



Démarche qualité et règlement de bibliothèque

Contexte d'une réflexion sur le règlement au SCD de l'université Claude Bernard Lyon 1

ANNE-CHRISTINE COLLET

Service commun de la documentation
université Claude Bernard Lyon 1
anne-christine.collet@univ-lyon1.fr

Conservateur des bibliothèques, Anne-Christine Collet a commencé sa carrière comme responsable du service du public à la bibliothèque municipale de Lyon, où elle avait travaillé sur les questions de qualité. Elle a ensuite été responsable des bibliothèques de l'IUFM de l'académie de Lyon. En 2008, elle a rejoint le SCD de l'université Claude Bernard Lyon 1. Elle est depuis janvier 2013 adjointe à la direction du SCD Lyon, en charge de la démarche qualité.

Avec la collaboration de

ALINE CHAREYRON ODILE JULLIEN-COTTART

Service commun de la documentation
université Claude Bernard Lyon 1

Le SCD de l'université Claude Bernard Lyon 1 est engagé dans une démarche qualité avec l'objectif d'être certifié ISO 9001 en 2015. S'engager dans une démarche qualité, même si l'on ne vise pas une certification, nécessite de la part d'un service un positionnement volontariste et affirmé vers la satisfaction des usagers et introduit dans toute action la notion d'amélioration continue, concept qui repose sur quatre phases : planifier, faire, vérifier, ajuster (en anglais : *Plan, Do, Check, Act*, abrégé en PDCA).

La notion de satisfaction des usagers impose des précisions : une démarche qualité se déploie au sein d'un service public investi de « missions » dont le cadre réglementaire peut être précis¹. La satisfaction des usagers s'entend donc dans ce cadre des missions de la structure et ne signifie donc pas répondre à toute demande, quelle qu'elle soit. En déployant une démarche qualité dans un service public, il ne s'agit ni de renier les fondements du contrat social, ni de renoncer à ce pour quoi le service est fondé, mais plutôt de vérifier l'adéquation entre les besoins des usagers et l'offre du service, d'interroger les usagers pour évaluer leur niveau de satisfaction par rapport à l'offre, d'interroger l'offre pour améliorer la qualité du service rendu.

1. Voir l'article 2 du décret n° 2011-996 du 23 août 2011 relatif aux bibliothèques et autres structures de documentation des établissements d'enseignement supérieur créés sous forme de services communs.

L'amélioration continue signifie que pour toute activité, tout service, quatre étapes doivent être suivies : une phase de préparation (*Plan*), qui inclut des objectifs et des indicateurs, une phase de mise en œuvre (*Do*) : le service est en fonctionnement. Au cours de cette étape, il est évalué, sur la base des indicateurs proposés, afin de vérifier qu'il réponde aux objectifs fixés (*Check*). Il est alors réajusté si nécessaire (*Act*). Les objectifs fixés doivent avoir comme cible la satisfaction des usagers.

Il s'agit de sortir d'un fonctionnement qui laisse vivre un service rendu, sans en réinterroger la pertinence, et de prendre en compte sincèrement les besoins des usagers en s'appuyant sur des données mesurables.

Ce souci d'écouter les usagers pourrait s'opposer au règlement de la bibliothèque.

Le règlement est le cadre du fonctionnement de la bibliothèque. Il est rarement rédigé comme un engagement de service et encore moins comme une charte qualité. Il précise généralement les « conditions d'accès ». L'emploi même du mot « conditions » laisse supposer que si lesdites conditions ne sont pas remplies alors l'accès pourra ne pas être accordé. Le règlement délimite donc l'usage des services, il est conçu – traditionnellement – pour préserver les collections et faire respecter les règles du « vivre-ensemble » dans les locaux de la bibliothèque. Les destinataires du règlement sont autant les usagers de la bibliothèque – c'est la loi qu'ils doivent respecter – que les personnels – c'est la loi qu'ils doivent faire appliquer.

Le règlement, de fait, cadre l'offre collective, censée (selon la logique française de l'intérêt général) répondre aux besoins de tous. Dans une biblio-

BIBLIOTHÈQUES UNIVERSITAIRES DE L'UNIVERSITÉ LYON 1

Extraits du règlement
Droits et devoirs des usagers (chapitre 3)
Droits (article 3.1)

Commentaires

Les bibliothèques universitaires accueillent tous les publics.	On définit le périmètre des usagers, question initiale d'une démarche qualité : qui sont nos usagers ?
Le personnel se tient à la disposition des usagers pour les accueillir et les renseigner.	Affirmation de l'orientation usager, soutenu au SCD Lyon 1 par un « référentiel qualité accueil », c'est-à-dire un guide des services au public.
Ils [les usagers] sont invités à faire part de leurs observations, suggestions ou éventuelles réclamations, à titre individuel ou dans le cadre d'enquêtes.	On inscrit dans le règlement la notion d'écoute des usagers, écoute qui se concrétise par des enquêtes de satisfaction ponctuelles (sur des thématiques ciblées) et régulières (Libqual) ou par la prise en compte et la réponse systématique à toutes les remarques parvenant par différents canaux (réseaux sociaux, cahiers de remarques...).
Ils sont représentés au Conseil de la Documentation [Conseil documentaire] et participent ainsi aux décisions concernant le SCD.	On indique les lieux réglementaires de représentativité des usagers qui peuvent être, selon les projets, renforcés par la mise en place d'un comité consultatif réunissant enseignants-chercheurs et étudiants. On inscrit ainsi l'écoute de l'utilisateur dans le règlement de la bibliothèque. Ce n'est pas exactement une déclaration de politique qualité, mais un positionnement officiel de l'établissement.

Comportement (article 3.3.3)

<p>Les usagers observent les règles élémentaires d'une bonne conduite. Ils se doivent d'avoir un comportement respectueux envers les autres usagers et le personnel. Il leur est demandé, dans les espaces de travail :</p> <ul style="list-style-type: none"> de respecter les zones de silence. 	<p>De nombreuses remarques ont été faites lors des dernières enquêtes LibQUAL+ sur le bruit. Cela a conduit à créer des zones dans plusieurs bibliothèques, à proposer, autant que les bâtiments le permettaient, des salles de travail en groupe, à améliorer la signalisation ou à proposer des bouchons d'oreilles. Nous engageons les usagers à agir et à participer à la bonne application du règlement en diffusant des affiches ou des signets : voir dans l'illustration en page 30 l'exemple de signet utilisé pour la campagne de restitution LibQUAL+ 2012</p>
<ul style="list-style-type: none"> de ne pas consommer de nourriture. Les boissons sont cependant tolérées dans des récipients fermés. 	<p>Dans la version précédente du règlement, la consommation de boissons était proscrite sans condition. Pour faire évoluer le règlement, la formalisation de l'écoute des usagers n'a pas été nécessaire : la simple observation des pratiques a induit une évolution du règlement, qui de fait, dans sa version précédente, était de toute façon inapplicable. Toute proportion gardée, il est courant que la loi entérine des pratiques socialement déjà admises !</p>
<ul style="list-style-type: none"> d'utiliser leur téléphone portable en mode silencieux et de n'avoir de conversations téléphoniques qu'à l'extérieur des salles de lecture. 	<p>On retrouve la même position que pour l'item précédent. La première partie de la phrase semble même déjà datée et laisse supposer qu'un téléphone ne sert qu'à parler/téléphoner, ce qui est loin d'être l'usage le plus répandu chez les usagers étudiants !</p>
<ul style="list-style-type: none"> de ne pas monopoliser une place sans l'occuper. 	<p>Il s'agit d'un autre exemple de confrontation entre le règlement, pensé pour l'intérêt général, et le besoin des usagers de pouvoir s'absenter de leur place de travail quelques minutes en étant certains de la retrouver à leur retour. Nous sommes en train de mettre en place un système d'horodateur pour limiter « le stationnement ». Un étudiant qui s'absentera réglera son horodateur pour indiquer la durée de son absence. Passé ce délai, les bibliothécaires libéreront la place.</p>

thèque, il légitime les règles de fonctionnement que préconise la structure au regard de ses missions.

L'écoute des usagers comme principe moteur de l'adaptation des règles à l'évolution des usages

Les exemples sont nombreux en bibliothèque où les règles pourraient sembler incompatibles avec la satisfaction des usagers, la liste – bien connue des professionnels – en serait très longue, quelques exemples cependant :

- La conservation des documents vs leur mise à disposition ;
- La disponibilité des documents vs les limites de durée d'emprunt ;
- Les travaux de groupes nécessitant d'échanger, donc de parler entre étudiants, vs le calme et le silence attendus par d'autres étudiants ;
- Les limites de connexions informatiques imposées pour des raisons juridiques par les chartes informatiques des universités vs l'accès libre à internet.

Dans la logique d'une démarche qualité, ces deux principes – écoute des usagers et règlement – ne s'opposent pourtant pas, et le règlement en tant que « cadrage de l'offre » est amené à évoluer.

Pour exemple, des extraits du règlement des bibliothèques universitaires de l'université Lyon 1 (voir page 29), revu en 2011 en s'appuyant sur les principes évoqués².

Faire avancer le service vers l'amélioration en l'empêchant de redescendre...

Ces exemples, simples, veulent souligner que le règlement n'étant pas autre chose que la structure réglementaire de l'offre de service, il évoluera autant que nécessaire.

Point n'est besoin de mettre en place un système global de management par la qualité pour pouvoir agir. Il est bien davantage question d'une politique de service et d'un positionnement en direction des usagers. Les exigences posées par la norme ISO 9001 pour l'obtention d'une certification ne sont plus alors que la formalisation de cette politique. Et dans la « roue de Deming », formalisation du PDCA, le règlement fait partie de la cale qui permet de faire avancer le service vers l'amélioration en l'empêchant de redescendre. ●

Juin 2013

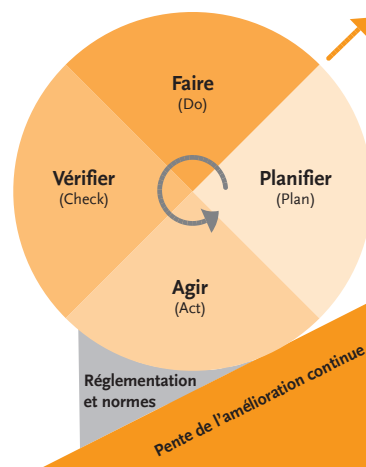


Schéma de la roue de Deming

Le signet est divisé en deux faces. La face gauche (recto) est intitulée 'LA CARTE MAÎTRESSE C'EST VOUS!' et contient des remarques et des actions liées au bruit. La face droite (verso) est également intitulée 'LA CARTE MAÎTRESSE C'EST VOUS!' et contient des messages de sensibilisation et une image d'une personne. Les deux faces mentionnent l'université Claude Bernard Lyon 1 et le logo LibQUAL.

Recto et verso d'un signet conçu pour l'université Claude Bernard Lyon 1

2. <http://portaildoc.univ-lyon1.fr/bibliotheques/reglement-interieur/>