics. Il reprend les énoncés de l'enquête à l'attention des usagers qui sera présentée plus loin dans le dossier. Ses résultats analysés ci-dessous pourront être comparés avec ceux à venir de l'enquête en direction des usagers. Outre l'aspect préparatoire, il s'agit de sensibiliser et de fédérer les collègues autour de l'enquête à venir et de la démarche.

Les vingt personnes qui sont effectivement dans les services cette année ont répondu à ce questionnaire auto administré au début du mois de juin. Celui-ci avait été auparavant testé par les membres du groupe de travail sur la démarche qualité.⁷⁶

Selon les personnels l'intérêt premier des CRD pour les usagers réside dans la documentation dont ils ont besoin ainsi que l'aide qu'ils peuvent leur apporter dans

⁷⁶ Lire les questions en annexe 4 et l'analyse graphique en annexe 5.

leurs recherches documentaires. Ces attentes sont satisfaites : au niveau de l'offre documentaire et du matériel d'appui (postes informatiques, photocopieurs, imprimantes, lecteurs de documents audiovisuels et/ou multimédia), de l'accueil téléphonique, du contact par messagerie électronique. En revanche, les points d'insatisfaction supposée concernent le service de réservation (qui n'est plus proposé avec le nouveau SIGB), le prêt entre bibliothèques (en dehors du prêt entre CRD), et le nombre et la durée de prêt des documents. Le personnel s'estime à l'écoute des besoins des usagers, leur facilitant l'accès à la documentation et aux services. Mais ces derniers ne sont jugés efficaces dans leurs recherches de documents que pour moitié des réponses, leurs recherches aboutissant surtout grâce à l'aide du personnel. En outre, une large majorité des personnels considère que les usagers ne sont pas suffisamment formés à la recherche sur le catalogue informatisé. Les horaires hebdomadaires et les périodes d'ouverture semblent satisfaire. Toujours selon les personnels, les produits de veille documentaire et de communication ne sont pas connus des usagers (avec 20% de réponses : « Ne sais pas »). Plus largement, la communication sur les services et le fonctionnement des CRD est jugée insuffisante par les personnels. La note moyenne des personnels sur la qualité de services proposés par le Service de la Documentation est de presque 7 sur 10.

Ainsi la raison d'être première de la démarche est moins liée à la résolution d'un problème en particulier qu'« à une envie de bien faire », de faire mieux dans la fourniture de documentation aux usagers et de faire mieux en termes de travail en réseau. Ces questions relatives à la finalité de la démarche sont essentielles mais ne doivent pas faire oublier quelques points de difficultés.

Enjeux du dossier : des difficultés faire des opportunités

Des enjeux professionnels :

La première des difficultés réside dans le sujet même de l'étude : la démarche qualité trouve ses origines dans le monde de l'entreprise, sa finalité étant d'améliorer la productivité du travail. L'adopter dans le domaine des services publics de la documentation peut paraître douteux : « *D'où vient cette idée ? Quels usages va-t-on faire de cette démarche qualité ? S'agit-il d'une sorte d'audit ? Quel est le but final ? S'agit-il d'une incitation venue d'en haut, de nos gouvernants pour nous faire travailler plus sans nous en donner les moyens ?* ». Le vocabulaire employé peut paraître abscons ou tout simplement étranger : « *Ce questionnaire ne me parle pas !* »

Les méfiances d'une telle démarche ont été bien décrites dans le mémoire d'étude du diplôme de conservateur de Sylvie Lavallée : la qualité peut être perçue comme « *une usine à gaz* » qui porte en elle une dérive procédurière et impose trop de formalisme inutile. L'aspect normatif, pourtant courant dans les procédures de traitement documentaire peut faire peur en matière d'organisation du travail et des services.

En outre, la dimension des CRD, la proximité avec les usagers peuvent être vus comme des éléments rendant inutile une telle démarche souvent engagée dans des services documentaires aux dimensions plus importantes. Cette approche a pu être la mienne dès le début de ce travail. Pourtant, la réflexion sur une telle démarche, déjà amorcée dans le cadre du stage suivi il y a quelques mois par les responsables, et entretenue par le premier questionnaire au personnel porte en elle des aspects positifs : formaliser les procédures, pour valoriser le travail et les compétences, pour cimenter le socle commun de savoirs faire des personnels aux statuts divers et alimenter une mémoire du service qui soit transmissible, et enfin viser une amélioration

des services dans le sens de la satisfaction des usagers. Ces aspects porteurs constituent l'opportunité de ce dossier.

Des enjeux politiques et stratégiques :

La seconde difficulté a été vécue par l'ensemble des personnels de l'IUFM durant ces derniers mois : un avenir incertain dans le contexte de la réforme de la formation des enseignants. Le premier jour de mon affectation s'est passé dans les rues de Bordeaux, à manifester contre une telle réforme. Était-il bien alors opportun de réfléchir à une démarche qualité dans cette situation ? Ne valait-il pas mieux attendre ? Ces questions se sont posées à moi, par la voix de diverses personnes habilitées à me conseiller.

Pourtant, n'importe quel autre dossier aurait été difficile à traiter dans cet environnement. Pour certains collègues, ce travail était vu comme un moyen de légitimer le service dans ce contexte incertain. Aujourd'hui, les doutes ne sont plus d'actualité quant au devenir à court et moyen termes de l'IUFM d'Aquitaine. Ceci nous laisse le temps de continuer la réflexion sur ce sujet. On peut même y voir une opportunité. C'est ce que pense Vincent Robin, chargé de mission « Evaluation et prospective » à l'IUFM. Il a été chargé par la direction de l'école d'évaluer le fonctionnement de tous les services : partir de l'existant pour comprendre l'organisation et repérer les dysfonctionnements s'il y a lieu. Si l'outil choisi est la modélisation du système actuel (le représenter sous forme de schémas pour mieux le comprendre), la méthode employée a pris la forme d'interviews avec les personnels. La question des objectifs est fondamentale dans ce pré diagnostic : « *Quels sont les objectifs de service ? Sont-ils bien définis ?* ». Les relations entre services au sein de l'école sont également envisagées : « *Avec qui travaillez-vous ?* », ensuite ce sont les procédures qui sont mises en valeur : « *Les procédures sont-elles formalisées, respectées ? Sont-elles en lien avec les objectifs ?* ». La finalité de ce travail est de dresser un bilan, reflet des discussions et des besoins en termes d'amélioration des services afin de le présenter à la direction d'ici la seconde année du fonctionnement en master, en septembre 2011.

La Loi Organique relative aux lois de finance, l'autonomie des Universités et la dynamique du PRES, toutes ces nouvelles dispositions s'imbriquent dans le contexte de l'entrée dans l'Université voire de la concurrence avec celle-ci (la mastérisation a entraîné des redéfinitions des collaborations) et constituent des enjeux prégnants : il s'agit pour l'IUFM « nouvelle formule » de se montrer solide dans son fonctionnement, à l'intérieur de son Université intégratrice. La négociation des budgets « défléchés » en dépend.

Ainsi, améliorer, voire renouveler les pratiques tout en défendant des spécificités, tout difficile qu'elle soit, est l'ambition de cette évaluation. Ce dossier sur la démarche qualité dans les services documentaires veut s'intégrer dans cette mission menée au sein de l'IUFM. Voyons quelles en sont les propositions à soumettre à décision.

Entamer une démarche qualité dans les CRD de l'IUFM d'Aquitaine autour de deux axes : qualité de l'organisation et qualité des services

Le premier questionnaire auprès des personnels portant sur leur vision de la démarche qualité a permis d'identifier deux axes directionnels : l'un, concernant le besoin de formalisation du travail en interne et l'autre portant sur la qualité des services aux usagers. Même s'il est entendu que les deux axes ne sont ni dissociables ni opposables dans une approche globale (un service est toujours le résultat d'un processus qui dépend d'une organisation du travail), il nous semble intéressant de décliner tous ces aspects dans des scénarios envisageables.

SCENARIOS AUTOUR DE LA QUALITE DE L'ORGANISATION INTERNE

Des outils pour la formalisation de l'organisation

Organigramme, fiches de poste et entretiens professionnels au sein d'une structure collégiale

Le service de la documentation, coordonné par une professeure documentaliste, est rythmé par des réunions mensuelles (auxquels participent les responsables de chaque CRD) qui ont un réel pouvoir décisionnel. Deux logiques s'articulent dans l'organisation du travail dans le service : une logique métier et une logique de missions transversales ou de projets. Chaque responsable de CRD est membre et animateur d'un ou plusieurs groupes de travail thématiques (communication, acquisitions, catalogage, fonds patrimonial, formation des usagers, périodiques, prêt, etc.). Cette organisation transversale a comme avantage de favoriser l'innovation, les compétences des personnels⁷⁷, de rendre plus rapides les actions et de supprimer les cloisonnements internes mais a comme inconvénient de nombreuses communications, une négociation permanente, la recherche d'équilibre du pouvoir et parfois, une pression forte sur les individus qui travaillent sur plusieurs activités.⁷⁸

Un organigramme fonctionnel est en cours de réalisation comme l'explique cet extrait du compte rendu de la réunion de coordination du 20 mai 2010 :

« *Elaboration d'un organigramme du service :*

Le personnel du service souhaite élaborer un organigramme fonctionnel. Cet organigramme doit faire ressortir les missions et les personnes ressources, interlocuteurs ayant un rôle de coordination et d'animation dans le réseau interne et d'interface avec le SCD de l'Université de Bordeaux IV et le Département Documentation de l'Université de Bordeaux. Cet organigramme doit également identifier les membres des groupes de travail associés aux missions. Chaque animateur peut établir sa fiche de mission afin d'en préciser les contours et les limites.

⁷⁷ Notons tout de même qu'elle ne concerne que les personnes responsables de CRD ou assimilés à des personnes au statut de catégorie A, et non l'ensemble des personnels. Ne faudrait-il pas proposer à tous les membres de participer ou d'animer des projets, selon les volontés, les compétences et les possibilités ?

⁷⁸ FABRE, Philippe. *Cours de management dans le cadre de la Formation Initiale de bibliothécaire*, Enssib, juillet 2010.

Dans un souci de clarté et d'organisation, il est demandé à Anne Lehmans de créer pour chaque groupe un répertoire lié à une mission et à un groupe de travail sur le Bureau Virtuel. Chaque répertoire sera mis à jour et tenu à la disposition du personnel par la personne désignée comme animateur du groupe. »

Il nous semble essentiel dans le cadre d'une qualité de l'organisation du travail de pouvoir se fonder sur ce type d'outil qui peut aider à identifier les relations et officialiser les fonctions. C'est un moyen d'information interne et externe. Cette vision à un moment donné (à revoir chaque année) permet de traduire la stratégie de l'établissement. Ainsi, le groupe « Démarche qualité », constitué durant cette année préparatoire, animé par l'auteur de ce dossier incarne la volonté du service de s'engager dans ce projet transversal. Constitué par des volontaires, il s'est réuni plusieurs fois afin d'alimenter la réflexion, l'analyse et l'action autour de ce projet.

Les fonctions, missions et tâches transversales des personnels doivent être incarnées dans des fiches de postes individuelles. C'est dans ce cadre que les objectifs et les moyens doivent être définis (budgétisation du temps des missions dans le cadre des groupes thématiques, prévision des formations si besoin etc.). La différence de statut pose tout de même problème : les professeurs documentalistes, les bibliothécaires, les personnels ITRF, les aides documentalistes ne sont pas gérés de la même façon. Sans négliger cet aspect administratif, nous pourrions envisager que tous les personnels en gestion de CRD aient un entretien de fin d'année avec la personne chargée de la coordination du service, afin d'établir un bilan de ses fonctions et des perspectives. A usage interne, cet outil pourrait aider au pilotage du service et à la bonne marche des projets en cours.

Réactualisation de la Commission Documentation

Cette Commission interne à l'IUFM n'est pas inscrite dans l'article 15 des statuts de l'école, mais fait partie des instances que le Conseil d'Ecole peut créer sur proposition du directeur. La dernière réunion date de novembre 2007.

Lien avec les clients « externes » : direction de l'IUFM et du SCD, représentants des usagers, lieu de décision stratégique où se valide la politique du contrat, lieu décisionnel au niveau supérieur qui permet de renforcer le pouvoir décisionnel des réunions de coordination des CRD, cette instance nous semble essentielle dans le cadre d'une démarche qualité. Elle pourrait être le lieu de validation de la Politique Qualité du Service de la Documentation. La volonté exprimée du directeur lors de la dernière réunion de coordination du service de réactiver cette Commission nous donne bon espoir pour voir se réaliser cette proposition.

Des outils pour la formalisation du travail

Des outils du Web 2.0 pour le travail en réseau⁷⁹

Ce besoin d'outils pour le travail collaboratif, nécessaire du fait de la distance entre les CRD, est accentué par l'organisation même du travail en projets dont on vu les caractéristiques. Si cette dispersion géographique est atténuée par l'organisation régulière de réunions de coordination, par une communication constante entre les membres du service par voie téléphonique, électronique, ou par l'usage du Bureau Virtuel, il nous semble qu'on pourrait aller plus loin encore.

Premièrement, un usage plus complet des fonctionnalités du Bureau Virtuel pourrait être envisagé :

⁷⁹ Voir la fiche pratique en annexe 10.

- le wiki, outil collaboratif par excellence pourrait servir pour l'écriture collective de documents de travail. Il pourrait remplacer le courriel, source de confusion et de détours innombrables entre différentes versions des textes. Il peut également servir à la publication de supports de cours (les professeurs-documentalistes sont amenés à dispenser de cours à la recherche documentaire).
- l'agenda commun à des membres d'un groupe de travail pourrait aider à l'organisation des réunions.

Ensuite, la création d'un blog, déjà en réflexion, permettrait la communication vers l'extérieur (usagers, professionnels du réseau du PRES) et en interne, l'animation du travail (publications, échanges, commentaires). Le récent blog du réseau des bibliothèques de l'Université de Bordeaux (Rébub),⁸⁰ pourrait servir de modèle. Au cœur de l'animation du réseau de travail des bibliothèques utilisant le même SIGB, il permet de transmettre des articles et tous les documents utiles voire nécessaires pour le fonctionnement. Deux personnes modèrent l'outil. Si certains articles généraux sont accessibles à tous, les documents internes ne sont accessibles que sur reconnaissance des adresses IP des postes de travail du réseau. Une autre solution peut être adoptée pour organiser la documentation interne utile au travail :

Une base de connaissances sur le Bureau Virtuel ou en intranet

Les personnels ont fait apparaître leur besoin à ce niveau : « *clarification des pratiques via un référentiel* », « *harmoniser les pratiques professionnelles* », « *formaliser les procédures de travail en réseau* », « *alléger les lourdeurs dans la communication entre les services* ». Il faut inventer un outil qui soit un guide des procédures de travail et un guide des bonnes pratiques, tout autant qu'une mémoire à la fois vivante et stable du service. A l'usage des nouveaux collègues, ce dispositif aiderait la passation des informations et l'apprentissage de savoirs-faires. Pour les autres il serait un moyen de garder une cohérence d'actions entre les CRD.

Pour ce faire, on peut envisager de réorganiser le bureau virtuel⁸¹ qui sert actuellement ou adopter un autre outil de type CMS. Ce type de système de gestion de contenu permet à plusieurs personnes de travailler sur un même document. Un tel outil pourrait être créé voire acquis à un niveau plus large, celui de l'IUFM. L'important est de construire des feuilles de style pour structurer les fiches de façon identique (quel que soit le sujet : cataloguer une monographie ou effectuer un prêt, ou aider un lecteur à se connecter sur internet). Le référentiel adopté au SCD de Lyon I est un exemple⁸² : il est accessible sur un CMS, KSUP, utilisé par l'Université toute entière pour son site web et son intranet. C'est en quelque sorte l'équivalent d'un site web. Les avantages de K Sup sont les suivants :

- pour la création de fiches on remplit un formulaire (simplicité d'utilisation)
- l'interface administrateur est sur le web ce qui permet de pouvoir y travailler de n'importe quel endroit.
- la création et mise à jour des fiches peut être facilement décentralisée.

Pour être efficace, ce vadémécum de service devrait être animé, mis à jour, entretenu par une personne responsable après validation des créations ou modifications de contenu en réunion.

⁸⁰ <http://rebubb.wordpress.com/>

⁸¹ En annexe 11 : un extrait de page du BV.

⁸² Des copies d'écran de ce référentiel sont disponibles sur le site de l'article du BBF : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2007-05-0078-002>

Synthèse des propositions

Propositions	Outils pour le pilotage	Wiki et blog	Base de connaissance sur le BV	Base de connaissance sur un autre outil, en intranet
Intérêts	<p>Aide au pilotage des projets de service</p> <p>Officialisation, formalisation et valorisation des fonctions, en interne comme en externe (vis-à-vis du Rébub)</p>	<p>Aspect collaboratif des outils</p> <p>Blog : support de communication interne et externe</p>	<p>Réponse au besoin des personnels : une base d'informations mutualisée et actualisée, guide des procédures</p>	<p>Réponse au besoin des personnels : une base d'informations actualisée et mutualisée, guide des procédures</p> <p>Interface web, facile d'utilisation</p>
Faisabilité	<p>Soumis à la volonté de la coordination ou direction</p> <p>Dégager du temps pour les entretiens</p>	<p>Dégager du temps pour la conception et l'animation du blog</p> <p>Formation à l'usage de ces outils</p>	<p>Attribuer à une personne la tâche d'animer l'outil (modification, information, valorisation auprès des personnels pour appropriation)</p>	<p>Négocier l'acquisition d'un outil ou conception par le service informatique de l'IUFM</p> <p>Attribuer à une personne la tâche d'animer l'outil</p>
Faiblesses	<p>Solution unique insuffisante dans le cadre d'une démarche qualité de l'organisation</p>	<p>Risque de non appropriation par les personnels</p>	<p>Manque d'ergonomie : n'est qu'un outil de partage de fichiers</p> <p>Risque de non appropriation par les personnels</p>	<p>Nécessite des moyens financiers ou la réalisation d'un cahier des charges si création en interne</p>

Il s'agit ainsi, par ces propositions, de fonder la démarche qualité sur l'organisation fonctionnelle de la structure tout comme sur la gestion des procédures de travail.

SCENARIOS AUTOUR DE LA QUALITE DES SERVICES AUX USAGERS

Une enquête auprès des usagers : un préalable et une constante

Nous avons déjà vu que qualité et satisfaction des usagers sont étroitement liées. L'acquisition du protocole d'enquête LibQUAL+, envisagé un moment, n'est plus à l'ordre du jour au niveau du Service documentation de l'IUFM. Ceci ne doit tout de même pas nous empêcher de proposer un questionnaire aux usagers, en attendant que la décision soit éventuellement prise dans le futur, peut-être au niveau du PRES, Université de Bordeaux. D'autant plus que c'était un des objectifs opérationnels du contrat 2007/2010.

Ainsi, une enquête auprès des publics a été élaborée dans le cadre de ce dossier. Sous la forme d'un questionnaire auto-administré via le logiciel d'enquête et d'analyse de données Sphinx, en ligne ou sur support papier, ce dispositif a plusieurs objectifs :

- Mesurer la perception des usagers vis-à-vis de la qualité des services des CRD, connaître leurs attentes.
- Mesurer la satisfaction des usagers en donnant des *indicateurs de satisfaction*.
- A la fois servir de préalable à une démarche qualité : outil exploratoire afin de construire des objectifs dans le cadre d'une politique qualité.
- Et servir pour être reconduite dans la durée : être un élément récurrent de la relation avec les usagers, évaluer jusqu'à quel degré le service atteint les objectifs visés.

Le questionnaire est fait de trente deux questions portant sur :

- L'offre documentaire
- Le prêt
- L'accueil, le renseignement
- L'assistance, l'accompagnement à la recherche documentaire
- Les espaces
- Le matériel d'appui
- Les horaires d'ouverture
- Le site internet
- La communication.

Comme le précise le tableau ci-dessous, les énoncés de l'enquête sont en correspondance avec les rubriques des fiches descriptives servant au pré diagnostic⁸³, elles mêmes adaptée de Qualibib. Les réponses pourront ainsi servir d'indicateurs de satisfaction identifiables et précis.

⁸³ Présenté plus haut, en partie 2, pages 44 à 53.

Typologie de l'offre de service des CRD de l'IUFM	Questionnaire aux usagers
Fonds documentaire	Enoncés n° 4, (18), (21)
Consultation sur place Prêt à domicile Prêt entre bibliothèques	Enoncés n° 5, 6, 7, 9, 10, 11, 12
Matériel de reproduction, d'impression, de consultation de documents audiovisuels et/ou multimédias	Enoncé n° 8
Accueil Renseignements Périodes et horaires d'ouverture	Enoncés n° 13, 14, 15, 16, 17, 25, 26, 27, 28
Accompagnement à la recherche documentaire Formation à la recherche documentaire	Enoncé n° 19, 20, (18), (21)
Services en ligne : Catalogue informatisé, information, veille, ressources numériques	Enoncés n° 29, 30, 31, 32, 33
Connaissance des besoins des usagers Prise en compte des demandes des usagers	Enoncés n° 15, 25 Questionnaire
Espaces de travail, de consultation, rayonnages	Enoncés n° 22, 23, 24

Le questionnaire a été préparé par l'auteur du dossier, modifié, vérifié et testé par les membres du groupe de travail sur la Qualité. La difficulté a été d'élaborer des questions en pensant au fait que le service aura les moyens d'agir sur les critères : en effet, poser des questions et en analyser les résultats ne suffit pas, il faut se donner les moyens de modifier les services, dans les limites du possible.

Avant d'être proposée au public, elle a été d'abord soumise en interne au personnel du Service de la documentation, durant le mois de mai, afin de mesurer la perception du personnel sur leurs services et leurs usagers (au niveau des usages et de la satisfaction). Outre l'aspect préparatoire, il s'est agi de sensibiliser et de fédérer les collègues autour de l'enquête à venir et de la démarche.⁸⁴

Nous pourrions envisager une période de passation éloignée de quelques semaines de la période de la rentrée qui sera consacrée à l'adaptation aux nouveaux cursus. Il s'agira de définir un nombre de réponses attendues, de communiquer dans LIRE (lettre d'information numérique des CRD) et par voie électronique à tous les usagers inscrits et potentiels. Dans

⁸⁴ Lire l'enquête aux usagers en annexe 6 et celle aux personnels en annexe 4.

l'idéal, suite à l'enquête par questionnaire, des entretiens qualitatifs pourraient être menés avec quelques usagers afin d'explorer plus finement leur perception de la qualité des services.

Appliquer des référentiels nationaux : Marianne ou Qualibib

Adoption du référentiel Marianne pour une qualité de l'accueil

La charte énonçant et appliquant cinq engagements fondamentaux qui vise une qualité de l'accueil des publics dans les services de l'Etat (ou associés) est devenue un référentiel lié à un système de reconnaissance externe. Le référentiel définit un ensemble de dix-neuf engagements vis-à-vis des usagers.⁸⁵ L'Afnor est habilité pour labéliser « Marianne » un organisme public demandeur⁸⁶. Le site de l'Agence présente la seconde version du dispositif sur : <http://www.afnor.org/certification/lbh003> [lien valide au 23 juillet 2010]. Il explique le processus de labellisation : dépôt de candidature, contractualisation, évaluation par l'organisme habilité certificateur, labellisation. Il permet très concrètement de demander un devis et de déposer sa candidature. Pour un exemple en bibliothèque, on peut regarder la charte telle que présentée à ses usagers au SCD de Paris XII, Paris Est Créteil.⁸⁷ Mais il manque une approche métier à ce dispositif qui ne concerne que l'accueil des usagers.

Adapter le guide Qualibib pour une qualité des services documentaires

Cet outil récent et innovant présenté plus avant est une réponse professionnelle au besoin de mettre en œuvre une démarche qualité des services dans les centres documentaires.⁸⁸ Son approche métier, faite d'exigences, de procédures, de preuves et d'indicateurs classés en dix rubriques est adaptable, partiellement au moins, à notre contexte. Il a comme avantage d'intégrer le référentiel Marianne, même s'il manque certains aspects comme la formation des usagers ou l'action culturelle. Il peut lui aussi donner lieu à une certification par un organisme tiers, mais cela aura un coût financier, de l'ordre de plusieurs milliers d'euros. La solution serait une certification Qualibib par les pairs (associations professionnelles, organismes nationaux du type Abes). Mais ces questions ne sont pas encore en débat.

Cet outil nous impose en tout cas de choisir certaines des exigences, adaptées à nos objectifs en termes de qualité. Cette question des objectifs semble cependant indissociable d'une Politique Qualité propre à notre établissement.

Créer un outil propre au Service

S'engager dans une Politique qualité fondée sur le pré diagnostic et l'enquête de satisfaction...

Caractériser la qualité attendue est l'objet fondateur de la démarche qualité. Cette action s'appuie sur les deux types d'outils que sont, d'une part le pré diagnostic de

⁸⁵ Voir les dix-neuf engagements en annexe 8.

⁸⁶ Voir www.modernisation.gouv.fr.

⁸⁷ Voir sur le site du SCD où la charte Marianne pour un meilleur accueil mise à jour en avril 2010, est téléchargeable en PDF : <http://bibliotheque.u-pec.fr/presentation/charte-accueil-de-la-bibliotheque-universitaire-274901.kjsp?RH=1216390113418>

⁸⁸ Voir un extrait du tableau Qualibib en annexe 7, ou www.bivi.fonctions-documentaires.afnor.org/content/.../3/.../Qualibib.pdf pour la version intégrale

l'offre de service et d'autre part les enquêtes aux usagers et aux personnels. Elle est incarnée par un tableau d'objectifs en relation avec des indicateurs (principe de la Politique Qualité) comme le montre cet extrait ⁸⁹ :

Typologie de l'offre de service	Objectifs qualité sur la base de l'enquête auprès des personnels et du pré diagnostic *	Preuve et/ou indicateurs de suivi	Indicateurs de satisfaction issus des réponses de l'enquête aux usagers (à venir)
<p>Périodes et horaires d'ouverture</p>	<p>Adapter les périodes et horaires d'ouverture dans le cadre de la nouvelle offre de formation</p> <p>Une politique de site pour les horaires ou, Harmonisation des horaires des antennes</p> <p>Adopter un service continu</p>	<p>Taux de recouvrement de l'amplitude horaire des CRD par rapport à l'amplitude horaire des cours</p> <p>Nombre de CRD alignés</p>	

⁸⁹ Le tableau recouvrant l'ensemble de l'offre de service se trouve en annexe 9. Ce travail est à continuer dans le cadre de la gestion du projet à venir.

	<p>pour tous les sites</p> <p>Réactivité des informations sur les ouvertures sur le site et sur place</p> <p>Satisfaction perçue par les personnels : 77% pour les horaires hebdomadaires, 80% pour les périodes d'ouverture dans l'année</p>	<p>Nombre de CRD en service continu</p>	
--	--	---	--

* Objectifs potentiels soumis à décision

... et déclinée en une Charte des services

Une Politique Qualité doit s'afficher : défendue par la direction et communiquée aux usagers. Une charte est un document qui formule une promesse explicite à l'utilisateur sur ce qu'il est en droit d'attendre des services. Ces engagements envers le public peuvent être envisagés comme la version publique de la Politique Qualité que le Service peut décider d'adopter. On pourra réfléchir à une articulation de cette charte avec le règlement intérieur (droits et devoirs des usagers dans le cadre du fonctionnement du service) et le guide de l'utilisateur (document qu'on leur remet afin de les familiariser avec le fonctionnement de l'organisme). Ces documents, pensés collaborativement, dans le cadre de réunions de travail, auront l'avantage de former et de fédérer les équipes sur une culture commune de l'accueil et des services. La charte pourra être le moyen de valoriser le travail des personnels, leur proximité avec les documents et avec les publics. Finalement, un moyen de « *passer de la qualité individuelle à la qualité collective* », selon les mots d'Eric Sutter.⁹⁰ Mais là encore tout engagement implique un maintien et une vérification de son application.

⁹⁰ Intervention lors du stage sur la qualité suivi par les personnels en 2009.

Synthèse des propositions

Propositions	Enquête de satisfaction	Marianne	Qualibib	Politique Qualité et charte propre au Service
Intérêts	Fournit des indicateurs de satisfaction	Reconnaissance nationale, visibilité Une charte éprouvée pour l'accueil	Nouveauté de l'outil, adapté au monde documentaire Synthétise les chartes Marianne et autres référentiels	Adapté à la réalité du service Pas de coût financier pour la Charte
Faisabilité	Déjà préparée, reste la période à décider et la publicité Dégager du temps pour l'animation, l'analyse et la présentation des résultats	Dégager du temps pour la mise en cohérence des engagements et des services effectifs Implique une labellisation, audit d'un organisme extérieur	Nécessite un allègement des exigences à appliquer Dégager du temps pour l'appliquer (un ou un demi équivalent Temps plein pendant plusieurs mois)	Continuer l'élaboration dans le cadre du groupe de travail sur la démarche qualité
Faiblesses	N'est pas une enquête LibQUAL, dispositif le plus actuel en bibliothèque	N'est pas un dispositif propre aux services documentaires Implique un coût financier	Peu ou pas encore de retour d'expérience Peut être lourd à mettre en place Coûts liés à la certification	Peu être lourd à mettre en place Ne peut se faire qu'après la passation de l'enquête

Toutes ces propositions sont à soumettre en réunion de coordination et en Commission Documentation.

Conclusion

Ce dossier tente d'apporter un cadre théorique et opérationnel à la démarche qualité: une définition des termes et des principes mais aussi une présentation des outils utiles à la démarche, une évaluation de l'offre de service afin d'en orienter les objectifs en terme de qualité, et la passation à venir d'une enquête auprès des usagers.

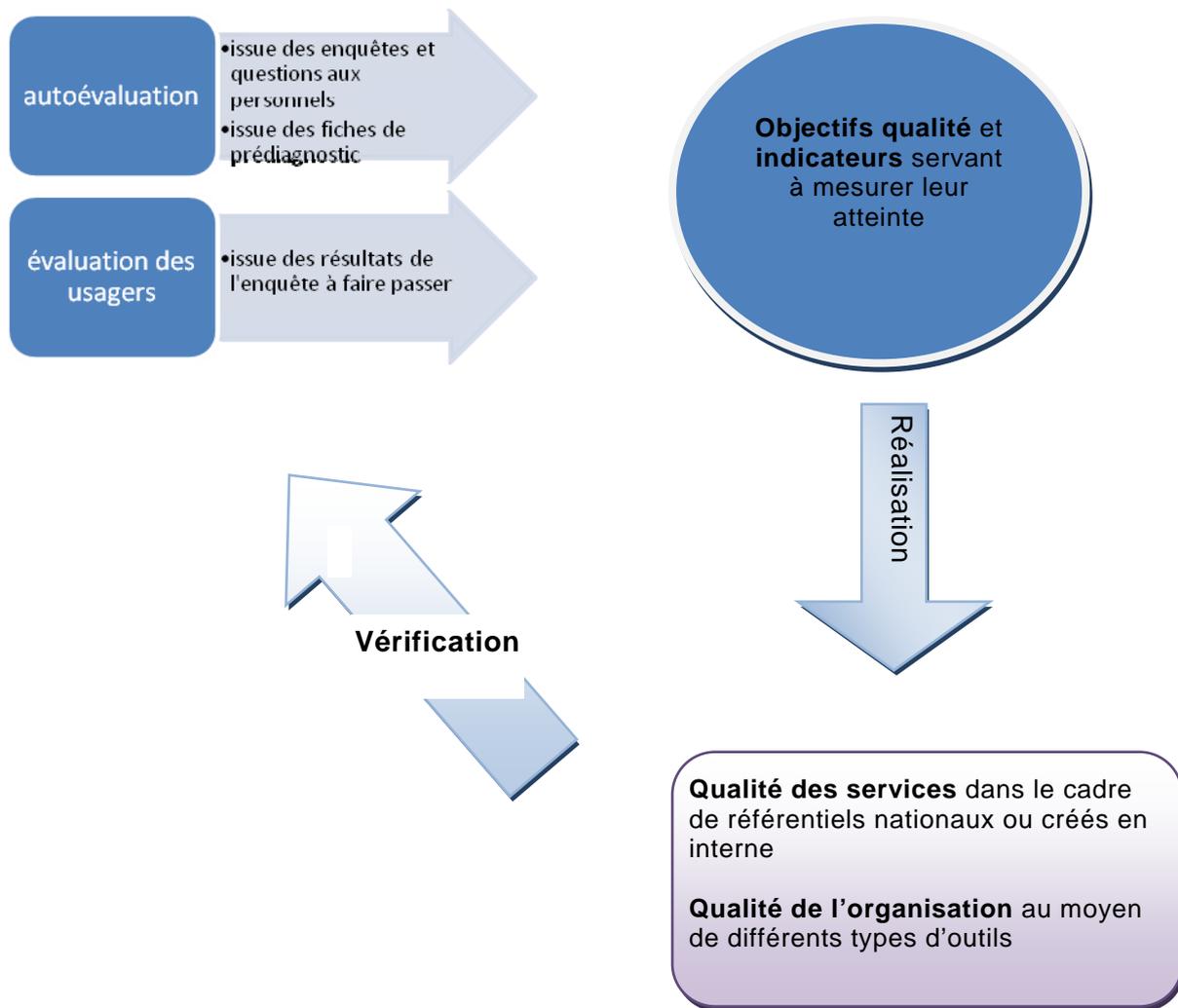
Pourtant, le travail n'est pas clos : la démarche d'évaluation notamment n'est pas finalisée, elle devra se continuer collaborativement (indicateurs, référentiel et ou charte des services). Une organisation documentaire de la qualité sera nécessaire, c'est-à-dire une organisation de l'ensemble des documents de référence de la démarche qualité et leur modalité de gestion (rédaction, mise à jour, accès).

Aussi, une fois les scénarios choisis, un chantier s'annonce afin de s'engager véritablement dans le projet. Il nécessitera de s'appuyer sur les compétences et la motivation des personnels, de travailler avec les autres services (informatique, administration, communication etc.), et d'être soutenu par la direction de l'IUFM. Selon les réponses de l'enquête, il pourra donner naissance à de nouveaux services (Question-réponse) ou en réactualiser d'autres (formation des usagers à la recherche d'information). Son articulation avec une vision plus globale sur la qualité des services au niveau du PRES Université de Bordeaux pourrait être débattue : l'achat de LibQUAL+ à ce niveau étant un premier élément intéressant à défendre. Dans ce contexte, une démarche de certification gourmande en temps de travail, en personnel, en argent n'est peut-être pas d'actualité. Mieux vaut encourager la démarche d'autoévaluation, d'autant qu'elle est déjà entamée au niveau de l'IUFM.

A l'issu de ce travail, on peut définir la qualité comme la recherche d'un niveau de service adapté aux besoins des usagers, en passant de la qualité individuelle à la qualité collective. Il faudra toujours garder en tête, l'enjeu premier de la démarche dans notre contexte universitaire: l'impact des services documentaires dans la qualité des enseignements et dans la réussite des étudiants, avec comme toile de fond, la notion de confiance à gagner (ou à maintenir) auprès de l'utilisateur.

Finalement, comme l'a avancé Raymond Bérard, directeur de l'Abes lors d'une journée d'étude sur la qualité plusieurs fois citée dans le dossier : si la démarche qualité ne fait pas encore rêver, en tout cas, elle ne doit plus faire peur !

Pour ceux qui ne craignent pas les schémas, voici en page suivante, à quoi pourrait ressembler la démarche :



La démarche mise en forme

Bibliographie/Webographie⁹¹

IUFM

Sites internet

CDIUFM. Site de la Conférence des Directeurs d'IUFM, [en ligne] : <http://cdiufm.amue.fr/>, consulté le 23 juillet 2010

IUFM. Site portail des IUFM, [en ligne] : <http://www.iufm.fr/>, consulté le 23 juillet 2010

IUFM d'Aquitaine. Site de l'IUFM d'Aquitaine, Université Montesquieu Bordeaux IV, [en ligne] : <http://iufm.u-bordeaux4.fr/accueil>, consulté le 23 juillet 2010

Articles, rapports, mémoires, etc.

CEDELLE, Luc. « La réforme de la formation des maîtres reste un vrai casse tête ». *Le Monde Education*, octobre 2009

CHARAZAC, Christelle. *Documentation électronique à l'IUFM d'Aquitaine : constitution et valorisation d'une offre intégrée au réseau documentaire bordelais*. Projet professionnel personnel, Formation Initiale des Bibliothécaires d'Etat : Villeurbanne : Enssib, 2009, 90 p.

DELRUE, Laure. « L'intégration des structures documentaires d'IUFM aux SCD des universités : un si long chemin... ». *Bulletin des Bibliothèques de France*, 2009, n° 2, p. 28-34, [en ligne] : <http://bbf.enssib.fr/>, consulté le 09 juin 2010

DEVIS-DUCLOS, Sylvie (coord.), et. al. *Les professeurs documentalistes*. Orléans : Scéren-CRDP Académie d'Orléans-Tours, 2006. (Livre bleu), 264 p.

FABRE, Michel. « L'IUFM et ses fantômes : entre critique radicale, évaluation experte et politique libérale », [en ligne] : www.meirieu.com/FORUM/fabre_IUFM.pdf, consulté le 09 juin 2010

MINISTÈRE DE L'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR ET DE LA RECHERCHE. *Mise en place des diplômes nationaux de master ouverts aux étudiants se destinant aux métiers de l'enseignement – rentrée universitaire 2010, circulaire n°2009-1037 du 23-12-2009*. Bulletin officiel n° 1 du 7 janvier 2010, [en ligne] : http://www.enseignementsup-recherche.gouv.fr/pid20536/rubrique-bo.html?cid_bo=50134, consulté le 24 juillet 2010

POIROT, Albert. *L'organisation documentaire en IUFM : Rapport annuel de l'IGB*, 2002, [en ligne] : media.education.gouv.fr/file/36/9/20369.pdf, consulté le 23 juillet 2010

ROQUES-DESPREAUX, Véronique. *Réforme de la formation des maîtres : quelle coopération documentaire entre l'IUFM de Lyon et l'Université Jean Monnet*. Projet professionnel personnel, Formation Initiale des Bibliothécaires d'Etat: Villeurbanne : Enssib, 2009, 85 p.

VEDERS, Claude. *Etude d'usages : le cas d'un centre de ressources documentaires de l'IUFM d'Aquitaine*. Mémoire de DUT Information – Communication, option Bibliothèques-Médiathèques : Université Bordeaux III, 2004, 120 p.

⁹¹ Liste des sources ou documents utilisés pour la conception du dossier

Monographies

AMAR, Muriel et MESGUICH, Véronique (dir.). *Le web 2.0 en bibliothèques. Quels services ? Quels usages ?* Paris : Electre – Ed. du Cercle de la librairie, 2009. (Bibliothèques), 202 p.

ASSOCIATION DES BIBLIOTHECAIRES DE FRANCE, ALIX, Yves (dir.). *Le métier de bibliothécaire*. Paris : Electre - Ed. du Cercle de la librairie, 2010. 565 p.

COADIC, Yves Le. *Usages et usagers de l'information*. Paris : ABDS : A. Colin, 2004 (128), 128 p.

ELBEKRI-DINOIRD, Carine (dir.). *Favoriser la réussite des étudiants*. Villeurbanne : Les presses de l'Enssib, 2009. (la boîte à outils), 151 p.

LIQUETE, Vincent (coord.), et. al. *Du CDI à la bibliothèque universitaire : former les usagers à l'information*. Numéro 1 de : Les Cahiers d'Esquisse, janvier 2010. 102 p.

MIRIBEL, Marielle de. *Accueillir les publics. Comprendre et agir*. Paris : Electre - Ed. du Cercle de la librairie, 2009. (Bibliothèques), 512 p.

Publications d'organismes professionnels, rapports

ASSOCIATION DES BIBLIOTHECAIRES DE FRANCE. *Code de déontologie des bibliothécaires*, [en ligne] : <http://www.abf.asso.fr/fichiers/media/IMG/pdf/codedeonto.pdf>, consulté le 24 juillet 2010

CONSEIL SUPERIEUR DES BIBLIOTHEQUES. *Charte des bibliothèques*, adoptée le 7 novembre 1991, [en ligne] : <http://enssibal.enssib.fr/autres-sites/csb/csb-char.html>, consulté le 24 juillet 2010

IFLA. *Déclaration de Glasgow sur les bibliothèques, les services d'information et la liberté intellectuelle*, proclamée le 19 août 2002 à Glasgow, [en ligne] : <http://archive.ifla.org/faife/policy/iflastat/gldeclar-f.html>, consulté le 24 juillet 2010

PERRIN, Georges, INSPECTION GENERALE DES BIBLIOTHEQUES. *Améliorer l'accueil : propositions pour une extension des horaires d'ouverture*. Rapport, 2008, [en ligne]: media.education.gouv.fr/.../Rapports/.../ameliorer_l_accueil_dans_les_bibliotheques_rapport_2008-001_26269.pdf, consulté le 30 juillet 2010

Sites internet

ADBS. Site internet de l'Association des professionnels de l'information et de la documentation, [en ligne] : <http://www.adbs.fr/>, consulté le 26 juillet 2010

AERES. Site internet, [en ligne] : <http://www.aeres-evaluation.fr/>, consulté le 26 juillet 2010

AFNOR. <http://www.afnor.org/>, consulté le 30 juillet 2010

AFNOR. Bibliothèque virtuelle documents et normes de l'Afnor (BIVI), [en ligne] : <http://www.bivi.fonctions-documentaires.afnor.org/>, consulté le 26 juillet 2010.

ALARCON, Nicolas. *Librarian assessment*. Blog sur les enquêtes et l'évaluation des services en bibliothèque, [en ligne] : <http://assessmentlibrarian.wordpress.com/>, consulté le 26 juillet 2010

FRANCE QUALITE PUBLIQUE. Site de l'association France Qualité publique, [en ligne] : <http://www.qualite-publique.org/>, consulté le 26 juillet 2010

SCD DE L'UNIVERSITE PARIS-EST CRETEIL VAL DE MARNE, PARIS 12. Site internet, [en ligne] : <http://bibliotheque.u-pec.fr/>, consulté le 26 juillet 2010

UNIVERSITE VICTOR SEGALEN BORDEAUX 2. Site de l'Université Bordeaux 2, [en ligne], onglet « Qualité » : http://www.u-bordeaux2.fr/72318789/0/fiche_pagelibre/, consulté le 26 juillet 2010

Monographies

CANARD, Frédéric. *Management de la qualité*. Paris : Gualino éd. – Lextenso, 2009. (Master pro), 253 p.

CARBONE, Pierre. *Construire des indicateurs et tableaux de bord*. Villeurbanne : Enssib ; Paris : Ed.Tec et Doc, 2002. (La Boîte à Outils), 256 p.

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

CARLIER, Bruno. *Améliorer la qualité de la relation service public / usagers*. Voiron : Editions de « La lettre du Cadre territorial » – S.E.P.T, 2003. (Dossier d'experts), 194 p.

CHERFI, Zohra (dir.). *La qualité : démarche, méthodes et outils*. Paris : Hermès Science Publications, 2002, 317 p.

CLUZEL-METAYER, Lucie. *Le service public et l'exigence de qualité*. Paris : Dalloz, 2006. (Nouvelle bibliothèque de thèses), 644 p.

COMMISSERIAT A LA REFORME DE L'ETAT. *Développer la qualité du service : charte qualité et engagements dans les services publics*. Paris : La Documentation française, 1997. (Les guides de la réforme de l'Etat), 108 p.

FRANCE QUALITE PUBLIQUE. *Évaluer la qualité et la performance publiques : connaître pour débattre, décider et progresser*. Paris : La Documentation française, 2006, 289 p.

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

GRANIER, Claude (coord.), et. al. *La démarche qualité dans la recherche publique et l'enseignement supérieur*. Versailles : Ed. Quae, 2009. (Update Sciences & Technologies), 375 p.

SUTTER, Eric. *Services d'information et qualité, comment satisfaire les utilisateurs*. Paris : ADBS éditions, 1992. (Sciences de l'information), 153 p.

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

Documentation, information, connaissances : la gestion de la qualité. Paris : ADBS éditions, 2002. (Sciences de l'information), 327 p.

WEILL, Michel. *Le management de la qualité*. Paris : La Découverte, 2001. (Repères), 120 p.

ZANIER, Florence. *L'élaboration d'un tableau de bord : comment évaluer un centre de documentation*. Paris : ADBS éditions, 1995, 100 p.

Mémoires, rapports

GOURET, Gaëlen. *Une offre de service adaptée au comportement des étudiants ? Evaluation et propositions dans le cadre du SCD de Reims Champagne-Ardennes*. Projet professionnel personnel, Formation Initiale des Bibliothécaires d'Etat : Villeurbanne : Enssib, 2009, 117 p.

JOUGUELET, Suzanne, INSPECTION GENERALE DES BIBLIOTHEQUES. *L'évaluation de l'activité et des services documentaires français dans le cadre européen*. Rapport, 2008, [en ligne] : http://media.enseignementsup-recherche.gouv.fr/file/Rapports/08/1/rapport_ind_10_juin_32081.pdf, consulté le 30 juillet 2010

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, 104 p.

NOIROUX, Nadine. *Mise en place d'une politique de l'accueil cohérente au SCD de Valenciennes*. Projet professionnel personnel, Formation Initiale des Bibliothécaires d'Etat : Villeurbanne : Enssib, 2009.

ODIER, Gabriel-Antoine. *Quels outils pour évaluer l'accueil en bibliothèque universitaire ? Vers une démarche qualité au SCD de Perpignan*. Projet professionnel personnel, Formation Initiale des Bibliothécaires d'Etat : Villeurbanne : Enssib, 2008, 73 p.

REMOND, Claire. *Quels services aux publics à la section centrale du SCD de l'Université du Sud Toulon-Var ? Evaluation et propositions dans le cadre de l'enquête LibQual+ 2009*. Projet professionnel personnel, Formation Initiale des Bibliothécaires d'Etat : Villeurbanne : Esssib, 2009, 79 p.

Dossiers thématiques de revues

« La démarche qualité », *Bulletin des Bibliothèques de France*, t. 43, n° 1, 1997, [en ligne] : <http://bbf.enssib.fr/sommaire/1998/1>, consulté le 26 juillet 2010

« Evaluation et prospective », *Bulletin des Bibliothèques de France*, t. 53, n° 3, 2008, [en ligne] : <http://bbf.enssib.fr/sommaire/2008/3>, consulté le 26 juillet 2010

« Evaluations », *Bulletin des Bibliothèques de France*, t.55, n°5, 2010, [en ligne] : <http://bbf.enssib.fr/sommaire/2010/4>, consulté le 26 juillet 2010

« Mesures et évaluation : compter avec la qualité », *Arabesques*, n°57, 2010, [en ligne] : <http://www.abes.fr/abes/DocumentsWebAbes/abes/arabesques/Arabesques57.pdf>, consulté le 19 août 2010

« Evaluer une bibliothèque », *Lectures*, n° 143, 2005, [en ligne] : <http://www.bibliotheques.be/library/documents/Publications/Lectures%20143.pdf?>, consulté le 26 juillet 2010

« L'idéologie de l'évaluation : la grande imposture », *Cités*, n°37, 2009

Articles

BRIGANT, Annie. « De l'obsession du savoir au souci du service », *Bulletin des Bibliothèques de France*, 2007, n°4, p.93-94, [en ligne] : <http://bbf.enssib.fr>, consulté le 30 juillet 2010

CAVALIER, François, JONNEAUX, Chantal, MAURRIÈS, Arlette. « La démarche qualité : Mise en œuvre à la bibliothèque de l'université Lyon-I », *Bulletin des Bibliothèques de France*, 2007, n° 5, p. 78-84, [en ligne] : <http://bbf.enssib.fr>, consulté le 30 juillet 2010

CRUGUEL, Amanda. « Evaluer la qualité des services rendus à l'utilisateur », Bivi Afnor, 2009, [en ligne] : <http://www.bivi.fonctions-documentaires.afnor.org/ofm/fonctions-documentaires/iii/iii-20?menu=1&smenu=2&ma1=m1320&ma2=2>, consulté le 30 juillet 2010

LE SAUX, Annie. « Les politiques de services : 38 e Congrès national de l'ADBU », *Bulletin des Bibliothèques de France*, 2008, n°6, p.96-97, [en ligne] : <http://bbf.enssib.fr>, consulté le 30 juillet 2010

NUTTIN, Guillaume. « Bibliothèques en quête de qualité ». *Archimag*, 2008, n°215, p.17-24

RENARD, Pierre-Yves. « Evaluer sa politique : connaître pour agir », Bivi Afnor, 2009, [en ligne] : <http://www.bivi.fonctions-documentaires.afnor.org/ofm/fonctions-documentaires/i/i-10/i-10-30>, consulté le 30 juillet 2010

Normes, référentiels, guides

Guide pratique pour l'évaluation de la qualité des activités documentaires. Paris : ADBS éditions, 1995, 20 p.

Norme NF ISO 11620 : Information et documentation : indicateurs de performance des bibliothèques, Paris, Afnor, 2008

Norme NF ISO 9000 : 2005 : Systèmes de management de la qualité : principes essentiels et vocabulaire, Paris : Afnor, 2005

Norme NF ISO 9001 : 2008 : Systèmes de management de la qualité : exigences, Paris, Afnor, 2008

Qualibib : Guide pratique pour l'amélioration de la qualité de l'accueil et des services dans les bibliothèques et centres de documentation. AFNOR ; CG 46 information et documentation/SC 8 qualité et performance , [en ligne] : <http://www.bivi.fonctions-documentaires.afnor.org/livres-blancs/qualibib>, consulté le 30 juillet 2010

Référentiel Marianne. Direction générale de la modernisation de l'Etat. Version 2, du 10 mai 2008, www.afnor.org/.../AFNOR-Certification-label-Marianne-Referentiel.pdf, consulté le 30 juillet 2010

Bibliothèques : enquêtes

Site internet

ADBU. Site du groupe LibQUAL-fr, [en ligne] : http://www.adbu.fr/article.php3?id_article=503, consulté le 26 juillet 2010

LE SPHINX : logiciels d'enquêtes et d'analyse de données, [en ligne] : <http://www.lesphinx-developpement.fr/conseils/2/enquetes-en-ligne/3/enquetes-en-ligne.html>, consulté le 30 juillet 2010

Articles

ALARCON, Nicolas. « Libqual, le chaînon manquant ? » *Arabesques*, n°57, 2010, [en ligne] : <http://www.abes.fr/abes/DocumentsWebAbes/abes/arabesques/Arabesques57.pdf>, consulté le 19 août 2010

WOLF, Dominique. « LibQUAL+ en France : un outil pour l'évaluation de la qualité des services en bibliothèque », *Bulletin des Bibliothèques de France*, 2008, n° 3, p. 39-47 [en ligne] : <http://bbf.enssib.fr>, consulté le 30 juillet 2010

Monographies

MILLOT, Sophie. *L'enquête de satisfaction. Guide méthodologique*. Paris : AFNOR, 2007, 178 p.

POISSENOT, Claude et RANJARD, Sophie. *Usages des bibliothèques : approche sociologique et méthodologique d'enquête*. Villeurbanne : Presses de l'Enssib, 2005 (Les cahiers de l'Enssib), 350 p.

SINGLY, François de. *Le questionnaire : l'enquête et ses méthodes*. Paris : A. Colin, 2005 (128), 128 p.

Table des annexes

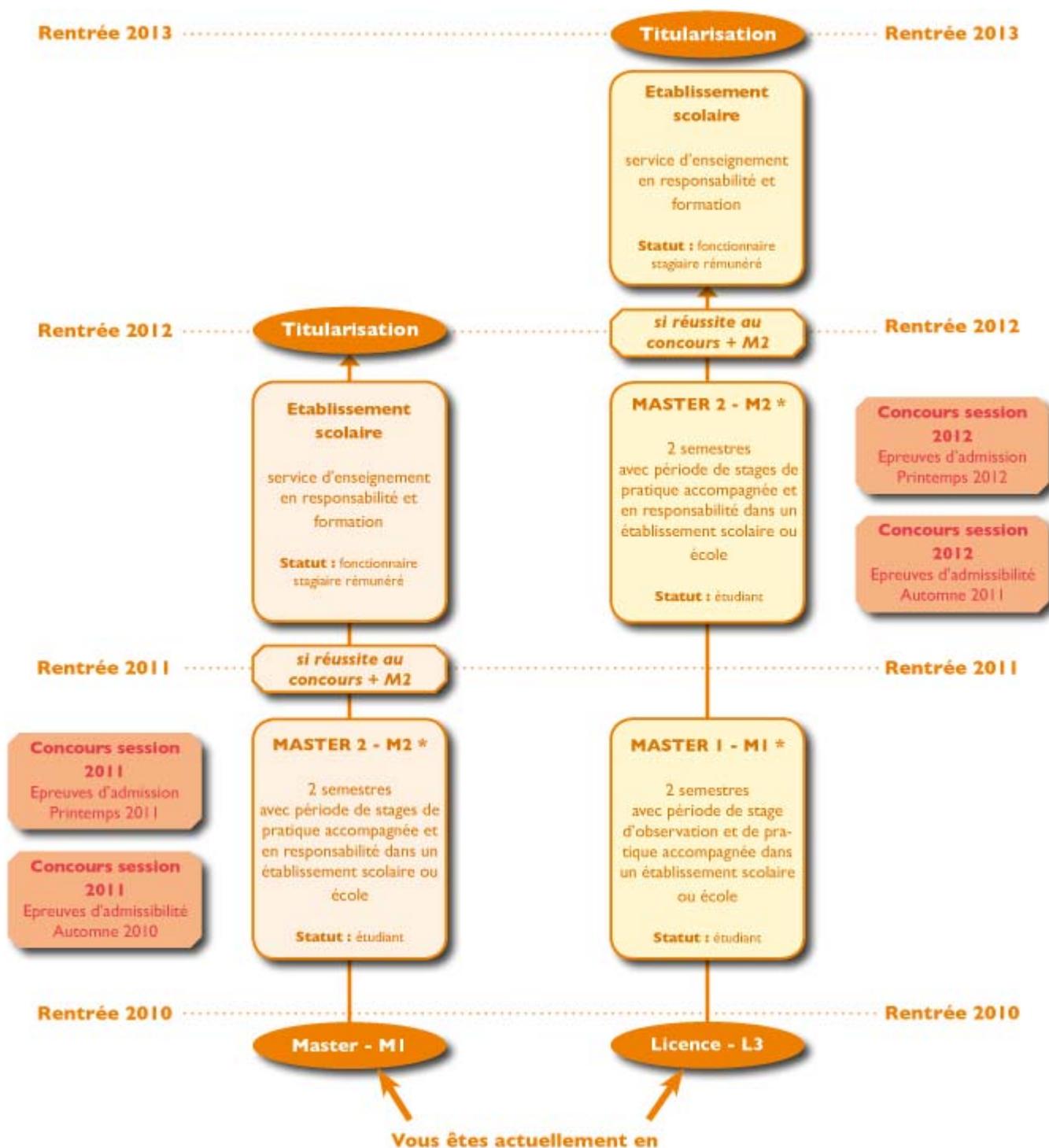
ANNEXE 1 : LES SITES DEPARTEMENTAUX DE L'IUFM AQUITAIN	78
ANNEXE 2 : SCHEMA DES ETUDES SUITE A LA REFORME DE LA FORMATION DES ENSEIGNANTS.....	79
ANNEXE 3 : QUESTIONNAIRE SUR LA QUALITE A L'ATTENTION DES PERSONNELS DES CRD.....	80
ANNEXE 4 : ENQUETE AUPRES DES PERSONNELS SUR LES SERVICES AUX USAGERS.....	82
ANNEXE 5 : ANALYSE DES REPONSES FOURNIE PAR LE LOGICIEL SPHINX DE L'ENQUETE AUPRES DES PERSONNELS SUR LES SERVICES AUX USAGERS ...	88
ANNEXE 6 : PROPOSITION D'UNE ENQUETE AUPRES DES USAGERS	100
ANNEXE 7 : EXTRAIT DE QUALIBIB : GUIDE PRATIQUE POUR L'AMELIORATION DE LA QUALITE DE L'ACCUEIL ET DES SERVICES DANS LES BIBLIOTHEQUES ET CENTRES DE DOCUMENTATION.....	107
ANNEXE 8 : LES 19 ENGAGEMENTS DU REFERENTIEL MARIANNE	108
ANNEXE 9 : FICHES POUR UNE POLITIQUE QUALITE	110
ANNEXE 10 : FICHE PRATIQUE SUR LES OUTILS DU TRAVAIL COLLABORATIF	119
ANNEXE 11 : LE BUREAU VIRTUEL COMME OUTIL INTERNE A LA QUALITE : UNE ARCHITECTURE A REPENDRE.....	122

Annexe 1 : Les sites départementaux de l'IUFM aquitain



Source : <http://iufm.u-bordeaux4.fr/accueil/IUFM/>

Annexe 2 : Schéma des études suite à la réforme de la formation des enseignants



Source : <http://iufm.u-bordeaux4.fr/accueil/formation/schema+etudes/>

Annexe 3 : Questionnaire sur la qualité à l'attention des personnels des CRD

(Des éléments des réponses se trouvent en page 54-55)

1. Avez-vous déjà entendu le terme de qualité, et si oui, à quelle occasion ?
2. Pour vous, qu'est-ce que la démarche qualité ?
3. Quelle représentation vous faites-vous de la démarche qualité ?
Plutôt positive ? Si oui, pourquoi ?
Plutôt nuancée voire négative ? Si oui, pourquoi ?
4. Pour vous, dans le contexte de votre CRD, à quoi devrait s'appliquer une démarche qualité en priorité ?
Et dans le contexte plus large du réseau des CRD de l'IUFM ?
5. Selon vous, quels sont les points forts des CRD, en terme d'offre de service ou d'offre documentaire ?
Et les points faibles, à améliorer ?
Comment ? Avec quels outils ?
6. Pensez-vous qu'une enquête auprès des publics soit nécessaire dans ce contexte ?
Si, oui quels en serait les objectifs ?
A quelle date devrions-nous la proposer et sur combien de temps ?
Si non, pourquoi ?
7. Pour vous, qu'est-ce qu'un référentiel et à quoi peut-il servir dans le contexte de la qualité des services ?
8. Avez-vous des idées de construction d'un référentiel ?
9. Avez-vous d'autres commentaires, idées, remarques sur le sujet ?

Daté du 12 janvier 2010

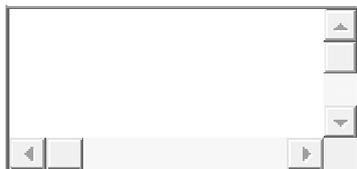
Annexe 4 : enquête auprès des personnels sur les services aux usagers

Attentes et satisfaction des usagers des centres de ressources documentaires

D'après vous, quels services les usagers attendent-ils du CRD ? (Cliquez par ordre de préférence, 1 étant le plus prioritaire)

- Des locaux propices au travail sur place
- La documentation dont ils ont besoin
- L'aide du personnel dans leurs recherches documentaires
- L'accès à internet
- L'accès wifi
- L'accès aux catalogues informatisés
- L'accès aux ressources numériques de l'IUFM
- L'accès aux photocopieurs
- Autre

Précisez



D'après vous, ces attentes sont-elles satisfaites?

Pas du tout Plutôt non Plutôt oui Tout à fait

D'après vous, les usagers du CRD sont satisfaits des services actuels :

	Pas du tout	Plutôt non	Plutôt oui	Tout à fait	Pas concerné
Au niveau de l'offre documentaire	<input type="checkbox"/>				
Au niveau du prêt entre CRD de l'IUFM	<input type="checkbox"/>				
Au niveau du prêt entre bibliothèques en dehors de l'IUFM	<input type="checkbox"/>				
Au niveau du service de réservation des documents	<input type="checkbox"/>				
Au niveau du matériel à disposition (postes informatiques, photocopieurs, imprimantes, lecteurs de documents audiovisuels et/ou multimédia)	<input type="checkbox"/>				

D'après vous, les usagers sont satisfaits du nombre de prêt de documents

Pas du tout Plutôt non Plutôt oui Tout à fait

Nombre souhaité

D'après vous, les usagers sont satisfaits de la durée de prêt des documents

Pas du tout Plutôt non Plutôt oui Tout à fait

Durée souhaitée



Satisfaction Accueil et renseignement

	Pas du tout	Plutôt non	Plutôt oui	Tout à fait	Pas concerné
L'accueil téléphonique les satisfait	<input checked="" type="checkbox"/>				
Le contact par messagerie électronique les satisfait	<input checked="" type="checkbox"/>				
Le personnel est à l'écoute de leurs besoins	<input checked="" type="checkbox"/>				
Le personnel leur facilite l'accès à la documentation	<input checked="" type="checkbox"/>				
Le personnel leur facilite l'accès aux services du CRD	<input checked="" type="checkbox"/>				

Assistance à la recherche

	Pas du tout	Plutôt non	Plutôt oui	Tout à fait
Selon vous, les usagers trouvent facilement les documents dont ils ont besoin	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Leurs recherches documentaires aboutissent grâce à l'aide du personnel	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Vous les estimez suffisamment formés à la recherche documentaire sur le catalogue informatisé	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Les panneaux, étiquettes, liste des cotes les aident à repérer les documents	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

Les espaces vous semblent :

- Agréables Confortables Adaptés à leurs besoins Rien de tout cela

Les horaires hebdomadaires du CRD leur conviennent :

- Pas du tout Plutôt non Plutôt oui Tout à fait

Horaires souhaités

Les périodes d'ouverture dans l'année conviennent aux usagers :

Pas du tout

Plutôt non

Plutôt oui

Tout à fait

Périodes souhaitées

Quand les usagers consultent les pages "Ressources", c'est pour :
(Si plusieurs réponses : numéroter par ordre de fréquence
1=le plus fréquent)

Consulter le
catalogue
informatisé

Trouver des
informations
pratiques sur les
CRD

Consulter les
ressources
numériques

Autre

Usage du site internet des CRD de l'IUFM : <http://iufm.u-bordeaux4.fr/ressources/>

Selon vous, connaissent-ils « Lire » ?

- Oui Non Ne sais pas

Selon vous, connaissent-ils "Dire"?

- Oui non Ne sais pas

Selon vous, connaissent-ils "DocAqui" ?

- Oui Non Ne sais pas

La communication sur les services et le fonctionnement des CRD vous semble suffisante :

- Pas du tout Plutôt non Plutôt oui Tout à fait

Comment évaluer-vous globalement la qualité des services proposés par le service de la documentation ?

Note de 1 à 10 (10 = très satisfait)

Dans quel CRD ou service travaillez-vous ?

- Caudéran Agen Mont-de-Marsan Service de la documentation
 Mérignac Périgueux Pau

Avez-vous des commentaires à ajouter ?



Copie du questionnaire en ligne sur : <http://enquetes.u-bordeaux.fr:8080/comptes/default.aspx>
Questionnaire soumis au mois de juin 2010 auprès de 20 personnes travaillant dans les CRD d'Aquitaine

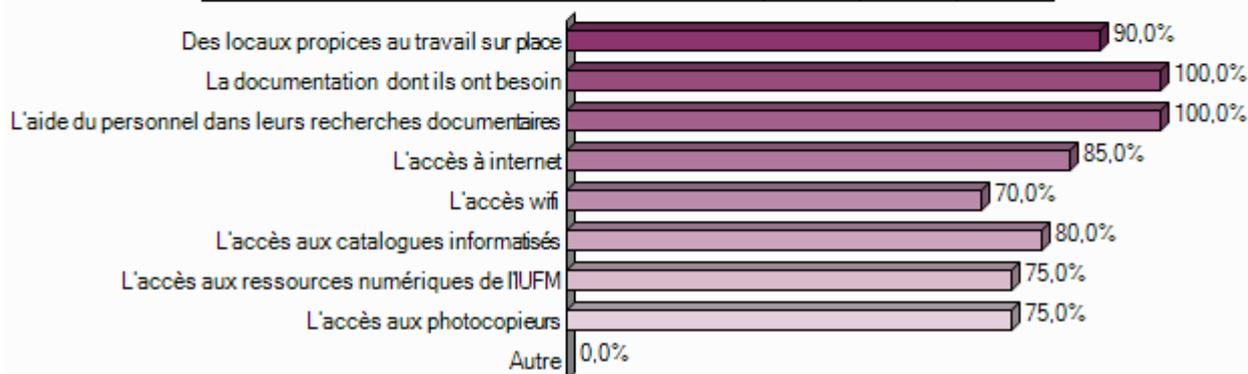
Annexe 5 : analyse des réponses fournies par le logiciel SPHINX de l'enquête auprès des personnels sur les services aux usagers

D'après vous, quels services les usagers attendent-ils du CRD ? (Cliquez par ordre de préférence, 1 étant le plus prioritaire)

Somme des pourcentages différente de 100 du fait des réponses multiples et des suppressions.

L'importance varie de 0 à 9, elle est calculée comme le rang moyen auquel la modalité a été citée.

	Nb	% obs.	Imp.
Des locaux propices au travail sur place	18	90,0%	6,40
La documentation dont ils ont besoin	20	100,0%	8,65
L'aide du personnel dans leurs recherches documentaires	20	100,0%	6,85
L'accès à internet	17	85,0%	5,25
L'accès wifi	14	70,0%	3,10
L'accès aux catalogues informatisés	16	80,0%	3,85
L'accès aux ressources numériques de l'UFR	15	75,0%	2,10
L'accès aux photocopieurs	15	75,0%	3,25
Autre	0	0,0%	0,00
Total	20		

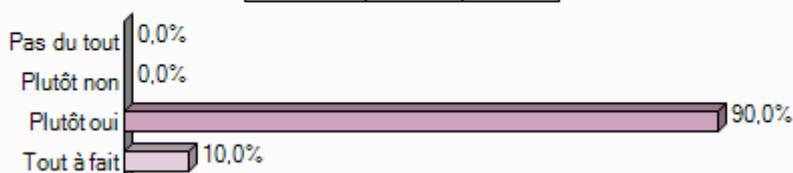


D'après vous, ces attentes sont-elles satisfaites?

Moyenne = **3,10**

Valorisation des échelons : de 1 (Pas du tout) à 4 (Tout à fait)

	Nb	% cit.
Pas du tout	0	0,0%
Plutôt non	0	0,0%
Plutôt oui	18	90,0%
Tout à fait	2	10,0%
Total	20	100,0%

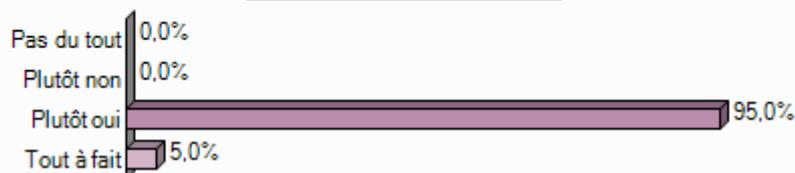


Au niveau de l'offre documentaire

Moyenne = 3,05

Valorisation des échelons : 1 (Pas du tout) ; 2 (Plutôt non) ; 3 (Plutôt oui) ; 4 (Tout à fait) ; - (Pas concerné)

	Nb	% cit.
Pas du tout	0	0,0%
Plutôt non	0	0,0%
Plutôt oui	19	95,0%
Tout à fait	1	5,0%
Total	20	100,0%

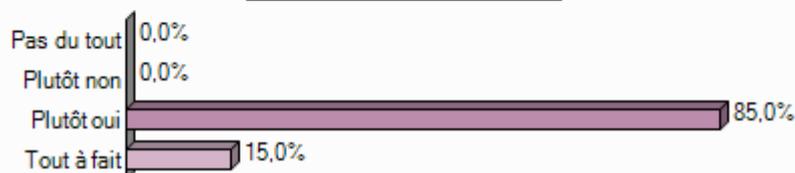


Au niveau du prêt entre CRD de l'UFM

Moyenne = 3,15

Valorisation des échelons : 1 (Pas du tout) ; 2 (Plutôt non) ; 3 (Plutôt oui) ; 4 (Tout à fait) ; - (Pas concerné)

	Nb	% cit.
Pas du tout	0	0,0%
Plutôt non	0	0,0%
Plutôt oui	17	85,0%
Tout à fait	3	15,0%
Total	20	100,0%

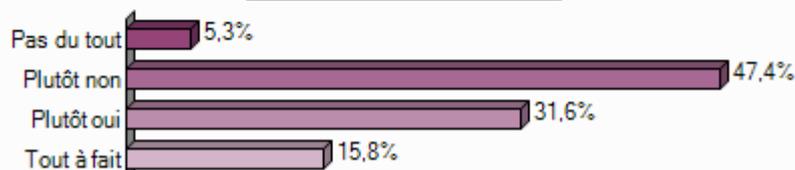


Au niveau du prêt entre bibliothèques en dehors de l'UFM

Moyenne = 2,58

Valorisation des échelons : 1 (Pas du tout) ; 2 (Plutôt non) ; 3 (Plutôt oui) ; 4 (Tout à fait) ; - (Pas concerné)

	Nb	% cit.
Pas du tout	1	5,3%
Plutôt non	9	47,4%
Plutôt oui	6	31,6%
Tout à fait	3	15,8%
Total	19	100,0%

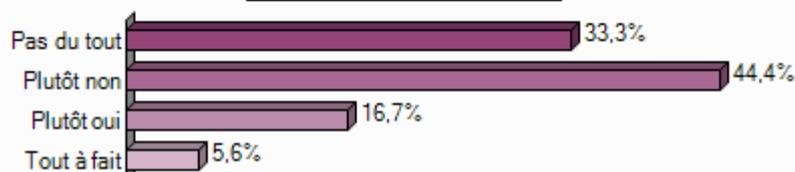


Au niveau du service de réservation des documents

Moyenne = 1,94

Valorisation des échelons : 1 (Pas du tout) ; 2 (Plutôt non) ; 3 (Plutôt oui) ; 4 (Tout à fait) ; - (Pas concerné)

	Nb	% cit.
Pas du tout	6	33,3%
Plutôt non	8	44,4%
Plutôt oui	3	16,7%
Tout à fait	1	5,6%
Total	18	100,0%

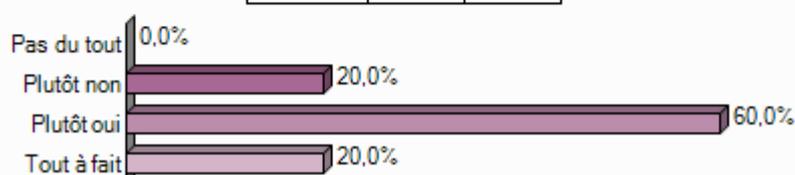


Au niveau du matériel à disposition (postes informatiques, photocopieurs, imprimantes, lecteurs de documents audiovisuels et/ou multimédia)

Moyenne = 3,00

Valorisation des échelons : 1 (Pas du tout) ; 2 (Plutôt non) ; 3 (Plutôt oui) ; 4 (Tout à fait) ; - (Pas concerné)

	Nb	% cit.
Pas du tout	0	0,0%
Plutôt non	4	20,0%
Plutôt oui	12	60,0%
Tout à fait	4	20,0%
Total	20	100,0%

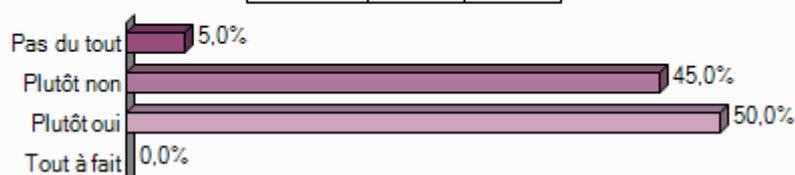


D'après vous, les usagers sont satisfaits du nombre de prêt de documents

Moyenne = 2,45

Valorisation des échelons : de 1 (Pas du tout) à 4 (Tout à fait)

	Nb	% cit.
Pas du tout	1	5,0%
Plutôt non	9	45,0%
Plutôt oui	10	50,0%
Tout à fait	0	0,0%
Total	20	100,0%

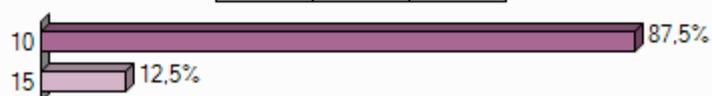


Nombre souhaité

Moyenne = **10,63**

Répartition en 6 classes de même amplitude

	Nb	% cit.
10	7	87,5%
15	1	12,5%
Total	8	100,0%

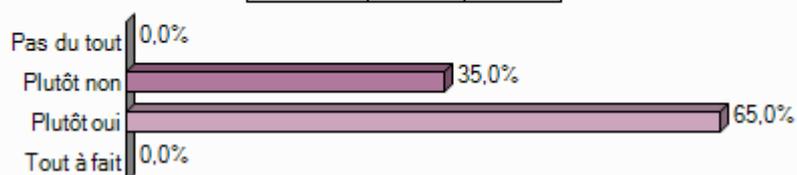


D'après vous, les usagers sont satisfaits de la durée de prêt des documents

Moyenne = **2,65**

Valorisation des échelons : de 1 (Pas du tout) à 4 (Tout à fait)

	Nb	% cit.
Pas du tout	0	0,0%
Plutôt non	7	35,0%
Plutôt oui	13	65,0%
Tout à fait	0	0,0%
Total	20	100,0%

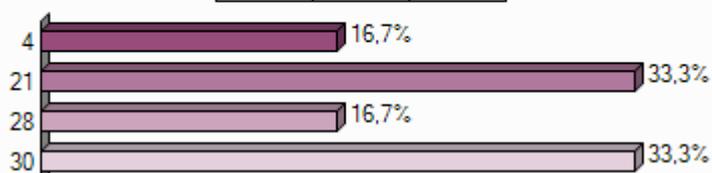


Durée souhaitée

Moyenne = **22,33**

Répartition en 6 classes de même amplitude

	Nb	% cit.
4	1	16,7%
21	2	33,3%
28	1	16,7%
30	2	33,3%
Total	6	100,0%

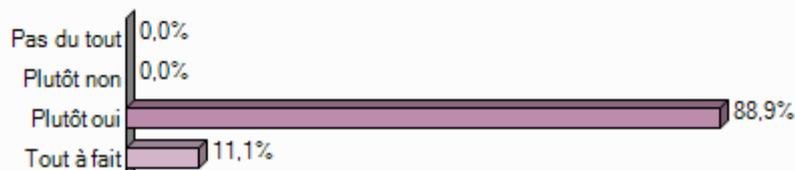


L'accueil téléphonique les satisfait

Moyenne = **3,11**

Valorisation des échelons : 1 (Pas du tout) ; 2 (Plutôt non) ; 3 (Plutôt oui) ; 4 (Tout à fait) ; - (Pas concerné)

	Nb	% cit.
Pas du tout	0	0,0%
Plutôt non	0	0,0%
Plutôt oui	16	88,9%
Tout à fait	2	11,1%
Total	18	100,0%



Le contact par messagerie électronique les satisfait

Moyenne = **2,94**

Valorisation des échelons : 1 (Pas du tout) ; 2 (Plutôt non) ; 3 (Plutôt oui) ; 4 (Tout à fait) ; - (Pas concerné)

	Nb	% cit.
Pas du tout	0	0,0%
Plutôt non	2	12,5%
Plutôt oui	13	81,3%
Tout à fait	1	6,3%
Total	16	100,0%

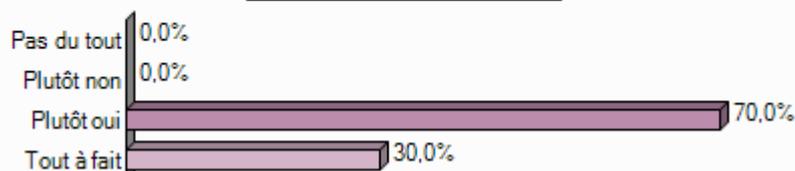


Le personnel est à l'écoute de leurs besoins

Moyenne = **3,30**

Valorisation des échelons : 1 (Pas du tout) ; 2 (Plutôt non) ; 3 (Plutôt oui) ; 4 (Tout à fait) ; - (Pas concerné)

	Nb	% cit.
Pas du tout	0	0,0%
Plutôt non	0	0,0%
Plutôt oui	14	70,0%
Tout à fait	6	30,0%
Total	20	100,0%

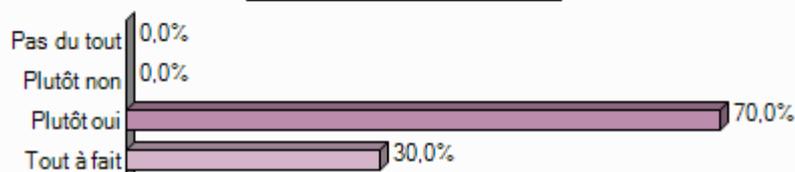


Le personnel leur facilite l'accès à la documentation

Moyenne = **3,30**

Valorisation des échelons : 1 (Pas du tout) ; 2 (Plutôt non) ; 3 (Plutôt oui) ; 4 (Tout à fait) ; - (Pas concerné)

	Nb	% cit.
Pas du tout	0	0,0%
Plutôt non	0	0,0%
Plutôt oui	14	70,0%
Tout à fait	6	30,0%
Total	20	100,0%

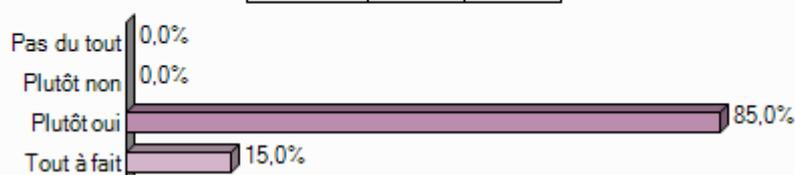


Le personnel leur facilite l'accès aux services du CRD

Moyenne = **3,15**

Valorisation des échelons : 1 (Pas du tout) ; 2 (Plutôt non) ; 3 (Plutôt oui) ; 4 (Tout à fait) ; - (Pas concerné)

	Nb	% cit.
Pas du tout	0	0,0%
Plutôt non	0	0,0%
Plutôt oui	17	85,0%
Tout à fait	3	15,0%
Total	20	100,0%

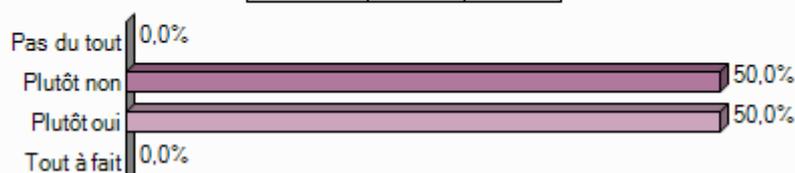


Selon vous, les usagers trouvent facilement les documents dont ils ont besoin

Moyenne = **2,50**

Valorisation des échelons : de 1 (Pas du tout) à 4 (Tout à fait)

	Nb	% cit.
Pas du tout	0	0,0%
Plutôt non	10	50,0%
Plutôt oui	10	50,0%
Tout à fait	0	0,0%
Total	20	100,0%

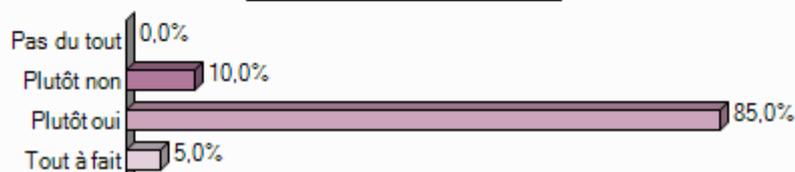


Leurs recherches documentaires aboutissent grâce à l'aide du personnel

Moyenne = 2,95

Valorisation des échelons : de 1 (Pas du tout) à 4 (Tout à fait)

	Nb	% cit.
Pas du tout	0	0,0%
Plutôt non	2	10,0%
Plutôt oui	17	85,0%
Tout à fait	1	5,0%
Total	20	100,0%



Vous les estimez suffisamment formés à la recherche documentaire sur le catalogue informatisé

Moyenne = 1,95

Valorisation des échelons : de 1 (Pas du tout) à 4 (Tout à fait)

	Nb	% cit.
Pas du tout	3	15,0%
Plutôt non	15	75,0%
Plutôt oui	2	10,0%
Tout à fait	0	0,0%
Total	20	100,0%



Les panneaux, étiquettes, liste des cotes les aident à repérer les documents

Moyenne = 2,45

Valorisation des échelons : de 1 (Pas du tout) à 4 (Tout à fait)

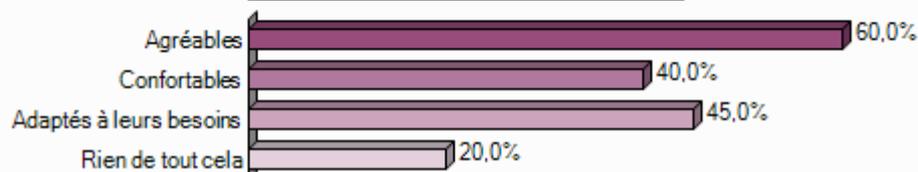
	Nb	% cit.
Pas du tout	2	10,0%
Plutôt non	8	40,0%
Plutôt oui	9	45,0%
Tout à fait	1	5,0%
Total	20	100,0%



Les espaces vous semblent :

Somme des pourcentages différente de 100 du fait des réponses multiples et des suppressions.

	Nb	% obs.
Agréables	12	60,0%
Confortables	8	40,0%
Adaptés à leurs besoins	9	45,0%
Rien de tout cela	4	20,0%
Total	20	

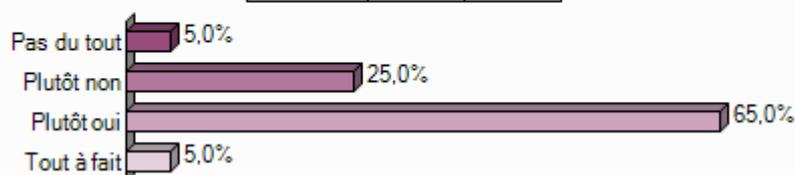


Les horaires hebdomadaires du CRD leur conviennent :

Moyenne = 2,70

Valorisation des échelons : de 1 (Pas du tout) à 4 (Tout à fait)

	Nb	% cit.
Pas du tout	1	5,0%
Plutôt non	5	25,0%
Plutôt oui	13	65,0%
Tout à fait	1	5,0%
Total	20	100,0%

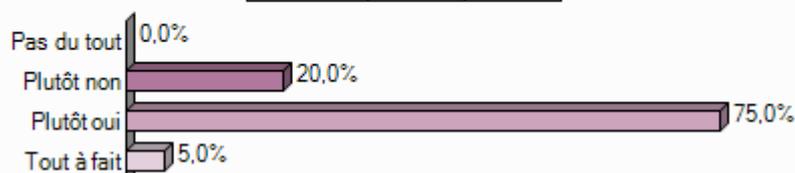


Les périodes d'ouverture dans l'année conviennent aux usagers :

Moyenne = 2,85

Valorisation des échelons : de 1 (Pas du tout) à 4 (Tout à fait)

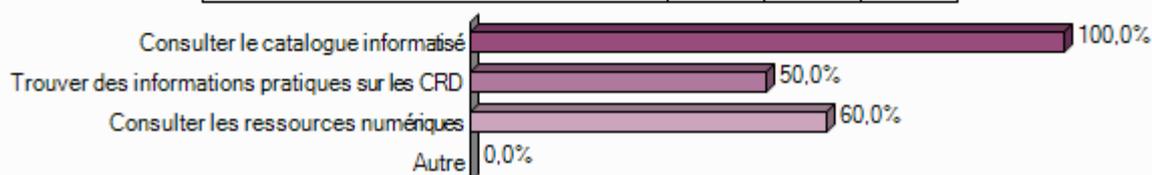
	Nb	% cit.
Pas du tout	0	0,0%
Plutôt non	4	20,0%
Plutôt oui	15	75,0%
Tout à fait	1	5,0%
Total	20	100,0%



Quand les usagers consultent les pages "Ressources", c'est pour :
(Si plusieurs réponses : numéroté par ordre de fréquence
1=le plus fréquent)

Somme des pourcentages différente de 100 du fait des réponses multiples et des suppressions.
 L'importance varie de 0 à 4, elle est calculée comme le rang moyen auquel la modalité a été citée.

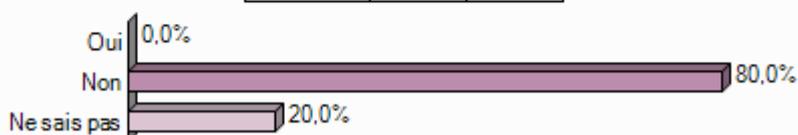
	Nb	% obs.	Imp.
Consulter le catalogue informatisé	20	100,0%	3,90
Trouver des informations pratiques sur les CRD	10	50,0%	1,30
Consulter les ressources numériques	12	60,0%	1,60
Autre	0	0,0%	0,00
Total	20		



Usage du site internet des CRD de l'IUFM : <http://iufm.u-bordeaux4.fr/ressources/>

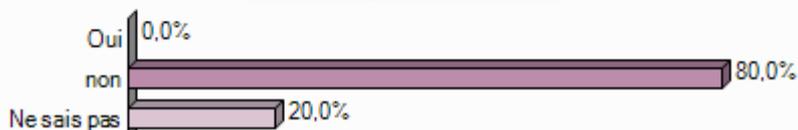
Selon vous, connaissent-ils « Lire » ?

	Nb	% obs.
Oui	0	0,0%
Non	16	80,0%
Ne sais pas	4	20,0%
Total	20	100,0%



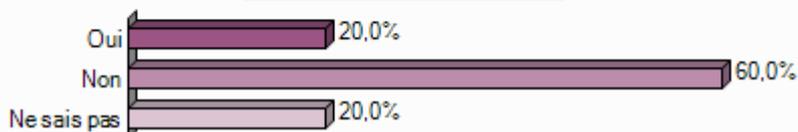
Selon vous, connaissent-ils "Dire"?

	Nb	% obs.
Oui	0	0,0%
non	16	80,0%
Ne sais pas	4	20,0%
Total	20	100,0%



Selon vous, connaissent-ils "DocAqui" ?

	Nb	% obs.
Oui	4	20,0%
Non	12	60,0%
Ne sais pas	4	20,0%
Total	20	100,0%

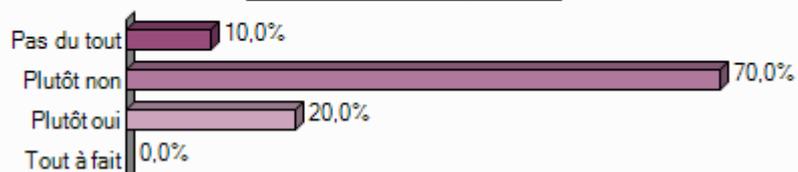


La communication sur les services et le fonctionnement des CRD vous semble suffisante :

Moyenne = 2,10 'Plutôt non'

Valorisation des échelons : de 1 (Pas du tout) à 4 (Tout à fait)

	Nb	% cit.
Pas du tout	2	10,0%
Plutôt non	14	70,0%
Plutôt oui	4	20,0%
Tout à fait	0	0,0%
Total	20	100,0%

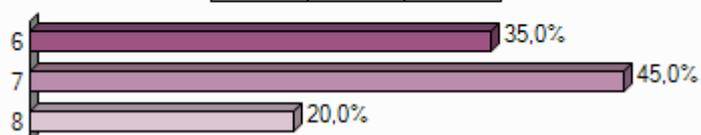


Comment évaluer-vous globalement la qualité des services proposés par le service de la documentation ? (Note de 1 à 10 (10 = très satisfait))

Moyenne = 6,85

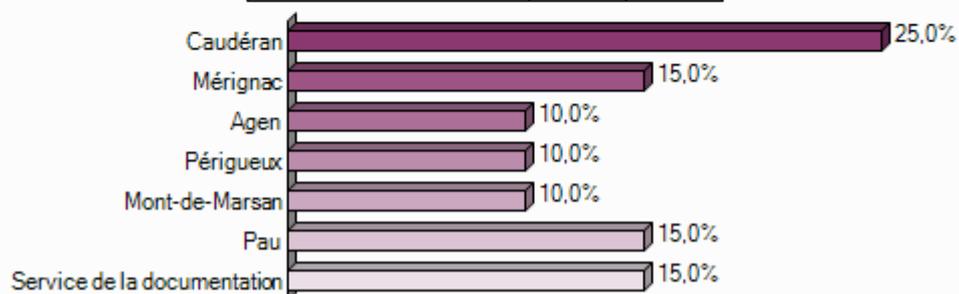
Répartition en 6 classes de même amplitude

	Nb	% cit.
6	7	35,0%
7	9	45,0%
8	4	20,0%
Total	20	100,0%



Dans quel CRD ou service travaillez-vous ?

	Nb	% cit.
Caudéran	5	25,0%
Mérignac	3	15,0%
Agen	2	10,0%
Périgueux	2	10,0%
Mont-de-Marsan	2	10,0%
Pau	3	15,0%
Service de la documentation	3	15,0%
Total	20	100,0%



Annexe 6 : Proposition d'une enquête auprès des usagers

Copie du questionnaire en ligne :

Attentes et satisfaction des usagers des centres de ressources documentaires

Quels services attendez-vous du CRD ? (Cliquez par ordre de préférence, 1 étant le plus prioritaire)

- Des locaux propices au travail sur place
- La documentation dont vous avez besoin
- L'aide du personnel dans vos recherches documentaires
- L'accès à internet
- L'accès wifi
- L'accès aux catalogues informatisés
- L'accès aux ressources numériques de l'IUFM
- L'accès aux photocopieurs
- Autre

Précisez

Ces attentes sont-elles satisfaites?

Pas du tout Plutôt non Plutôt oui Tout à fait

Les services actuels vous satisfont :

	Pas du tout	Plutôt non	Plutôt oui	Tout à fait	Pas concerné
Au niveau de l'offre de documentation	<input type="checkbox"/>				
Au niveau du prêt entre CRD de l'IUFM	<input type="checkbox"/>				
Au niveau du prêt entre bibliothèques en dehors de l'IUFM	<input type="checkbox"/>				
Au niveau du service de réservation des documents	<input type="checkbox"/>				
Au niveau du matériel à disposition (postes informatiques, photocopieurs, imprimantes, lecteurs de documents audiovisuels et/ou multimédia)	<input type="checkbox"/>				

Le nombre de prêt des documents vous satisfait :

Pas du tout Plutôt non Plutôt oui Tout à fait

Nombre souhaité

La durée de prêt des documents vous satisfait :

Pas du tout Plutôt non Plutôt oui Tout à fait

Durée souhaitée

Accueil et renseignement :

	Pas du tout	Plutôt non	Plutôt oui	Tout à fait	Pas concerné
L'accueil téléphonique vous satisfait	<input type="checkbox"/>				
Le contact par messagerie électronique vous satisfait	<input type="checkbox"/>				
Le personnel est à l'écoute de vos besoins	<input type="checkbox"/>				
Le personnel vous facilite l'accès à la documentation	<input type="checkbox"/>				
Le personnel vous facilite l'accès aux services du CRD	<input type="checkbox"/>				

Assistance à la recherche :

	Pas du tout	Plutôt non	Plutôt oui	Tout à fait	Pas concerné
Vous trouvez facilement les documents dont vous avez besoin	<input type="checkbox"/>				
Vos recherches documentaires aboutissent grâce à l'aide du personnel	<input type="checkbox"/>				
Vous vous estimez suffisamment formés à la recherche documentaire sur le catalogue informatisé	<input type="checkbox"/>				
Les panneaux, étiquettes, liste des cotes vous aident à repérer les documents	<input type="checkbox"/>				

Les espaces vous semblent :

	Pas du tout	Plutôt non	Plutôt oui	Tout à fait
Agréables	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Confortables	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Adaptés à vos besoins	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Les horaires hebdomadaires du CRD que vous fréquentez le plus souvent vous conviennent :

Pas du tout Plutôt non Plutôt oui Tout à fait

Horaires souhaités

Les périodes d'ouverture dans l'année vous conviennent :

Pas du tout Plutôt non Plutôt oui Tout à fait

Périodes souhaitées

Usage du site internet des CRD de l'IUFM : <http://iufm.u-bordeaux4.fr/ressources/>

Si vous consultez les pages "Ressources", c'est pour :(Si plusieurs réponses : cliquez par ordre de

fréquence (1=le plus fréquent)

Consulter le catalogue informatisé

Trouver des informations pratiques sur les CRD

Consulter les ressources numériques

Autre

Connaissez-vous « Lire », la lettre d'information des CRD ?

Oui Non

Connaissez-vous "Dire", lettre d'actualité en éducation ?

Oui Non

Connaissez-vous "DocAqui", catalogue de liens et actualité pour la formation des enseignants ?

Oui Non

La communication sur les services et le fonctionnement des CRD vous semble suffisante :

Pas du tout Plutôt non Plutôt oui Tout à fait

Comment évaluez-vous globalement la qualité des services proposés par le service de la documentation ?

Note de 1 à 10 (10 = très satisfait)

Avez-vous d'autres commentaires ?

Êtes-vous :

- Un homme Une femme

Dans quelle tranche d'âge vous situez-vous ?

- Moins de 25 ans De 25 à 45 ans De 46 à 60 ans Plus de 60 ans

Êtes vous ?

- Étudiant Personnel de l'IUFM Autre
 Enseignant Personnel des Universités

Si vous êtes étudiant, quelle formation suivez-vous ?

- Master 1 Master 2 Formation continue Stagiaires

Quelle est votre spécialité ?

- A remplir plus tard

Si vous êtes enseignant, vous êtes :

- De l'enseignement secondaire De l'enseignement primaire de l'IUFM Associé

Quel(s) CRD fréquentez-vous le plus souvent ?

- Mérignac Agen Mont-de-Marsan
 Caudéran Périgueux Pau

A quelle fréquence ?

- Hebdomadaire Mensuelle Quelques fois par an Jamais

Fréquentez-vous d'autres bibliothèques ?

- Bibliothèque universitaire Bibliothèque municipale CRDP/CDDP Autre

Indiquez votre adresse électronique si vous acceptez un entretien plus approfondi pouvant faire suite au questionnaire :

Annexe 7 : Extrait de Qualibib : Guide pratique pour l'amélioration de la qualité de l'accueil et des services dans les bibliothèques et centres de documentation



Exigences Qualibib		CG 46 information et documentation / SC8 qualité et performance			
N°	Exigence pour la qualité	Documents de référence au 4 mai 2009	Explication de l'exigence	Exemples de preuves tangibles	Indicateurs associés (le cas échéant)
A. Un accès facilité aux services					
A1	Nous vous informons sur les conditions d'accès et d'accueil dans nos services, et de manière systématique lors de chaque changement	Marianne (E2)	Liste des informations à mettre à la disposition des usagers, définition des modalités d'information (site, guide de l'utilisateur, affiches, plaquettes, etc.). Les modalités d'information en cas de modification exceptionnelle (grève, panne, période d'été, etc.) sont également définies. Ces informations sont connues du personnel, et donc présentes dans un classeur, sur l'intranet, etc. Tous les acteurs en contact avec le public sont connus, formés, identifiés (fiches de fonctions). Contrôle interne permanent avec check-list	Guide de l'utilisateur ; site internet ; serveur vocal ; signalétique ; en tête de courrier et courriels ; appels mystères, usagers mystères, suivi des réclamations	
A2	Nous vous orientons vers le bon service et vous prenons en charge	Marianne (E3)	Les agents disposent d'une documentation complète et à jour, lisible et facile d'accès. Ils ont un planning de permanence. Les responsabilités d'accueil vocal ou en ligne sont décrites (y compris mise à jour du standard automatique s'il y a lieu). Celles concernant la signalétique et sa mise à jour aussi. Tous les nouveaux agents sont formés à l'accueil, tout changement est porté à la connaissance de l'équipe. Un guide de l'accueil est disponible.	documentation de référence ; workflow ; listes ; planning ; appels mystères, usagers mystères, suivi des réclamations, résultats d'enquêtes	Taux d'échec (mauvaise orientation, demande inaboutie) (cf indicateur QB n°1)

Annexe 8 : les 19 engagements du référentiel Marianne

Liste des engagements de service

<p>Vous souhaitez des services plus disponibles :</p> <p>nous nous engageons à optimiser nos conditions d'accès en fonction de vos besoins.</p>	<p>Les exigences réglementaires et ministérielles sont prioritaires par rapport aux exigences du référentiel.</p> <p>1 – Nous menons régulièrement des enquêtes permettant de connaître vos attentes et d'adapter nos horaires d'ouverture.</p> <p>2 - Nous vous informons sur les conditions d'accès et d'accueil dans nos services, et de manière systématique lors de chaque changement.</p> <p>3 - Nous vous orientons vers le bon service et vous prenons en charge.</p> <p>4 – Nous facilitons l'accomplissement des démarches pour les personnes à mobilité réduite.</p> <p>5 - Nous accueillons de manière adaptée les personnes en difficulté.</p>
<p>Vous attendez un accueil plus attentif :</p> <p>nous nous engageons à vous recevoir avec courtoisie et efficacité.</p>	<p>6 - Nous vous accueillons avec courtoisie et nous vous donnons le nom de votre interlocuteur.</p> <p>7 - Nous facilitons la constitution de vos dossiers.</p> <p>8 - Nous veillons au confort de nos espaces d'accueil et d'attente.</p>
<p>Vous souhaitez un traitement rapide de vos demandes :</p> <p>nous nous engageons à vous répondre dans les délais annoncés.</p>	<p>9 - Nous sommes attentifs à la lisibilité et à la clarté de nos courriers et courriels.</p> <p>10 - Nous traitons vos courriers dans un délai maximum de 15 jours ouvrés.</p> <p>11 - Nous traitons vos courriels dans un délai maximum de 5 jours ouvrés.</p> <p>12 - Nous prenons en charge vos appels téléphoniques en moins de 5 sonneries et nous les traitons</p>

<p>Vous attendez que vos suggestions et réclamations soient mieux prises en compte : nous nous y engageons.</p>	<p>13 - Nous répondons dans un délai maximum de 15 jours ouvrés à toutes vos suggestions et réclamations portant sur le respect de nos engagements.</p>
<p>Vous attendez plus d'écoute : nous nous engageons à vous solliciter pour progresser.</p>	<p>14 - Nous mesurons annuellement votre satisfaction et vous informons des résultats.</p>
<p>Pour respecter nos engagements, nous améliorons notre organisation et faisons évoluer nos compétences.</p>	<p>15 - Nous exprimons notre volonté d'améliorer l'accueil en impliquant notre personnel. 16 - Nous organisons notre documentation pour apporter des informations exactes et à jour aux usagers. 17 - Nous surveillons régulièrement le respect de nos engagements. 18 - Nous évaluons régulièrement nos pratiques avec une volonté d'amélioration continue. 19 - Nous réalisons un bilan annuel et lançons de nouvelles actions d'amélioration de l'accueil et des services rendus.</p>

V2 du 10 mai 2008

Source : www.afnor.org/.../AFNOR-Certification-label-Marianne-Referentiel.pdf

Typologie de l'offre de service	Objectifs qualité sur la base de l'enquête auprès des personnels et du pré diagnostic *	Preuve et/ou indicateurs de suivi	Indicateurs de satisfaction issus des réponses de l'enquête aux usagers
Consultation sur place Prêt à domicile Prêt entre bibliothèques	<p>Réactualiser le guide pour la rentrée prochaine</p> <p>Résultats enquête personnels : Nombre de documents empruntables : non satisfaction perçue à hauteur de 50%</p> <p>Réservation : non satisfaction perçue à hauteur de 77%</p> <p>PEB : Non satisfaction perçue à hauteur de 52%</p> <p>Mener une réflexion sur la politique de prêt :</p> <ul style="list-style-type: none"> - l'uniformiser avec Bordeaux 4 ou l'adapter aux besoins des CRD ? - A l'intérieur du réseau des CRD : uniformisation ou adaptation au public (différents selon les cursus et les sites)? <p>Mener une politique de service pour le PEB</p>	Réalisé / non réalisé	

*Objectifs potentiels soumis à décision

Typologie de l'offre de service	Objectifs qualité sur la base de l'enquête auprès des personnels et du pré diagnostic *	Preuve et/ou indicateurs de suivi	Indicateurs de satisfaction issus des réponses de l'enquête aux usagers
Matériel de reproduction, d'impression, de consultation de documents audiovisuels et/ou multimédias	Uniformiser l'offre dans les CRD : Uniformiser le système d'impression et de photocopie : Carte unique ou Carte Aquipass Rendre possible les photocopies et les impressions dans le respect des règles : <ul style="list-style-type: none"> - juridiques - environnementales - économiques 		

*Objectifs potentiels soumis à décision

Typologie de l'offre de service	Objectifs qualité sur la base de l'enquête auprès des personnels et du pré diagnostic *	Preuve et/ou indicateurs de suivi	Indicateurs de satisfaction issus des réponses de l'enquête aux usagers
Accueil Renseignements	<p>Formaliser les procédures et capitaliser les connaissances sur le service nécessaire à une bonne information du public via un référentiel de service accessible en ligne, mis à jour, animé par une personne ressource</p> <p>Actualiser les savoirs faire et savoirs être en terme d'accueil des publics</p> <p>Service « Question-réponse »</p>	<p>Formation des personnels à l'accueil et à la sécurité des personnes : au moins la moitié des personnes du service dans l'année universitaire en cours</p>	

*Objectifs potentiels soumis à décision

Typologie de l'offre de service	Objectifs qualité sur la base de l'enquête auprès des personnels et du pré diagnostic *	Preuve et/ou indicateurs de suivi	Indicateurs de satisfaction issus des réponses de l'enquête aux usagers
<p>Périodes et horaires d'ouverture</p>	<p>Adapter les périodes et horaires d'ouverture dans le cadre de la nouvelle offre de formation</p> <p>Une politique de site pour les horaires ou, Harmonisation des horaires des antennes</p> <p>Adopter un service continu pour tous les sites</p> <p>Réactivité des informations sur les ouvertures sur le site et sur place</p> <p>Satisfaction perçue par les personnels : 77% pour les horaires hebdomadaires, 80% pour les périodes d'ouverture dans l'année</p>	<p>Taux de recouvrement de l'amplitude horaire des CRD par rapport à l'amplitude horaire des cours</p> <p>Nombre de CRD alignés</p> <p>Nombre de CRD en service continu</p>	

* Objectifs potentiels soumis à décision

Typologie de l'offre de service	Objectifs qualité sur la base de l'enquête auprès des personnels et du pré diagnostic *	Preuve et/ou indicateurs de suivi	Indicateurs de satisfaction issus des réponses de l'enquête aux usagers
Accompagnement à la recherche documentaire Formation à la recherche documentaire	<p>Mettre en place un plan de formation à la recherche documentaire :</p> <ul style="list-style-type: none"> - dans le cadre des nouveaux masters, former à la recherche d'informations (objectif 5) - centré autour de l'activité des CRD (catalogue, services en ligne de veille et bibliographies, ressources numériques) - former les personnels à la recherche documentaire - création de tutoriels en ligne <p>Manque de formation perçue à la recherche sur le catalogue à hauteur de 90 %</p>	<p>Réalisé / non réalisé</p> <p>Nombre de personnes formées par rapport à la population cible</p>	

*Objectifs potentiels soumis à décision

Typologie de l'offre de service	Objectifs qualité sur la base de l'enquête auprès des personnels et du pré diagnostic *	Preuve et/ou indicateurs de suivi	Indicateurs de satisfaction issus des réponses de l'enquête aux usagers
Services en ligne : Catalogue informatisé, information, veille, ressources numériques	<p>Catalogue :</p> <p>Avoir accès aux notices de dépouillement des périodiques</p> <p>Site internet :</p> <p>Amélioration de l'onglet « Ressources » à continuer : intuitivité et complétude</p> <p>Inventer un blog pour rassembler les ressources et l'actualité (Lire, DocAqui, Dire) en outil de communication de type web 2.0</p> <p>Méconnaissance perçue des outils (entre 60 et 80%) Communication perçue insuffisante à 80%</p> <p>Ressources numériques :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Etudier les propositions du PPP de bibliothécaire sur la constitution et la valorisation - Travailler sur la politique d'acquisition des ressources électroniques : augmenter l'offre : Cairn complet, Jstor - Améliorer l'information sur les possibilités et les modalités de consultation de ces ressources -Généralisation de l'accès nomade et mise en place de services à distances (objectif 3 du contrat 2011-2014) - Proposer des E-readers et augmenter l'offre de livres numériques 	<p>Réalisé / non réalisé</p> <p>Nombre de connections sur la page Documentation par rapport au nombre de connections totales sur le site</p>	

*Objectifs potentiels soumis à décision

Typologie de l'offre de service	Objectifs qualité sur la base de l'enquête auprès des personnels et du pré diagnostic *	Preuve et/ou indicateurs de suivi	Indicateurs de satisfaction issus des réponses de l'enquête aux usagers
Connaissance des besoins des usagers Prise en compte des demandes des usagers	Rendre plus visibles les outils qui permettent de collecter les remarques et propositions des usagers Réactualisation de la Commission Documentation Systématiser, formaliser les liens avec les enseignants	Réalisé/non réalisé Un questionnaire aux usagers tous les ans Suivre la note annuelle de satisfaction générale	

*Objectifs potentiels soumis à décision

Typologie de l'offre de service	Objectifs qualité sur la base de l'enquête auprès des personnels et du pré diagnostic *	Preuve et/ou indicateurs de suivi	Indicateurs de satisfaction issus des réponses de l'enquête aux usagers
Espaces de travail, de consultation, rayonnages	Projets : Rénovation à long terme à Agen Réaménagement à court terme à Mont-de-Marsan Avis des personnels sur les espaces : agréables, confortables, adaptés à 80%	Réalisé/Non réalisé Taux de fréquentation	

*Objectifs potentiels soumis à décision

Annexe 10 : fiche pratique sur les outils du travail collaboratif

Les nouveaux outils du travail collaboratif

1. Définition et contexte :

Le travail collaboratif désigne un mode de travail où se joignent plusieurs personnes dans le cadre d'un projet, au moyen des technologies de l'information et de la communication. L'objectif étant de maximiser la créativité et l'efficacité du groupe grâce à des outils logiciels permettant à ses membres de mener un travail en commun à travers les réseaux : **création et échange de données informatisées, partage d'information, écriture collaborative, outils de messagerie et applications diverses**. Le Web 2.0, synonyme de collaboration, d'échange, de partage et de mutualisation est le lieu par excellence de ce travail collaboratif, nouvelle forme d'intelligence collective...

2. Des outils de base...

Les explorateurs de documents permettent de partager des fichiers ou dossiers à l'intérieur d'un réseau local. Les logiciels de traitement de texte évolués peuvent aider à l'élaboration d'un document à plusieurs : le mode révision dans Word par exemple facilite la création de commentaires, de marques de révision et permet de comparer et fusionner des documents. Les forums électroniques de discussion sont un moyen pour obtenir des réponses à des questions spécifiques sur un sujet. A côté de ces outils on trouve des dispositifs plus complexes.

3. ... aux solutions sophistiquées : groupware, espaces numériques de travail et bureaux virtuels, plateformes collaboratives, systèmes de gestion de contenu

Les **groupware** (ou collecticiels) sont des logiciels dont la vocation est de créer un environnement de communication, d'échanges et de coordination au sein d'un groupe engagé dans un travail coopératif. De nombreuses applications permettent de gérer des tâches et des projets, de partager des agendas, plannings ou calendriers, d'échanger par messagerie et listes de diffusion. Ces outils peuvent intégrer des fonctionnalités de type **workflow** (flux de travail) : modélisation informatique qui fournit à chacun des acteurs d'un travail collaboratif les informations nécessaires pour la réalisation de la tâche à accomplir (délais, dates butoir, modes de validation). A côtés des solutions propriétaires (« [Lotus](#) » d'IBM, pionnier), existent des solutions libres ([OpenGroupWare](#)).

L'Enseignement supérieur s'est emparé de ces outils : les **Espaces Numériques de Travail** (ENT) regroupent un ensemble de services numériques en lien avec l'activité universitaire : vie scolaire et étudiante, ressources électroniques, travail collaboratif, **bureau virtuel**. Ce dernier centralise sur un serveur des données d'organisation, de communication et de collaboration. Il comporte des services privés (messagerie, agenda, stockage de documents, liste de tâches) et des services de groupe (chat, forum, partages de documents, d'agenda, de favoris au sein d'un groupe constitué).

Le travail collaboratif est aussi facilité grâce aux **plateformes de partage de documents** qui permettent de gérer les versions (modifier, verrouiller, archiver, être alerté), de discuter les contenus dans des forums de discussion.

Ces outils peuvent être enrichis par des **plates formes d'enseignement en ligne** (centres de formation virtuel, plate-forme e-learning), des sites web qui hébergent du contenu didactique et des fonctions intéressantes pour la pédagogie et l'apprentissage. Des solutions libres existent ([Moodle](#), [Dokeos](#)).

Les **systèmes de gestion de contenu**, ou Content Management System (**CMS**) sont des logiciels qui permettent de gérer le contenu des sites web qu'ils administrent sans savoir écrire de code HTML, l'édition des pages étant simplifiée. Ils permettent à plusieurs personnes de travailler sur un même document, fournissent une chaîne de publication offrant la possibilité de publier du contenu, de le structurer (utilisation de FAQ, de blog, forum, etc.). Exemple d'outil libre : [Joomla](#).

L'intérêt de ces dispositifs réside dans leurs fonctionnalités facilitant l'organisation du travail, la communication, la production ou la diffusion de documents. On parle de travail collaboratif médiatisé. D'autres outils plus récents enrichissent les possibilités de travail collaboratif :

4. Des outils de partage du Web 2.0...

Parmi ces médias caractérisés par le mode participatif, citons certains des plus populaires :

- [Flickr](#) pour le partage de photographies
- [Slideshare](#) pour le partage de ressources
- [Del.icio.us](#) pour le partage de liens
- [Youtube](#) pour le partage de vidéos.

Le monde des bibliothèques a vu récemment naître, [Calendoc](#), agenda collaboratif des professionnels, sur l'application agenda de Google.

5. ... au Wiki : outil collaboratif par excellence

Un wiki est un site web dont les pages sont librement et également modifiables par les visiteurs autorisés. Il permet ainsi l'écriture collaborative de documents avec un minimum de contraintes. Le mot vient du terme hawaïen « wiki wiki », qui signifie « rapide » ou « informel ». Un wiki est à la fois : un site web dynamique modifiable en ligne par les utilisateurs, un outil d'écriture collective pour élaborer du savoir en commun, une plateforme de communication et de collaboration.

Si les blogs facilitent la publication et la diffusion de contenus, les wiki sont des moyens de mutualisation et de capitalisation des connaissances. Selon Michel Roland⁹², un wiki peut être intéressant à utiliser :

- comme intranet : dans la gestion et la diffusion de l'information interne, le wiki peut remplacer avantageusement des outils de gestion collaborative de documents de type [Google docs](#), éditeur de textes en ligne,
- comme gestion de projet : il peut remplacer l'usage du courriel, source de confusion et de détours innombrables entre différentes versions des textes,
- comme gestion d'événements : pour la préparation de conférences, colloques ou pour la diffusion des interventions,
- pour la formation : il peut servir à la publication des supports de cours, facilité de mise à jour ; un article de wiki peut être lui-même support de formation, constamment renouvelé, il permet une plus grande liberté de navigation entre les liens qu'avec un

⁹² ROLAND, Michel. « Wikis et bibliothèques : une relation paradoxale ? » in *Le web 2.0 en bibliothèques. Quels services ? Quels usages ?*, sous la dir. de AMAR Muriel et MESGUICH, Véronique, p. 37-56, éd. du Cercle de la librairie, 2009.

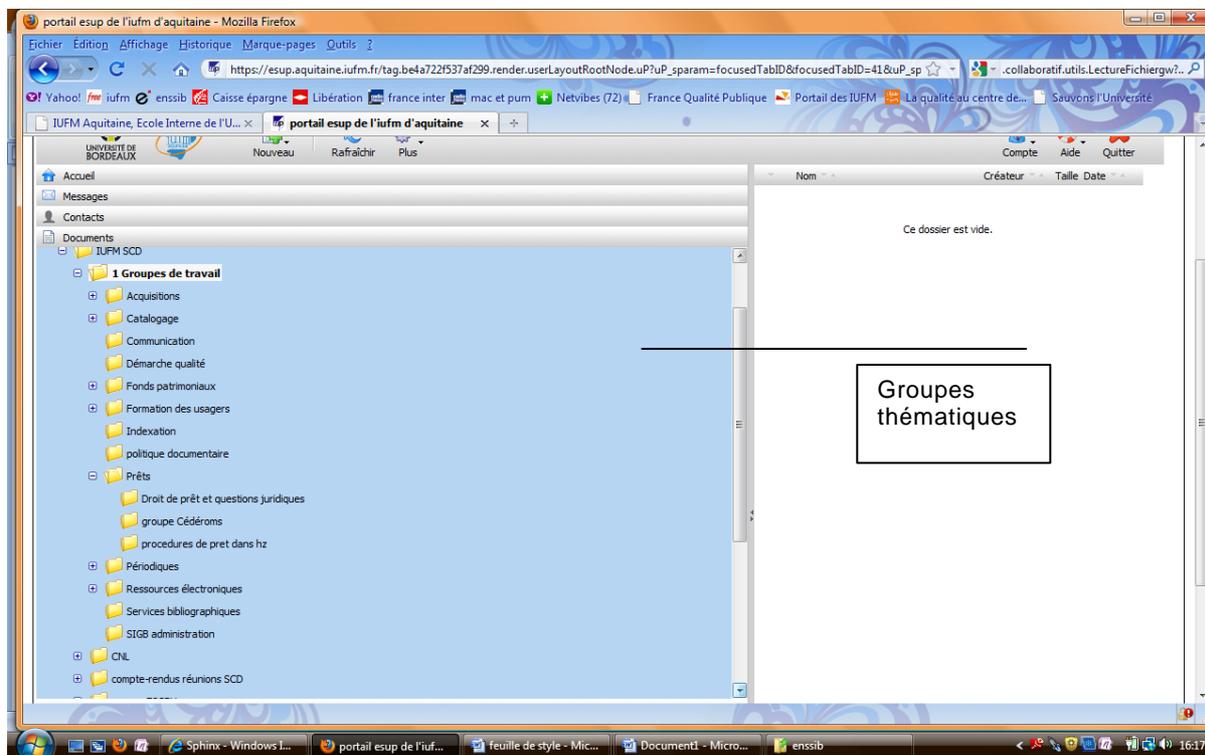
Power Point. Les personnes formées peuvent intervenir elles même sur un wiki, pour élaborer leurs travaux et pour se former au travail collaboratif.

Créée en 2001, l'encyclopédie [Wikipédia](#) est devenue le wiki le plus visité au monde. Parmi les wiki qui existent en bibliothèque, citons des initiatives telles [Bibliopédia](#), encyclopédie collaborative francophone sur les bibliothèques ou le wiki [LibQUAL-fr](#), outil collaboratif de diffusion des informations autour de l'enquête sur la qualité des bibliothèques, LibQUAL+.

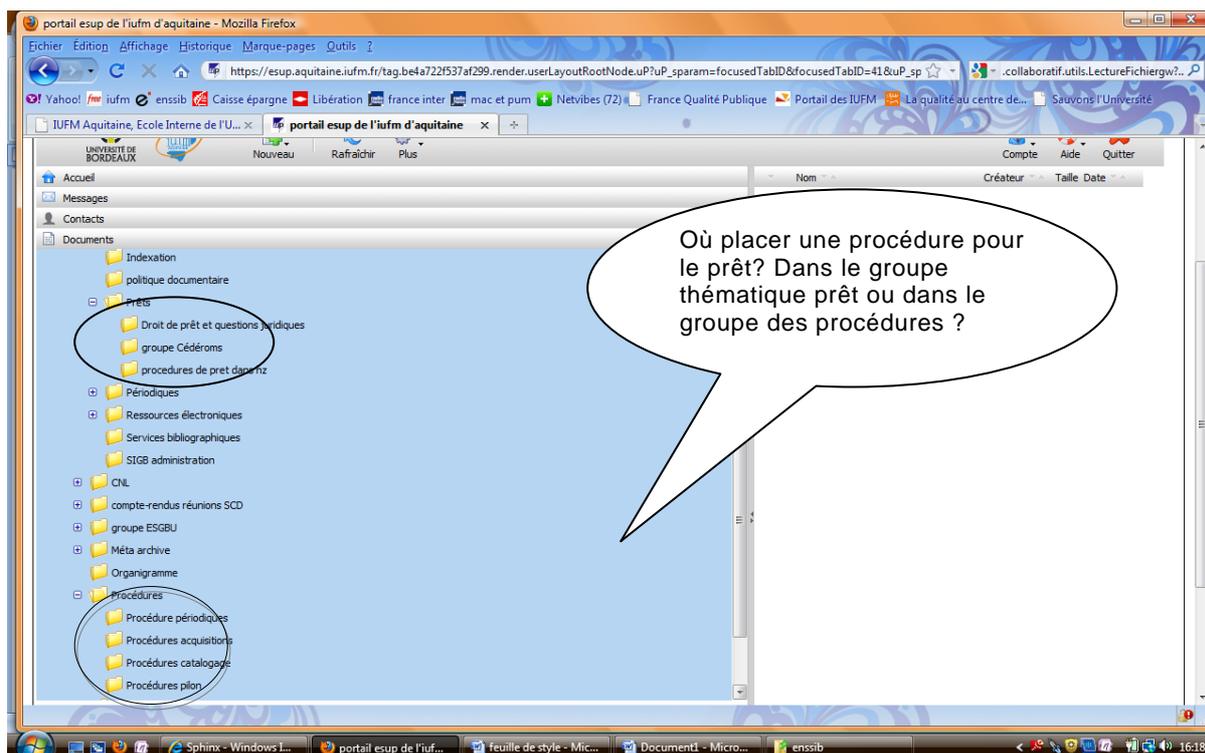
Liens	<ul style="list-style-type: none">➤ BOUGHZALA, Imed. <i>Ingénierie de la collaboration : théories, technologies et pratiques</i>. Ed. Get et Lavoisier, 2007➤ AUBRAY, Nicolas. « Le travail en réseau : de Linux à Wikipédia » in <i>L'évolution des cultures numériques : de la mutation du lien social à l'organisation du travail</i>, sous la dir. de LICOPPE Christian, ed. Fyp, 2009➤ MASCIO, Florian. « Vivre l'expérience du travail collaboratif » in <i>Le plaisir d'apprendre en ligne à l'université : implication et pédagogie</i>, sous la dir. de SUN-MI Kim et GIUST-DESPRAIRIE, Florence, ed. de Boeck Université, 2009➤ FOLLET, Marianne ; PEYRELONG Marie-France. « Au vu et au su de tous : usages d'un outil collaboratif pour produire des documents collectifs », <i>Distances et savoirs</i>, vol.7, 2009➤ http://www.c2imes.org/MODULES/B7/lfrFR/index.html, ressource C2i sur les outils du travail collaboratif➤ http://www.outilsfroids.net/texts/Collaboration-, liste d'outils collaboratifs sur un blog dédié à la veille en information
--------------	---

Fiche réalisée par Aurélie DOUMBO, le : 22 juin 2010

Annexe 11 : Le Bureau virtuel comme outil interne à la qualité : une architecture à reprendre



Une architecture à revoir :



Les mots de la qualité ⁹³

Qualité : aptitude d'un ensemble de caractéristiques intrinsèques à satisfaire des exigences. Dans les services publics, la qualité est issue d'arbitrages entre la satisfaction de l'utilisateur singulier et l'intérêt général de l'ensemble des usagers.

Exigences : besoin ou attente formulés, habituellement implicites ou imposés.

Démarche qualité : système qui organise et documente : une politique qualité, l'approche processus, l'écoute clients, l'amélioration permanente. Après enquête auprès des usagers, il est question d'amélioration continue du service selon des objectifs à atteindre, en adoptant une approche par les processus, et en utilisant des indicateurs pour vérifier l'action entreprise.

Politique qualité : Orientations et intentions générales d'un organisme relatives à la qualité telles qu'elles sont officiellement formulées par la direction. La politique qualité doit être approuvée et défendue par la direction, en tant qu'élément de la politique générale de l'établissement. Elle se décline en objectifs concrets dont l'atteinte est mesurée par des indicateurs. Elle conduit à définir des engagements de qualité, dont le niveau de respect est mesurable.

Amélioration permanente : symbolisée par l'acronyme « PDCA », la Roue de Deming théorise le cercle suivant : planifier (Plan), réaliser ce qui est prévu (Do), évaluer la réalisation (Check), afin d'identifier le cas échéant les causes de dysfonctionnement et les facteurs d'amélioration et réagir (Act) en les mettant en œuvre.

Approche processus : par l'identification et la caractérisation des processus, l'organisme formalise les conditions de production du service dans le but de mieux le maîtriser. Les processus « métiers » concernent directement la réalisation de la prestation, les processus « support » apportent les éléments indispensables à la réalisation du service. Chacun des processus est décliné en procédures.

Procédures : descriptions de tâches concourant au bon fonctionnement d'un processus. Chacune des étapes de réalisation du service, les acteurs concernés, les modalités et les moyens employés (le « qui fait quoi comment ») sont décrites dans un vademecum.

Indicateur : expression (numérique, symbolique ou verbale) employée pour caractériser les activités à la fois en termes quantitatifs et qualitatifs dans le but d'en déterminer la valeur. Ce peut être des indicateurs d'usage de la bibliothèque (nombre de prêts), des indicateurs d'activité (nombre de documents acquis dans l'année), des indicateurs de performance (pourcentage de réussite du prêt entre bibliothèques).

Indicateur de qualité : appréciation périodique, généralement quantifiée, d'une composante du système qualité. Peut porter sur : la satisfaction des clients, la conformité des activités à des références, le bon fonctionnement des processus. Chaque organisme fixe annuellement la valeur de ses indicateurs à partir des objectifs déclinés de sa politique qualité.

Preuve tangible : données démontrant l'existence ou la véracité d'une action.

⁹³ Sources : *Wikipédia* ; *Norme ISO 9000 : 2005* ; *Norme ISO 11620* ; *Qualibib*, 2009 ; *Le métier de bibliothécaire*, 2010 ; *Développer la qualité du service : chartes qualité et engagements dans les services publics*, 1997 ; *Améliorer la qualité de la relation service public/usagers*, 2003 ; *Le management de la qualité dans une bibliothèque publique*, 2008. Voir la bibliographie pour les références exactes.

Conformité : satisfaction d'une exigence.

Certification qualité : démarche volontaire qui permet à une organisation de faire certifier par un organisme tiers et indépendant : soit la mise en œuvre d'un système qualité conforme à des modèles de normes ISO de la série 9000, soit la conformité d'un service réalisé par rapport à un référentiel ou une charte. Dans ce cas on parle de labellisation. La certification s'obtient dans le cadre d'un audit qualité effectué par l'organisme agréé (ISO, AFNOR, AFAQ, etc.). Elle est valable 3 ans, l'organisme certificateur réalisant une visite tous les ans.

Engagements : promesse explicite faite à l'utilisateur sur les caractéristiques d'une prestation

Charte qualité : document qui formule une promesse explicite à l'utilisateur sur ce qu'il est en droit d'attendre en termes de service. Les chartes qualité de l'accueil sont une première forme d'engagement. La charte qualité constitue le document de référence qui présente la cohérence de la démarche qualité.

Référentiel qualité : Document normatif (ISO 11620, 9001, CAF) ou non (Marianne, Qualibib) qui donne un cadre à la démarche d'évaluation des services, sert de référent à la démarche, basé sur des exigences à satisfaire ou des bonnes pratiques à appliquer.

Norme ISO 9001 : fait partie de la série des normes ISO 9000 relatives aux systèmes de gestion de la qualité. Elle donne les exigences organisationnelles requises pour l'existence d'un système de gestion de la qualité. Elle explicite les quatre piliers de la démarche qualité (politique qualité, approche processus, écoute clients, amélioration permanente). Postulant que pour maîtriser le résultat, il faut maîtriser les processus de production, ISO 9001 met l'accent sur la partie du travail qui n'est pas vue du public mais qui conditionne le résultat du service rendu.

Documentation de la qualité : organisation documentaire de la qualité. Ensemble des documents de référence de la démarche qualité d'un organisme et modalité de leur gestion (rédaction, mise à jour, accès selon types d'utilisateurs).

Management de la qualité : activités coordonnées permettant d'orienter et de contrôler un organisme en matière de qualité.