



UNIVERSITÉ DE FRIBOURG / UNIVERSITÄT FREIBURG

CERTIFICAT EN GESTION DE DOCUMENTATION ET DE BIBLIOTHÈQUE 2006-2007

Evaluer pour améliorer

Quelques pistes de réflexion pour une évaluation de l'accueil à la Bibliothèque de la FPSE

Ariane Scieurpi
Genève

Février 2008

TRAVAIL FINAL DE CERTIFICAT

Déposé auprès de

Regula Feitknecht, Directrice adjointe BCU Fribourg,
Responsable scientifique du module "Information et communication"

Florence Muet, Professeure HEG Genève,
Personne de référence pour le suivi pédagogique du travail

Résumé

Située au sein du pôle universitaire Uni-Mail, dans un espace documentaire qui rassemble six bibliothèques, une archive et une médiathèque, la Bibliothèque de la Faculté de Psychologie et des Sciences de l'Éducation connaît un afflux de public considérable, pris en charge par un dispositif d'accueil à deux niveaux : d'une part, un service d'accueil et de prêt, et d'autre part, un service de référence.

L'accueil du public sur place et l'activité de services qu'il génère n'ayant jamais fait l'objet d'une évaluation, ce travail se veut une première réflexion sur la possibilité d'évaluer de façon régulière cette activité à la bibliothèque de la FPSE. Il s'agit ici d'une première mise à plat et de la proposition d'un dispositif, non pas de sa réalisation. L'objectif, au-delà de ce travail, est la mise en place d'un dispositif complet d'évaluation de la performance de l'accueil, qui puisse être une aide à l'amélioration de la qualité des services, et à leur adaptation aux besoins réels des usagers.

Remerciements

J'aimerais exprimer mes chaleureux remerciements et ma gratitude à :

Regula Feitknecht, pour son soutien indéfectible,
Florence Muet, pour ses conseils éclairés,
Michel Maillefer, pour son aide précieuse,
Georges Darms, pour sa compréhension,
ainsi qu'aux collègues qui se reconnaîtront, et à ma famille.

Table des matières

Résumé.....	1
Remerciements.....	1
Table des matières.....	2
1. Introduction.....	4
2. L'accueil en bibliothèque : éléments théoriques.....	5
2.1. Définition et fonctions de l'accueil.....	5
2.1.1. Définition.....	5
2.1.2. Fonctions.....	6
2.2. Modes de réalisation de l'accueil.....	6
2.2.1. Accueil sur place et à distance.....	6
2.2.2. Accueil spécialisé et/ou accueil intégré.....	7
2.3. Composantes de l'accueil.....	8
2.3.1. Accueil humain.....	8
2.3.2. Accueil technique.....	9
2.3.3. Accueil implicite.....	10
2.4. Politique d'accueil.....	11
2.4.1. Conception et définition.....	11
2.4.2. Démarche d'amélioration de la qualité.....	11
3. La bibliothèque de la FPSE : état des lieux.....	14
3.1. Son contexte institutionnel.....	14
3.2. Ses missions.....	17
3.3. Son public.....	17
3.4. Ses moyens.....	18
3.4.1. Moyens financiers.....	18
3.4.2. Moyens humains.....	19
3.4.3. Moyens matériels : collections et locaux.....	21
3.5. Son activité.....	22
3.5.1. Services.....	22
3.6. Sa gestion.....	22
3.6.1. Organisation des services.....	22
3.7. Impact de l'existant sur l'activité des services.....	23
3.7.1. Absence de politique des services.....	23
3.7.2. Différence des niveaux de services.....	23
3.7.3. Difficile collecte des données.....	23

4. L'accueil à la bibliothèque de la FPSE : évaluer la performance des services	25
4.1. Définition des objectifs	25
4.2. Collecte et saisie des données	25
4.3. Formulaire d'enregistrement de la demande utilisateur	26
4.4. Quelques indicateurs à suivre	27
5. Conclusion	28
Bibliographie	29
Annexes	30
Annexe 1 : charte Marianne des bibliothèques de l'INSA à Lyon	30
Annexe 2 : charte Marianne de la BnF à Paris	32
Annexe 3 : organigramme provisoire des bibliothèques de l'Université.....	33
Annexe 4 : organigramme fonctionnel de la bibliothèque de la FPSE	34
Annexe 5 : formulaire d'enregistrement de la demande utilisateur	35

1. Introduction

L'objectif de ce travail est à la fois de mettre en valeur l'activité spécifique qui consiste à accueillir du public en bibliothèque, et d'engager dans la mesure du possible, les deux services qui prennent en charge la gestion de cet accueil à la bibliothèque de la FAPSE - un service d'accueil-prêt et un service de référence - dans une démarche progressive d'évaluation, en vue d'une amélioration de la qualité des services fournis à l'utilisateur. Concrètement, ce travail aboutit à la proposition d'un premier dispositif d'évaluation, qui devra être adapté au fur et à mesure.

La première partie de ce travail propose une approche théorique de la notion d'accueil.

La seconde partie fait un état des lieux de la situation actuelle de la bibliothèque de la FPSE et des services qui gèrent le contact avec l'utilisateur.

Enfin la dernière partie présente un premier petit dispositif d'évaluation de l'accueil, sous forme de suivi de la demande utilisateur.

2. L'accueil en bibliothèque : éléments théoriques

2.1. Définition et fonctions de l'accueil

2.1.1. Définition

Le Petit Robert donne la définition suivante du terme accueil : « *Manière de recevoir quelqu'un, de se comporter avec lui quand on le reçoit ou quand il arrive* » (Le Petit Robert, 2001). Comme le souligne Laurent Hermel, cette définition insiste sur l'*aspect relationnel* de l'accueil, qui peut être interprété selon les entreprises et les institutions, de façon plus ou moins large : soit on désigne de cette façon simplement un poste d'accueil - orientation, soit on se réfère plus globalement à l'ensemble des relations de l'entreprise ou de l'institution avec son public (cf. Hermel, 2004, p.6). De son côté, Nic Diament attire l'attention sur le caractère factuel de la plupart des définitions, alors que les bibliothèques auraient intérêt à envisager l'accueil de manière plus transversale, dans une approche systémique qui implique toutes les composantes de la bibliothèque (cf. Diament, 1997, pp. 20-24). On retrouve dans ce propos, la vision large proposée par Bertrand Calenge. Se référant simplement à l'origine latine du terme « accueillir » issu de « cueillir » (colligere), ce dernier constate que les diverses définitions de l'accueil répondent au souci de placer l'utilisateur au cœur de la bibliothèque, en situation de demandeur. Sans avancer lui-même une définition, il démontre selon la formule consacrée, que si tout n'est pas accueil – car au final l'accueil en bibliothèque espère l'information – néanmoins l'accueil irrigue toutes les fonctions de la bibliothèque (cf. Calenge, 1999, pp.79-87).

Afin de clarifier notre propos, lorsque nous parlerons d'accueil de manière générale, nous nous référerons à la définition proposée par l'AFNOR (Association Française de Normalisation), qui s'applique aussi bien aux entités du secteur public ou privé, aux administrations ou associations, qu'au personnel en contact avec l'utilisateur, le client, le citoyen, etc. L'accueil y est défini comme la « *relation qui permet de préparer et d'accompagner la réalisation du service, de recevoir, d'être à l'écoute, d'informer, d'orienter une personne* » (Norme NF X50-720, 2004, p.6).

Cette définition agit donc à deux niveaux de la relation de service : elle concerne aussi bien l'*agent* en situation d'accueil, engagé dans une *prestation de service*, relation duelle de face à face, que la *bibliothèque*, dans l'attitude qu'elle adopte face à son public, par la *qualité de service* qu'elle met en œuvre pour répondre au mieux aux attentes des utilisateurs.

De plus, comme il arrive souvent dans le langage courant, cette définition normalisée de l'accueil renvoie à deux dimensions différentes : l'accueil peut être entendu au sens de *premier contact*, de phase initiale dans la réalisation du service, mais également au sens d'une *attitude qualitative d'accompagnement* tout au long de la réalisation du service. L'accueil est ainsi désigné à la fois comme une étape incontournable dans la réalisation du service rendu à l'utilisateur, et comme une dimension essentielle de la qualité de ce service (cf. Norme NF X50-720, 2004, p.5).

L'intérêt de cette définition est précisément d'ajouter au caractère relationnel de l'accueil souvent mis en évidence, cette dimension plus itérative et qualitative. En effet, dans le cas des bibliothèques, où le service rendu à l'utilisateur a souvent un caractère informationnel, l'accueil intervient tout au long de la relation de service : au niveau de l'agent en poste, l'accueil intervient aussi bien dans la prise de contact, que dans l'écoute attentive de la demande, dans la phase d'orientation, dans la réponse

apportée à l'utilisateur ou dans la vérification de sa satisfaction. De même, au niveau de la bibliothèque, l'accueil concerne aussi bien la phase qui précède la relation de service (l'accessibilité, les horaires, la documentation, etc.), la relation de service elle-même (ergonomie du poste d'accueil, signalétique, disponibilité du personnel, etc.), que la phase qui succède à la relation de service (apport d'informations complémentaires, traitement des réclamations, etc.).

2.1.2. Fonctions

Dans une acception large du terme, qui prend en compte les différentes dimensions de la gestion du contact avec l'utilisateur, les fonctions de l'accueil sont nombreuses. Bertrand Calenge quant à lui, en dénombre 5 : *écouter, séduire, sécuriser, assurer le bien-être, gérer les flux*. Ecouter, c'est faire en sorte que les demandes de l'utilisateur, qu'elles soient explicites ou implicites, soient correctement entendues. Séduire, est une manière de désigner le rôle actif que doivent assumer l'agent accueillant et l'institution, en cherchant à prendre en compte, voire à aller au-devant des besoins et attentes du public. Sécuriser, c'est à la fois garantir la sécurité sur place et mettre le public en confiance. Assurer le bien-être revient à veiller au confort de l'utilisateur, par la mise à disposition d'un équipement et d'infrastructures de qualité. Enfin, gérer les flux, c'est permettre à l'utilisateur d'arriver au bon endroit, là où sa demande sera satisfaite, qu'elle concerne un document, une recherche d'information, une personne, un service ou une autre institution (cf. Calenge, 1999, pp.82-83).

Ces diverses fonctions de l'accueil sont déclinées avec quelques variantes selon les auteurs. En recueillant des éléments chez les uns et les autres, et grâce également à la typologie établie par Florence Muet¹, assez précisément calquée sur la définition de l'accueil proposée par l'AFNOR, nous retiendrons essentiellement les fonctions suivantes :

- Recevoir l'utilisateur avec amabilité, disponibilité, et dans de bonnes conditions,
- Comprendre la demande de l'utilisateur le plus rapidement possible,
- Orienter l'utilisateur vers la ressource, l'outil, le service ou la personne qui permettra de répondre à sa demande,
- Informer l'utilisateur sur l'offre mise à disposition par la bibliothèque, et sur ses modalités de fonctionnement,
- Sécuriser l'utilisateur, à la fois physiquement et intellectuellement, pour qu'il se sente à l'aise dans la bibliothèque,
- Gérer les flux d'utilisateurs, ainsi que les temps d'attente,
- Etre conforme à l'image que la bibliothèque veut transmettre à son public.

Il ne s'agit pas d'une liste exhaustive, mais bien plutôt d'une typologie, qui a l'avantage de prendre en compte la place et la fonction de l'accueil dans la relation de service, quels que soient les niveaux ou dimensions de l'accueil envisagés, ou les modes de réalisation de celui-ci.

2.2. Modes de réalisation de l'accueil

2.2.1. Accueil sur place et à distance

Souvent, quand on parle d'accueil, on pense au contact sur place avec l'utilisateur. Mais, il ne faut pas négliger la part de plus en plus conséquente que revêt aujourd'hui dans

¹ Cf. Support de cours HEG-ID - Relations de service et accueil - F. Muet - février 2007.

les bibliothèques l'accueil à distance. Certains groupes d'utilisateurs faisant partie du public de référence, fréquentent peu la bibliothèque physiquement. En milieu universitaire, c'est le cas des enseignants notamment, qui consultent les ressources à distance, depuis leurs bureaux. Les étudiants, plus enclins à fréquenter physiquement la bibliothèque, utilisent simultanément et couramment les services en ligne. D'où l'importance de réfléchir à la façon d'accueillir ce public par voie électronique : le site Internet de la bibliothèque doit permettre d'identifier immédiatement celle-ci, les services proposés et les personnes de contact, et d'accéder rapidement à l'information. Le même souci de qualité, de pertinence, de rapidité, et de cohérence avec l'image voulue par la bibliothèque, doit être apporté aux contacts par courrier électronique, papier, ou par téléphone.

Actuellement, le volume des interactions à distance avec nos usagers ne cesse de croître. Toutefois dans ce travail, nous nous limiterons à envisager l'accueil du public sur place.

2.2.2. Accueil spécialisé et/ou accueil intégré

L'accueil du public sur place peut être organisé à l'aide de dispositifs de services qui varient selon la taille de la bibliothèque, et le volume et les caractéristiques du public à desservir. Généralement en bibliothèque, les postes d'accueil assument les fonctions de base suivantes : l'accueil au sens strict, l'orientation, l'inscription des lecteurs, le prêt et le renseignement documentaire. Les grandes bibliothèques offrent quelquefois un poste d'accueil pour chacune de ces fonctions. A contrario, les petites structures cumulent souvent toutes ces fonctions sur un seul poste d'accueil. On rencontre donc toutes sortes de dispositifs qui vont de l'accueil intégré à l'accueil spécialisé, en passant par des solutions mixtes. En résumé, les formules suivantes peuvent être retenues :

- *Accueil intégré* : un seul poste d'accueil assume toutes les fonctions.
- *Accueils spécialisés* : différents postes d'accueil sont tous spécialisés sur une fonction particulière : par exemple, un 1^{er} poste assure l'accueil au sens strict et l'inscription des lecteurs, un 2^{ème} poste analyse les demandes et oriente vers le service ou le personnel spécialisé, un 3^{ème} poste assure le prêt, un 4^{ème} poste fournit l'assistance documentaire fine et spécialisée.
- *Accueil à deux niveaux* : un 1^{er} poste d'accueil généraliste, prend en charge l'inscription des lecteurs, le prêt, l'orientation et le traitement des demandes simples ; il fournit surtout une assistance technique, avec des interactions courtes, et gère les dépannages. Un 2^{ème} poste d'accueil spécialisé, traite les demandes complexes et les renseignements plus longs ; il fournit surtout une assistance documentaire, les interactions sont plus longues et portent plutôt sur les contenus.

Les bibliothèques de Facultés, souvent des structures de taille moyenne, ont pour mission d'offrir à leur public de référence (étudiants, enseignants, chercheurs) des services adaptés à leur besoin spécifique d'information et à leurs usages particuliers. De ce fait, et dans la mesure de leurs ressources, elles optent volontiers pour une formule d'accueil à deux niveaux, avec des ouvertures différenciées : un 1^{er} poste d'accueil couvrant les horaires d'ouverture de la bibliothèque, prend en charge l'ensemble des demandes et agit comme un sas, vers un 2^{ème} poste d'accueil qui offre un service plus spécialisé, du type service de référence, à des plages horaires limitées. C'est le cas notamment de la bibliothèque de la FPSE.

A partir de la fin des années 1990, les bibliothèques universitaires ont fortement développé le concept de *service de référence*, un service spécialisé à forte valeur ajoutée, qui requiert une grande expertise professionnelle dans la connaissance à la

fois des domaines traités, et des nombreux outils bibliographiques à disposition sous forme de bases de données. Aujourd'hui, avec l'évolution du contexte informationnel, l'émergence de nouveaux usages sur place, et l'ouverture du monde académique sur la cité, les bibliothèques universitaires doivent faire face à un afflux considérable de public, qui n'a pas nécessairement recours aux services spécialisés. Elles prennent peu à peu conscience de la nécessité de professionnaliser leur *1^{er} poste d'accueil* qui, par le cumul des fonctions assumées, requiert également une compétence professionnelle élevée, en termes d'efficacité, de rapidité, et surtout de polyvalence. Certaines bibliothèques s'engagent ainsi dans la création de réels *services d'accueil*. D'autres bibliothèques, surtout dans le domaine scientifique, reviennent à une formule d'accueil intégré : on pense au cas du futur Learning Center de l'EPFL, dont le projet est de proposer un unique point d'accueil, soit un *service d'information*, et d'organiser la fonction de référence, plutôt par le biais de formations ciblées et de rendez-vous personnalisés. En résumé, on pourrait dire que réfléchir et adapter les dispositifs de services en contact avec le public, en fonction d'une « organisation qui part des besoins du public, et non [...] de l'offre documentaire [ou des] technologies » (Calenge, 1999, p. 26), relève des missions de la bibliothèque. Celle-ci se doit de servir en priorité sa communauté de référence, en cernant mieux « la réalité de ce public [qui] est extrêmement complexe » (Calenge, 1999, p. 27).

2.3. Composantes de l'accueil

2.3.1. Accueil humain

Nous venons de voir qu'accueillir est une activité centrée sur l'utilisateur. Mais elle repose aussi sur une forte implication du personnel. Bien accueillir, c'est faire preuve d'écoute, c'est comprendre et évaluer le besoin avant de le traduire en langage documentaire, c'est aussi accompagner vers la réponse ou le service concerné. Bien accueillir, c'est encore savoir gérer l'affluence en adaptant le mode d'accueil, c'est aussi lutter contre les mésusages et savoir dissuader quand la demande sort du cadre des missions. Une des composantes essentielles de l'accueil est donc la relation humaine. Bertrand Calenge résume les *compétences relationnelles* convoquées dans l'activité d'accueil, par une capacité à changer de point de vue, à se mettre à la place de son hôte, en faisant preuve d'*empathie* et de *congruence* (cf. Calenge, 1999, p. 84).

Toutefois, limiter l'activité d'accueil à des compétences relationnelles, participe d'une certaine dévalorisation de cette fonction observée en bibliothèque, par rapport à des activités plus bibliothéconomiques que seraient le traitement et l'enrichissement des ressources ou le renseignement documentaire. Il importe donc de *professionnaliser* la fonction d'accueil, en définissant les compétences essentielles pour la qualité de service voulue par l'institution, en vue de fidéliser le public et de l'accroître. Courtoisie, disponibilité, flexibilité, rapidité, diplomatie, capacité d'analyse et d'adaptation à son interlocuteur, connaissances techniques et documentaires, identification des services et des personnes, sont des *compétences professionnelles*, qui doivent devenir autant d'objectifs à atteindre. Faisant allusion à la qualité perçue par le public, Nic Diament remarque que celui-ci propose une autre idée de l'accueil : pour l'utilisateur, tout agent de la bibliothèque est un professionnel, donc une personne supposée savoir. Elle propose donc de revaloriser et de professionnaliser la fonction, par le recours à des référentiels de compétences ou à des formations - actions, qui développeraient une compétence collective du personnel, centrée sur un savoir agir² ensemble (cf. Diament, 1997, pp.

² Nic Diament se réfère au modèle de « processus de compétence » développé par Guy Le Boterf (1997) qui propose un modèle combinatoire de la compétence : le professionnel compétent est celui qui parvient à mobiliser une combinaison de ressources (savoirs, savoir-faire, savoir-être, expériences, ressources émotionnelles, réseaux relationnels et informationnels) pour gérer une situation professionnelle

69-81). En définitive, les postes d'accueil devraient être occupés par du personnel stable et formé, apte à traduire par un comportement volontaire, la volonté de service de l'institution.

2.3.2. Accueil technique

Au-delà de l'aspect humain, des éléments matériels concourent également à assurer la fonction d'accueil. On entend par accueil technique, tous les supports physiques créés à l'intention des utilisateurs et du personnel. On compte parmi ceux-ci aussi bien la signalétique proposée par la bibliothèque, que les documents d'information à distribuer aux visiteurs, ou les outils et documents de travail du personnel aux postes d'accueil.

La signalétique a pour fonction essentielle d'informer l'utilisateur sur l'organisation et le fonctionnement de la bibliothèque. Elle doit orienter vers les espaces et les activités (panneaux directionnels), identifier les espaces, les activités et les personnes (panneaux de localisation, badges) et informer sur la nature et l'usage des espaces (modes d'emploi). Comme tout système sémiotique, la signalétique s'organise en un ensemble articulé d'information graduelle (signalétique primaire, secondaire, tertiaire, etc.). Plus la signalétique proposée par la bibliothèque est efficace, plus l'autonomie de l'utilisateur se trouve renforcée.

Les documents d'information à l'intention des utilisateurs sont un autre élément important du dispositif d'accueil technique. Leur rôle est de délivrer des informations sur les modalités d'accès (horaires d'ouverture, conditions d'accès), sur les services rendus (ressources documentaires, modalités de prêt, de renseignement, formations, tarifs), et sur les outils (classification, catalogues, bases de données, périodiques). Ces documents ne doivent pas être trop nombreux, et doivent tendre vers une lisibilité et une fonctionnalité maximale : ils doivent être cohérents au niveau des contenus, coordonnés au niveau de la présentation matérielle (graphisme, logo) et adopter dans la mesure du possible le point de vue et le langage de l'utilisateur. Sans les recenser en détail, on peut signaler les principaux :

- *Le règlement intérieur* : sorte de contrat qualité entre l'utilisateur et l'établissement, il précise les conditions d'accès aux services, les objectifs, les limites, les exigences à l'égard de l'utilisateur, et les sanctions encourues.
- *Le dépliant ou brochure de présentation de la bibliothèque* : objet de promotion de l'établissement, il n'a pas une visée exhaustive, mais contribue à mettre en valeur certains aspects de la politique de l'établissement. Plutôt que de profiler l'offre de l'établissement (collections et services), une tendance actuelle est de mettre en évidence le service rendu à l'utilisateur et les compétences en jeu.
- *Le guide du lecteur* : sorte de mode d'emploi de l'établissement et de ses outils, il doit rendre intelligible le système bibliothèque, en détaillant l'information par services. Il peut être conçu comme un document unique, ou comme un jeu de fiches détachables qui facilitent la mise à jour des données.

complexe, et prendre les initiatives pertinentes en temps opportun. Il se distingue par une intelligence des situations, qui guide ses décisions et ses actions. Dans ce modèle, la compétence se définit davantage en termes de savoir agir que de savoir-faire. Elle se construit dans un processus permanent : savoir combiner et mobiliser des ressources dans un contexte situé, mais aussi savoir les transposer, les reproduire et les actualiser. Dans son dernier ouvrage, Guy Le Boterf (2007) pousse plus avant sa réflexion, en s'intéressant au niveau de professionnalisme des personnes. Il propose un tableau représentant les 3 stades de construction de la professionnalisation (le débutant, le professionnel confirmé et l'expert) et conceptualise un nouveau modèle de la navigation professionnelle où chacun peut devenir l'entrepreneur de ses compétences et de ses parcours de professionnalisation, tout en prenant en compte les exigences de l'entreprise. La professionnalisation se construit aussi à travers un vouloir agir, et incidemment un pouvoir agir.

- *Les affiches et papillons* : consignent l'information plus ponctuelle (variations de l'horaire et des prestations de service, annonces d'évènements, etc.).

Enfin, le dispositif d'accueil technique ne serait pas complet sans les outils de travail et supports d'information destinés au personnel. On pense en premier lieu à l'équipement des postes d'accueil : téléphone, ordinateurs, accès au catalogue, aux ressources électroniques, et au réseau, système de signets, caisse enregistreuse, imprimante, espace de rangement pour les produits en vente, pour les objets trouvés, etc. Les documents d'information tendent à diminuer aujourd'hui, du fait de l'accès en ligne facilité à la plupart des informations. Toutefois, pour le personnel ou les usagers qui préfèrent le papier, les postes d'accueil devraient être équipés au moins de la documentation suivante, située à portée de main :

- *Informations sur l'environnement* : répertoires de téléphones et d'adresses, plan de ville, horaires des secrétariats, guide de l'étudiant et programme des cours, numéros d'urgence, etc.
- *Informations sur l'environnement documentaire* : règles et guides du réseau, informations sur les autres bibliothèques, etc.
- *Informations sur les services de la bibliothèque* : procédures et formulaires d'acquisition d'ouvrages, d'abonnement aux revues, de demande de prêt entre bibliothèques, horaires des formations, des visites guidées, des réservations de cabines de travail, etc.
- *Informations bibliographiques* : liste des périodiques, des mémoires, des thèses, dossiers documentaires, etc.
- *Informations techniques* : accès aux PC étudiants, au wifi, aux imprimantes et photocopieurs, modes d'emploi pour les équipements et dépannages en tout genre.
- *Main courante* : cahier ou classeur où sont enregistrées les actualités, les consignes ponctuelles, les pannes et les interventions, pour permettre la mise à jour de l'information lors des roulements de personnel.
- *Procédures de travail* : sous forme de fiches facilement consultables, ces documents consignent l'activité des postes d'accueil organisée par tâches, en détaillant leur réalisation et leur déroulement. Par exemple : procédures d'inscription des lecteurs, de traitement des réservations, des rappels, des objets trouvés, des disparitions d'ouvrages, des litiges et contentieux, etc.

Dans certaines bibliothèques, les postes d'accueil disposent également d'un *cahier des suggestions* à l'intention des usagers. En l'absence d'indicateurs plus précis, ce document peut s'avérer utile pour enregistrer indirectement la satisfaction du public.

2.3.3. Accueil implicite

La fonction d'accueil est enfin assurée à un niveau implicite. Comme le terme l'indique, il s'agit de tout ce qui n'est pas formellement exprimé, mais qui contribue à accueillir dans de bonnes conditions le lecteur. Dans cette optique, la mise en espace doit être particulièrement soignée : acoustique, éclairage, mobilier, ergonomie des postes d'accueil, de consultation et de travail, chemins d'accès, photocopieurs et imprimantes en nombre suffisant, etc. L'espace bibliothèque s'apparente de plus en plus à un lieu de vie et de travail, où l'utilisateur adhère à un certain cadre de référence, et s'attend à trouver confort, sécurité, horaires et services adaptés à ses besoins.

2.4. Politique d'accueil

2.4.1. Conception et définition

On pense encore souvent que l'accueil en bibliothèque dépend de la bonne volonté du personnel. L'accent est mis sur le service individuel, au lieu de transposer la réflexion au niveau de la bibliothèque, chargée d'organiser des services fonctionnels. Dans les bibliothèques universitaires à Genève, une réflexion existe à cet égard, mais elle porte en général sur les services spécialisés. Peu d'établissements ont réellement réfléchi, organisé, et surtout formalisé une politique des services, englobant tous les services de l'établissement, et traitant de chacun d'entre eux comme d'un projet à part entière (cf. Calenge, 1999, pp. 351-355).

La mise en place d'une politique d'accueil est une opération qui s'effectue par étapes. Spécifique à chaque établissement, selon sa taille, son environnement, ses missions et son public, une politique d'accueil doit comprendre les éléments suivants :

A partir d'une analyse des besoins et attentes du public de référence, la bibliothèque doit définir les *objectifs visés* pour son accueil :

- *Orientations générales* : vise-t-on l'autonomie maximum de l'utilisateur ou la personnalisation de la relation de service ? Dans un modèle hybride, quelles sont les fonctions qui demandent à être personnalisées ?
- *Modes de réalisation de l'accueil* : quel dispositif de services souhaite-t-on ? Quelles fonctions doivent-elles y être assurées, et dans quelles limites ?
- *Exigences internes de qualité* : quelle exigence de service doit-on satisfaire ?

La bibliothèque doit également développer une *culture professionnelle* de l'accueil : il s'agit de mettre en évidence l'orientation service, aussi auprès des agents qui ne sont pas en contact direct avec le public, d'encourager la formation continue du personnel, et surtout de professionnaliser la fonction, en développant des compétences effectives pour accueillir le public (connaître son environnement, savoir mener un entretien d'identification du besoin, un entretien téléphonique, savoir gérer une situation d'urgence, de conflit, etc.)

La bibliothèque doit veiller à une bonne *organisation* du service d'accueil et à une *gestion* adéquate des supports : l'organisation est fondamentale, et passe par une planification horaire efficace et par la formalisation des dispositifs et processus de travail, à l'aide de procédures par exemple. Des supports destinés au personnel, ou aux utilisateurs, sont nécessaires. Ils doivent être conçus avec soin, harmonisés, mis à jour et bien diffusés.

La bibliothèque doit procéder à une *évaluation* régulière de la qualité de son accueil et de la satisfaction de sa clientèle.

2.4.2. Démarche d'amélioration de la qualité

La qualité peut être définie comme une *recherche d'excellence*. Il s'agit de faire le mieux possible, dans un processus continu. C'est aussi une *démarche collective* qui implique la volonté et la rencontre de plusieurs acteurs. Pour construire de l'excellence, il faut développer harmonieusement le système qualité de l'institution, le système qualité du personnel et le système qualité des produits et services.

Dans toute démarche qualité, il importe de prendre en compte les trois composantes suivantes : les *missions* du producteur de services, les *moyens humains et matériels* disponibles, et les *besoins de l'utilisateur*. Comme le souligne Eric Sutter, la qualité « *repose en grande partie sur les compétences du personnel* », qui sont réelles en bibliothèque, mais il s'agit de passer d'une « *qualité individuelle, à une qualité*

collective et organisée [...] et d'orienter toute l'organisation vers les usagers et la satisfaction de leurs attentes » (Cf. Sutter, 1997, pp.20-21). Il est impératif de recueillir les attentes de l'utilisateur, car entre la qualité voulue et la qualité perçue, il peut y avoir une grande différence. Cela d'autant plus que la non qualité s'exprime rarement. Toute démarche qualité doit également prendre en compte les nouveaux usages du public. Etre à l'écoute du public implique aussi un changement de la perception que le professionnel a de son métier et de la manière dont il le pratique.

La démarche qualité doit également être centrée sur les processus de services. Il faut constamment les repenser, en mesurer l'efficacité et viser l'amélioration. L'évaluation de la qualité d'un service se fait au niveau de l'utilisateur, en fixant un objectif et des indicateurs pertinents. Il importe d'agir en fonction d'un but précis, de s'intéresser à la « réalité » de l'établissement dans lequel on travaille. L'évaluation est une lecture de la réalité.

Les enjeux de la qualité sont souvent d'ordre économique, mais ils permettent aussi de promouvoir les institutions et services, d'assurer leur visualisation, de justifier leur existence. L'économie privée, rompue à la concurrence, a depuis longtemps mesuré l'importance d'une gestion de la qualité. Aujourd'hui, les entreprises gagnent des parts de marché et fidélisent une clientèle davantage par la qualité des services, que par la performance de produits devenus sensiblement équivalents. Cette approche fortement orientée client, axée sur la valorisation et la qualité des services, est encore nouvelle en bibliothèque, et particulièrement en bibliothèque universitaire, où l'on se perçoit encore souvent comme les gardiens, si ce n'est d'un espace de stockage, du moins d'un espace de savoir ou d'un univers de connaissance, plutôt que d'un espace d'usage. Les postes d'accueil sont un exemple typique à cet égard : dans les entreprises, on tend à les professionnaliser, conscients du fait qu'ils sont la première interface avec le client, et de puissants vecteurs de l'image de l'entreprise, alors qu'en bibliothèque, ils sont la plupart du temps occupés par le personnel le moins formé de l'établissement.

Même si la notion de démarche qualité est encore peu exploitée en bibliothèques, un milieu qui n'est pas, par définition, marchand, celles-ci n'échappent plus aujourd'hui aux nécessités de la concurrence : elles ne sont plus les seules à offrir de l'information. Par ailleurs, les contraintes budgétaires récentes poussent les services publics à moderniser leur management. En définissant la démarche qualité comme « *l'ensemble des actions que met en place une organisation pour assurer sa mission et atteindre la satisfaction du public* » (Mayère & Muet, 1997, p.12), Anne Mayère et Florence Muet constatent que des pratiques voisines existent dans les bibliothèques, habituées depuis longtemps à l'évaluation, mais simplement comme mesure de l'activité. Ce qui leur fait généralement défaut, c'est la visée globale et stratégique : fixation d'objectifs dans un temps donné, mesure des réalisations et actions correctrices.

A. Mayère et F. Muet insistent également sur la spécificité des prestations de service en bibliothèque, et leur caractère à la fois immatériel et instantané : comment mesurer en effet l'adéquation entre le service attendu par l'utilisateur, le service proposé par le professionnel, et le résultat tel qu'il est perçu ? Le résultat du service n'intervient qu'après avoir établi la *relation de service*. D'où l'importance de « *professionnaliser la relation de service [...] une dimension-clé mais en bonne part négligée de l'activité professionnelle* » (Mayère & Muet, 1997, p.16). Une autre dimension importante de la relation de service propre aux bibliothèques, est celle de la participation du client à la production du service, ce qu'on qualifie quelquefois de relation de « *servuction* ». Qu'il ait recours à des bibliothécaires ou qu'il agisse par lui-même, l'utilisateur est partie prenante du dispositif du service et contribue à sa qualité. Le dispositif de service doit donc favoriser l'augmentation des compétences de l'utilisateur et son autonomie, mais aussi s'adapter à ses usages. Parce qu'il est *coproducteur* du service, l'utilisateur va évaluer la qualité du résultat obtenu, mais aussi de la façon dont il l'a obtenu. D'où

l'importance d'imprimer une forte « orientation client » aussi aux composantes de l'organisation qui ne sont pas en contact direct avec le public, afin d'adapter au mieux le service aux attentes de l'utilisateur. La qualité est une recherche de compromis entre des exigences et des contraintes diverses. Il s'agit d'une démarche ambitieuse à long terme, qui favorise le décloisonnement et se vit sur le mode participatif (Cf. Mayère & Muet, 1997, pp.11-19).

Dans cette optique, et dans le but de faire évoluer les représentations et les pratiques, certaines bibliothèques proposent aujourd'hui une démarche qualité centrée sur l'accueil, souvent formalisée par une *charte* qui énonce les engagements principaux d'un établissement et fixe les prestations que les usagers sont en droit d'attendre de tout service accueillant le public. Une charte est un élément visible, accessible au public, de la politique de qualité des services et de leurs activités³.

³ La charte Marianne est sans doute la charte d'accueil plus connue. Adoptée par plusieurs établissements en France, elle est déclinée dans des versions différentes : voir en annexes 1 et 2, celle des bibliothèques de l'INSA de Lyon, et celle de la BNF de Paris.

3. La bibliothèque de la FPSE : état des lieux

Après avoir donné un éclairage théorique à la notion d'accueil, cette troisième partie du travail présente la bibliothèque de la FPSE : dans un premier temps, nous voulons situer la bibliothèque dans son environnement, identifier ses usagers et comprendre son activité et son mode de fonctionnement. Dans un second temps, nous mettrons l'accent sur quelques problématiques rencontrées par les services aux utilisateurs, qui devraient être utiles à la compréhension de l'application pratique qui suivra.

3.1. Son contexte institutionnel

Le contexte de l'Université de Genève est complexe. A ce jour, celle-ci est composée de 7 Facultés, 1 Ecole, 1 Institut, et 7 Centres interfacultaires, soit au total 16 entités⁴. Mais elle compte 63 bibliothèques, dont 53 appartenant au réseau RERO genevois⁵. Seules quelques Facultés, dont la FPSE, offrent une bibliothèque d'envergure, alors que d'autres multiplient les petites unités documentaires : Lettres (21 bibliothèques), Sciences (6 bibliothèques), Médecine (6 bibliothèques), ou encore le Droit qui dispose d'unités de départements qui ne sont pas comptabilisées dans les 53 bibliothèques évoquées ci-dessus. Par ailleurs, l'Université de Genève est un campus urbain et les bibliothèques se sont développées à proximité des enseignements : elles se trouvent disséminées sur plusieurs localisations, quelquefois excentrées, constituant 6 grands pôles (Uni Mail, Uni Bastions, Uni Dufour, CMU, Sciences, Uni Battelle). La dispersion en multiples petites unités, la différence de volume des bibliothèques et les diverses localisations posent inévitablement la question de l'efficacité dans la gestion des moyens financiers, humains et matériels, et de l'efficacité au niveau du pilotage des bibliothèques. Les problèmes qui découlent de cette situation complexe sont nombreux. Nous reviendrons plus précisément sur certains d'entre eux dans la suite du

⁴ Dès avril 2008, l'Université de Genève devrait disposer d'une nouvelle Loi, qui augmente son autonomie et clarifie son mode de collaboration avec l'Etat, grâce à une convention d'objectifs et à un renforcement du pouvoir du Rectorat. Avec cette Loi, le nouveau Rectorat nommé en juillet 2007 a fixé les axes de sa politique : il souhaite une Université polyvalente, gérée avec rigueur, capable d'effectuer des choix pour développer en priorité des pôles d'excellence, et apte à offrir une formation qualitative adaptée aux besoins des étudiants. Les structures de l'Université vont donc progressivement évoluer : dès août 2008, l'Institut d'architecture (IAUG), le Centre universitaire d'écologie humaine (CUEH) et le Centre universitaire d'étude des problèmes de l'énergie (CUEPE) disparaîtront sous leur forme actuelle, pour constituer un nouveau Pôle en sciences de l'environnement (ISE). Divers centres interfacultaires sont ou seront créés, en neurosciences, en sciences affectives (CISA), en histoire de la recherche, ainsi qu'un Institut universitaire de formation des enseignants (IUFE). L'Université comptera bientôt 7 Facultés, 1 Ecole, et au moins 9 Centres interfacultaires rattachés au Rectorat, soit 17 entités. Cette évolution programmée vers une autonomie académique, mais une plus grande centralisation administrative et budgétaire, concernera certainement aussi les bibliothèques. Pour plus d'informations sur les structures actuelles de l'Université et sur la politique du Rectorat, consulter : Université de Genève. Structures de l'Université, [En ligne]. <http://www.unige.ch/apropos/organigramme.html> et Université de Genève. Politique générale, [En ligne]. <http://www.unige.ch/apropos/politique.html> (consultés le 21.01.2008).

⁵ Le dénombrement exact des bibliothèques de l'Université varie selon le type de rattachement pris en compte (informatique, administratif, budgétaire, etc.). Le site web de présentation du Réseau des bibliothèques genevoises édité par le Service de coordination des bibliothèques (SEBIB) recense 53 bibliothèques universitaires : il ne mentionne pas les bibliothèques de sections ou départements qui n'appartiennent pas au Réseau informatisé, mais prend en compte en revanche des bibliothèques qui ne sont en réalité pas rattachées à l'Université (IHEID, Institut œcuménique de Bossey). Par ailleurs, 3 bibliothèques du Réseau sont actuellement en cours d'intégration (CUEPE, CUEH et IAUG composants du nouveau Pôle environnement). Pour plus d'informations sur les bibliothèques de l'Université membres du Réseau genevois, consulter : Réseau et bibliothèques. Bibliothèques membres, [En ligne]. http://www.biblio-geneve.ch/repertoire/liste_rbg.php (consulté le 21.01.2008).

travail. Les tableaux suivants présentent dans l'ordre des structures académiques⁶, le nombre d'étudiants inscrits à l'Université de Genève en 2007, et le nombre de bibliothèques desservant ce premier public cible. Ils mettent d'emblée en évidence la situation hétérogène des bibliothèques de l'Université.

Tableau 1
Répartition des étudiants par Facultés en 2007

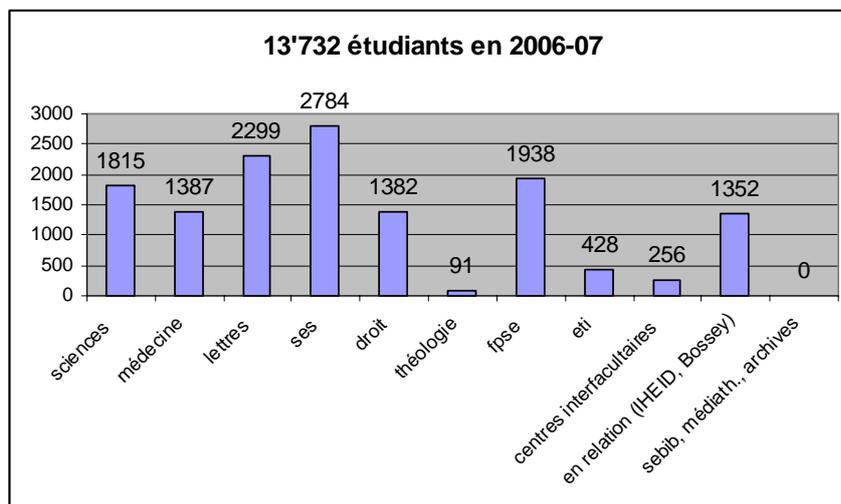
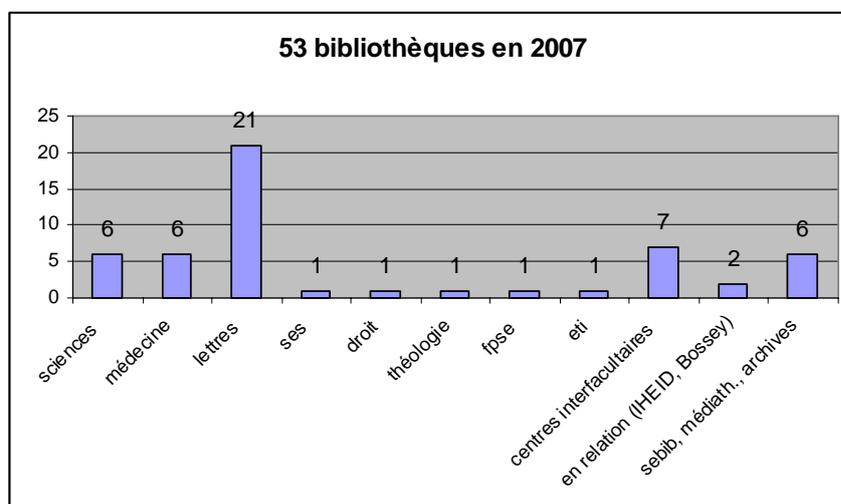


Tableau 2
Répartition des bibliothèques par Facultés en 2007



Les bibliothèques de l'Université et leurs personnels dépendent financièrement, administrativement et fonctionnellement des Facultés, Ecole et Institut. Les doyens de Facultés (directeurs d'Ecole, d'Institut) et administrateurs ont toute autonomie dans l'attribution des budgets et le choix de la politique des établissements, souvent secondés dans ces tâches par les Commissions de bibliothèque facultaires, lorsque celles-ci existent, ce qui ne semble pas être le cas pour chaque Faculté. Ces

⁶ Tous les tableaux incluent déjà l'Institut d'Architecture (IAUG) dans les Centres interfacultaires.

Commissions assurent également le lien entre la bibliothèque et l'environnement académique proche, en matière d'enseignements, de diplômes, etc.

Si les hiérarchies et bailleurs de fonds sont facultaires, il existe néanmoins au niveau opérationnel un Service de coordination des bibliothèques (SEBIB). Longtemps rattaché à la Division informatique de l'Université (DINF), ce service dépend depuis peu de la Direction de l'information scientifique. Il assure essentiellement les fonctions transversales informatiques : la gestion du SIGB⁷, la gestion des licences de site pour les publications électroniques, la coordination de projets institutionnels tels que l'Archive institutionnelle, le développement de la bibliothèque virtuelle, et la gestion du site web du Réseau des bibliothèques genevoises. Il fonctionne en outre comme tête de pont genevoise du Réseau RERO, en vertu d'accords passés avec la Bibliothèque de Genève (BGE) et les 17 autres bibliothèques membres du Réseau⁸, n'appartenant pas à l'Université. Par sa précédente insertion au sein de la Division informatique, par sa représentation des intérêts de l'ensemble du Réseau, et par la conduite de projets institutionnels auxquels les Responsables de bibliothèques universitaires n'ont pas été associés, le SEBIB a souvent exercé un rôle plus hiérarchique qu'opérationnel. Ce problème structurel a conduit à la création en 2007 d'un poste de Responsable de l'information scientifique, censé représenter spécifiquement les intérêts de l'Université et en charge de la direction opérationnelle des bibliothèques. A la suite de la démission rapide d'une première titulaire, ce poste a été reconduit à partir de mars 2008.

Le poste de Responsable de l'information scientifique est actuellement directement rattaché au Rectorat, qui assume la direction stratégique des bibliothèques, et saisit pour la validation des projets, l'organe décisionnel qui est la Commission des bibliothèques (COBIB) dans laquelle sont représentées toutes les Facultés à travers deux membres : le Responsable de bibliothèque et un Responsable académique. Répondant à la volonté du Rectorat, ce Responsable académique sera dorénavant si possible le Vice-doyen de la Faculté, afin de rendre cette Commission plus lourde. Pour formaliser les changements hiérarchiques intervenus, un nouvel organigramme est en préparation, qui nous permettra d'avoir une vision plus claire de l'organisation des bibliothèques de l'Université. Nous ne pouvons présenter ici que l'organigramme provisoire⁹.

Il convient de mentionner encore au niveau fonctionnel, les Commissions sectorielles (CooSec). Opérant sur les divers sites signalés plus haut, elles réunissent selon les cas les Responsables de bibliothèques, de sections ou départements. Leur objectif est de coordonner un certain nombre de projets d'intérêt commun. A Uni Mail par exemple, la CooSec a mis sur pied une coordination pour les navettes PEB, les horaires d'ouverture, la communication, les nettoyages, etc. Une de leurs attributions serait également de faire remonter des propositions au niveau facultaire. Toutefois, selon les sites, ces Commissions sectorielles ne recouvrent pas la même réalité : la CooSec Sciences par exemple, traite des projets concernant des sections ou départements d'une même Faculté, alors que la CooSec Mail est confrontée à une coordination interfacultaire¹⁰ rendue plus difficile par la différence de rattachement hiérarchique et d'organisation propre aux bibliothèques. Même si des collaborations existent entre les bibliothèques d'Uni Mail, la coordination est limitée, notamment en matière de conduite de projets et de services.

⁷ SIGB : système intégré de gestion de bibliothèque.

⁸ Le Réseau genevois compte 71 bibliothèques, dont 53 bibliothèques universitaires.

⁹ Voir annexe 3.

¹⁰ Le site Uni Mail rassemble 6 bibliothèques de Facultés et de Centres interfacultaires, une archive et une médiathèque : SES, Droit, FPSE, ETI, IEUG, CUEH, Archives Piaget et Médiathèque Uni Mail. (Le CUEH est actuellement en cours de déménagement vers le Pôle environnement).

3.2. Ses missions

Les missions des bibliothèques universitaires genevoises ne sont pas spécifiquement définies. Cette question devrait être traitée au niveau de l'ensemble du dispositif des bibliothèques académiques. En 2007, les Responsables de bibliothèques ont abouti à un premier projet. Mais devant l'importance et l'urgence des dossiers à traiter, ce projet est resté actuellement en suspens. Il devrait vraisemblablement être repris avec la nomination de la nouvelle Responsable de l'information scientifique, en temps voulu.

En l'absence d'une définition des missions propres aux bibliothèques, celles-ci travaillent au regard des missions de l'Université, qui sont prioritairement de soutien à l'enseignement et à la recherche, et de service à la cité.

3.3. Son public

A la différence peut-être d'autres bibliothèques de l'Université, le public des bibliothèques Uni Mail est très hétérogène. Ce constat repose sur une observation empirique, puisqu'à notre connaissance il n'existe aucune étude sur la fréquentation des bibliothèques de l'Université. Toutefois, l'attractivité des horaires d'ouverture, des équipements, et des domaines couverts par les bibliothèques d'Uni Mail, ainsi que les taux de prêts les plus élevés réalisés par les bibliothèques de la FPSE et de SES, nous conduisent à penser que nous accueillons le public le plus important et diversifié de toutes les bibliothèques de l'Université. En fonction des missions de l'Université, les usagers fréquentant notre bibliothèque peuvent être distingués en deux catégories :

- *Les usagers internes* : en tant que bibliothèque universitaire, la bibliothèque de la FPSE a vocation à recevoir et servir les étudiants de l'Université de Genève du 1^{er} au 3^{ème} cycle, ainsi que les enseignants, les chercheurs et le personnel de l'Université.
- *Les usagers externes* : en tant que membre du Réseau des bibliothèques genevoises rattachées au Réseau de Suisse occidentale RERO, la bibliothèque de la FPSE accueille également des usagers provenant des HES genevoises, des bibliothèques spécialisées et bibliothèques scientifiques de la Ville de Genève. Par ailleurs, RERO faisant partie à son tour du Réseau BibliOpass qui regroupe plus de 600 bibliothèques nationales, cantonales et universitaires suisses, la bibliothèque de la FPSE reçoit aussi des étudiants et chercheurs d'autres Universités et Hautes Ecoles suisses, provenant principalement des cantons de Vaud, Fribourg, Neuchâtel et du Valais. Enfin, elle est ouverte à tout particulier, habitant le canton de Genève et âgé de 18 ans révolus, qui pour des raisons variées en demande l'accès : professionnels dans les domaines concernés, personnes en formation continue, ou grand public.

La diversité des usagers induit celle des besoins, usages et comportements. On peut ainsi constater une grande variété des demandes adressées à nos services au public, qui vont de la simple orientation dans le bâtiment ou le Réseau, à l'accompagnement spécialisé et personnalisé. De même, les différents types de public se distinguent par leurs pratiques : alors qu'on qualifie volontiers les enseignants et chercheurs de « public distant » parce qu'ils ont recours en priorité aux ressources électroniques, on constate tout de même une affluence importante du corps intermédiaire et des doctorants notamment, aux services au public, et en particulier au service de référence. Les étudiants quant à eux, utilisent de plus en plus la bibliothèque physique comme un espace de travail collaboratif, et recourent indifféremment à l'un ou l'autre service. Ils constituent un public assez exigeant, dans la mesure où ils sont habitués à disposer de technologies et d'équipements modernes, ainsi que d'un relatif confort. Il importe de remarquer enfin l'accroissement du public externe, favorisé à la fois par

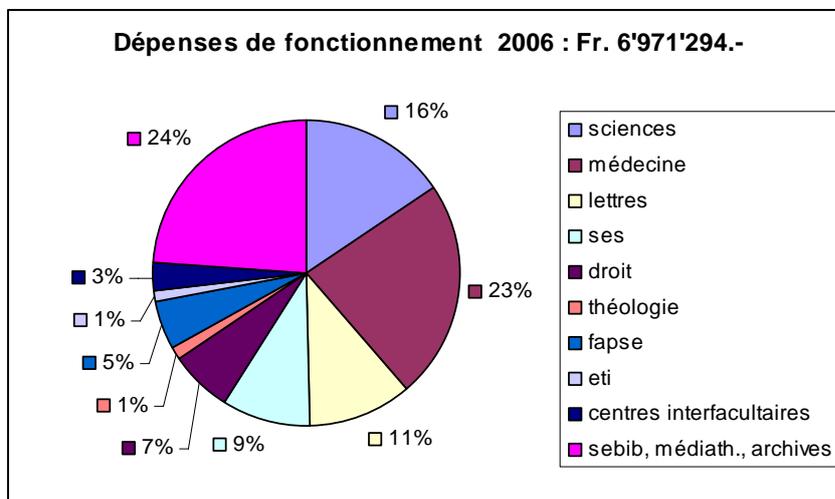
l'élargissement du Réseau et la volonté académique d'ouverture sur la cité. Il s'agit d'un public occasionnel et néophyte qu'il faut accompagner pas à pas, et que notre service d'accueil prend souvent en charge. D'une manière générale, contrairement aux prévisions qui avaient cours il y a quelques années avec l'arrivée massive de la documentation numérique, on constate plutôt une hausse de la fréquentation, parallèle à l'accroissement de l'offre.

3.4. Ses moyens

3.4.1. Moyens financiers

On peut observer qu'il existe une grande disparité budgétaire entre les bibliothèques de Facultés, proportionnellement au nombre d'étudiants qu'elles desservent. Cet état de fait résulte à la fois de facteurs structurels – la dissémination en petites unités et multiples localisations signalée plus haut – et de facteurs plus conjoncturels – l'intérêt et la part financière, qu'en toute autonomie, chaque Faculté accorde à sa bibliothèque ou le coût des ressources. La Faculté des lettres, avec ses 21 bibliothèques, relève du premier profil : les dépenses de ses bibliothèques seront difficiles à optimiser aussi longtemps que subsisteront autant de points de desserte. La Faculté de médecine répond plutôt au deuxième profil : par ses liens avec les HUG et son besoin impératif d'actualisation scientifique, elle consacre une enveloppe budgétaire conséquente à sa bibliothèque. Le tableau suivant permet d'apprécier la répartition des dépenses de fonctionnement pour les bibliothèques de l'Université en 2006.

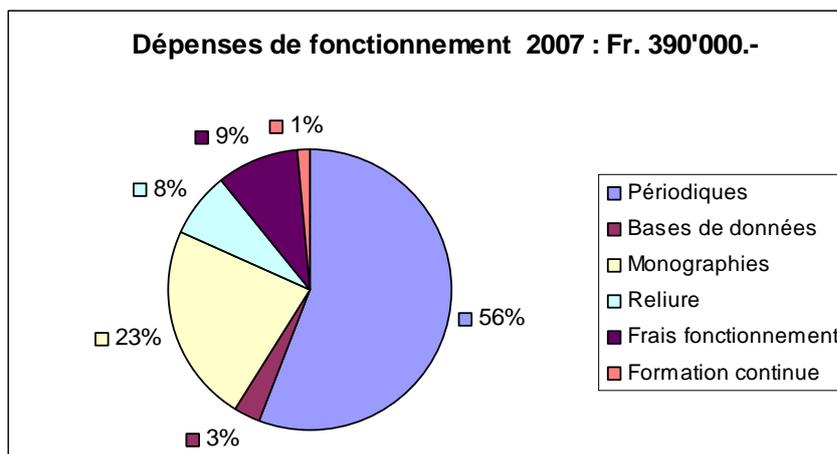
Tableau 3
Répartition des dépenses de fonctionnement par Facultés en 2006



Dans le cas de la FPSE, le budget de fonctionnement actuellement réservé à la bibliothèque correspond à peu près à 30% du budget de fonctionnement de la Faculté. Depuis 2007, la bibliothèque dispose d'un budget annuel de Frs 390'000.-. Celui-ci couvre les dépenses de fonctionnement, hors personnels, équipements immobiliers et informatiques, respectivement réglés par la Faculté et par le SEBIB. En 2007, ce budget a été réparti ainsi : Frs 218'000.- pour les périodiques au format papier et électronique, Frs 88'000.- pour les monographies, et Frs 12'000.- pour les bases de données bibliographiques, soit un total de dépenses acquisitions de Frs 318'000.-. Le solde des dépenses concerne la reliure à hauteur de Frs 30'000.-, les frais effectifs de

fonctionnement Frs 37'000.-, et la formation continue du personnel Frs 5'000.-. Le tableau suivant permet de constater la part importante des dépenses consacrées aux abonnements électroniques, qui a pu mettre en péril quelquefois, le maintien de la qualité des collections de monographies.

Tableau 4
Répartition des dépenses de fonctionnement FPSE en 2007

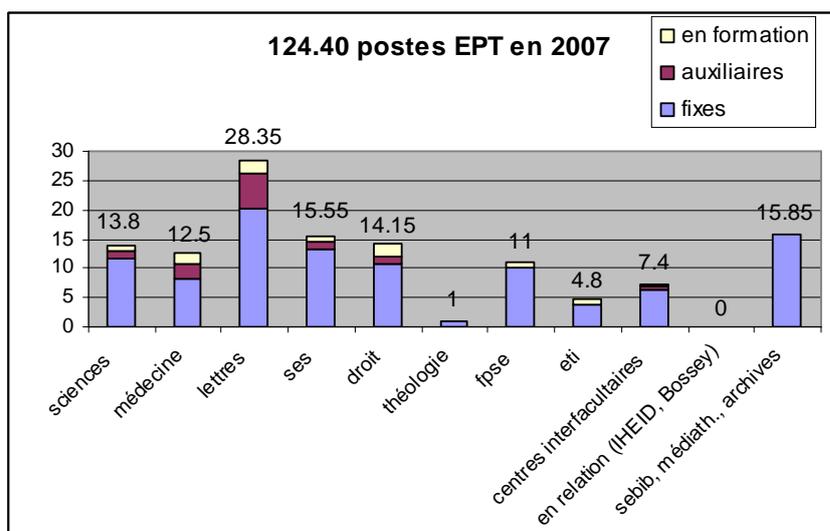


On peut signaler encore que la bibliothèque de la FPSE paie la moitié du prix des bases de données bibliographiques, l'autre moitié étant prise en charge par le SEBIB ; de même, ce dernier absorbe une partie du coût des périodiques électroniques, selon une clé de répartition, qui tient compte des packages éditeurs et de l'interdisciplinarité de certaines revues, utilisées dans plusieurs Facultés. La complexité de la répartition des coûts, l'absence de vision d'ensemble, et le taux d'augmentation moyen de 7% des revues électroniques observé ces dernières années, ont conduit le nouveau Rectorat à décider la première centralisation budgétaire effective des bibliothèques de l'Université à partir de 2008 : désormais, la gestion des abonnements électroniques ne sera plus du ressort des Facultés. Cette décision présente au moins deux avantages : d'une part, pour la première fois, une ligne budgétaire consacrée aux bibliothèques sera créée et présentée aux autorités politiques dans le budget prévisionnel de l'Université ; d'autre part, pour la première fois également, on envisagera une politique concertée de développement des collections.

3.4.2. Moyens humains

Pour les raisons structurelles énoncées précédemment, les personnels sont aussi très inégalement répartis dans les bibliothèques de l'Université. Confronté au tableau 1, le tableau suivant permet d'observer que selon les bibliothèques, le taux de prise en charge varie de 35 à 180 étudiants inscrits par agent, si l'on considère l'ensemble des personnels (fixes, auxiliaires, en formation), et de 40 à 209 étudiants inscrits par agent, si l'on considère uniquement les postes fixes. En 2007, la bibliothèque de la FPSE se situait à 177 étudiants inscrits par agent, dans le premier cas, et à 194 étudiants inscrits par agent, dans le second.

Tableau 5
Répartition des postes ETP par Facultés en 2007



Actuellement, la bibliothèque de la FPSE emploie 15 personnes pour un total de 10 postes EPT¹¹. La répartition des effectifs est la suivante : 1 poste EPT est affecté à la conduite du SID¹², 3.45 postes EPT sont occupés par 4 bibliothécaires responsables de services, 1.40 postes EPT par 2 bibliothécaires spécialistes, 1.65 postes EPT par 4 bibliothécaires, et 2.50 postes EPT par 3 AID et 1 aide-bibliothécaire. L'organigramme fonctionnel en annexe¹³ permet d'avoir une vision d'ensemble des activités principales. Comme souvent en bibliothèque, l'effectif FPSE comporte un taux élevé de temps partiels, ce qui complique l'organisation du travail et les processus de gestion. La bibliothèque de la FPSE a longtemps cherché à maintenir une certaine polyvalence des personnels, mais avec l'installation à Uni Mail qui a vu croître l'activité, et les évolutions technologiques constantes, les fonctions sont devenues de plus en plus spécialisées. Néanmoins, hormis les 2 bibliothécaires en charge des collections, tous les personnels, y compris le Responsable de la bibliothèque, participent aux services au public à raison de 15 à 20% de leur temps de travail, soit au poste d'accueil, soit au poste de référence, voire les deux.

Depuis 2007, la Faculté n'accorde plus de personnels auxiliaires. Selon les circonstances, l'équipe fixe est complétée par des personnels en formation : apprentis AID¹⁴, stagiaires pré CESID¹⁵ ou pré HEG¹⁶. Devenus souvent indispensables au roulement des services, ces personnels doivent être formés, demandent attention et suivi, et quittent la bibliothèque lorsqu'ils sont opérationnels, créant un certain effet de « turn over », toutefois compensé par leur motivation professionnelle. A contrario, l'équipe fixe de la bibliothèque présente une grande stabilité, et même une certaine ancienneté puisque certains collaborateurs y travaillent depuis plus de 20 ans. Cette stabilité des personnels a de grands avantages, tant du point de vue de la connaissance institutionnelle, que de la gestion des collections et services. L'inconvénient corollaire est le non renouvellement générationnel, renforcé par l'absence d'ouverture de postes constatée depuis plusieurs années, qui peut poser des

¹¹ EPT : emploi plein temps.

¹² SID : service d'information documentaire.

¹³ Voir annexe 4.

¹⁴ AID : assistant en information documentaire.

¹⁵ CESID : Certificat de formation continue en information documentaire.

¹⁶ HEG : Haute Ecole de Gestion.

problèmes d'adaptation et de difficultés à faire évoluer les pratiques existantes. Le niveau de formation en général est bon, puisque plusieurs personnels disposent de formations académiques, mais la carence constante en effectifs qu'on peut déduire du tableau comparatif ci-dessus, a souvent empêché le recours à de la formation continue professionnelle, comme cela pourrait être souhaitable.

3.4.3. Moyens matériels : collections et locaux

Les collections de la bibliothèque de la FPSE recouvrent les principaux domaines de la psychologie et de l'éducation (éducation, éducation spécialisée, formation d'adultes, histoire de l'éducation, pédagogie, interculturalité, sciences de l'éducation, éthologie, psychologie, psychologie génétique, psychologie sociale, neuropsychologie, psycholinguistique et psychomotricité). Gérées par le catalogue informatisé Virtua VTLS accessible en ligne, les collections comprennent environ 76'000 volumes, si l'on compte les périodiques reliés, et près de 56'000 exemplaires. Faut de temps, une rétroconversion reste à effectuer pour environ 2'000 brochures du fonds ancien. L'accroissement annuel est d'environ 2'500 exemplaires. Les collections comportent 820 titres de périodiques au format papier, dont 387 titres vivants, et 261 titres au format électronique. Il faut préciser qu'une offre d'environ 30'000 titres de périodiques électroniques est accessible depuis le campus universitaire.

La bibliothèque de la FPSE partage avec 7 autres unités documentaires, un espace vaste et récent de deux étages, se déployant sur trois ailes du bâtiment Uni Mail, situé au centre ville. Les bibliothèques se trouvent donc à proximité des salles de cours, ce qui pousse les étudiants à régulièrement les investir comme lieu de travail, d'autant plus qu'une grande partie des collections sont accessibles en libre accès. Pourtant, malgré l'ampleur de l'espace collectif réservé aux bibliothèques, la bibliothèque de la FPSE qui occupe un étage d'une des ailes (surface publique de 1'186 m²), ne dispose pas d'énormément de place pour ses collections, ce qui l'oblige à désherber plus fréquemment que d'autres bibliothèques¹⁷. Par ailleurs, les bibliothèques d'Uni Mail ne jouissent d'aucune salle prévue pour la formation documentaire ou la formation des personnels. Il existe une salle de ce type au sein de l'espace des bibliothèques, mais elle est régulièrement utilisée pour des enseignements académiques.

On accède aux bibliothèques par les deux entrées situées aux deux extrémités du bâtiment, l'une donnant accès aux espaces de SES, Droit et IEUG, et l'autre à ceux de la FPSE, de l'ETI, des Archives Piaget et de la médiathèque (le CUEH n'étant plus là que pour quelques mois). Juxtant immédiatement l'entrée, se trouvent les 2 postes d'accueil de la FPSE, l'un dévolu au service d'accueil-prêt, l'autre au service de référence. Ils se font face à une dizaine de mètres, avec 12 postes de consultation des catalogues dans l'espace intermédiaire, et une borne automatique de prêt dans le même périmètre. Cette proximité des 2 postes et la possibilité d'un contact visuel immédiat sont très utiles pour ventiler les utilisateurs en cas d'affluence massive. Il est assez facile également pour un agent en poste au service de référence de parcourir ces quelques mètres pour aider un collègue au service d'accueil-prêt, débordé pendant quelques minutes.

Les espaces publics de la bibliothèque sont organisés en fonction des usages, et les bureaux des bibliothécaires se trouvent dans une zone réservée. Les usagers ont à leur disposition 253 places de travail, 4 cabines pour les travaux de groupe, 14 postes de consultation tout public, 56 postes informatiques réservés à la communauté universitaire, 1 photocopieur tout public et 3 photocopieurs-imprimantes multifonctions pour les étudiants. En outre, une couverture wifi est assurée sur toute la surface des

¹⁷ Les bibliothèques de SES et de Droit occupent chacune 2 étages.

bibliothèques. Dans l'ensemble, les locaux et les équipements sont tout à fait adaptés aux besoins des étudiants, voire même luxueux comparés à d'autres sites.

3.5. Son activité

3.5.1. Services

Comme la plupart des bibliothèques de l'Université, la bibliothèque de la FPSE assure les services de base suivants : la gestion, la mise à disposition et la conservation des collections, le prêt et le prêt entre bibliothèques (PEB). En 2007, elle réalisait 49'858 prêts sur place, et 1'773 PEB, soit le volume le plus important des bibliothèques de l'Université. L'offre de services comprend aussi plusieurs services complémentaires : l'accueil, la recherche documentaire et informationnelle, le site web, les visites guidées et la formation documentaire. En 2007, la bibliothèque de la FPSE répondait à environ 1'350 questions documentaires ou bibliographiques en relation de face à face au service de référence, et effectuait 72 séances de formations et visites guidées. En matière de formation des usagers, des collaborations ont été mises sur pied avec les autres bibliothèques d'Uni Mail, afin de se répartir les formations d'introduction à la recherche catalographique pour les nouveaux étudiants en début d'année académique. Cette collaboration est une réussite et est reconduite depuis plusieurs années. De plus, en vertu des liens tissés avec certains enseignants de la Faculté, le service de la formation documentaire est de plus en plus souvent appelé à donner des formations in cursus, même si celles-ci ne font pas encore partie intégrante des programmes des cours.

En considération des personnels à disposition, on peut affirmer que l'offre de service de la bibliothèque de la FPSE est large. Il serait souhaitable de pouvoir mener une réflexion sur la profondeur de cette offre. En effet, si les services de bases présentent une grande profondeur, parce qu'ils ont été centralisés pour des raisons informatiques et qu'ils fonctionnent en réseau (le module de prêt a développé les réservations, les rappels aux enseignants, les rappels en cas de retard, l'accès au dossier lecteur, etc.), les services complémentaires fournis dans les diverses bibliothèques sont de nature et de profondeur très inégale. Faute de temps par exemple, la bibliothèque de la FPSE n'a pas pu développer de produits documentaires.

3.6. Sa gestion

3.6.1. Organisation des services

Les bibliothèques Uni Mail accueillent le public de 8h à 22h la semaine, de 9h à 17h le samedi, et de 14h à 18h le dimanche, ce qui représente 82h d'ouverture hebdomadaire. Excepté une semaine de fermeture à Noël, et une semaine en été pour les nettoyages, elles sont ouvertes toute l'année. En période de vacances universitaires, soit 6 semaines en été, 1 semaine après Noël et 1 semaine à Pâques, elles pratiquent un horaire réduit et ferment à 18h. Les jours fériés sont assimilés à des dimanches. Toutefois, si l'ensemble des bibliothèques annoncent le même horaire d'ouverture, celui-ci est rendu possible par la contribution des grandes bibliothèques, SES et Droit d'un côté, FPSE de l'autre, qui fournissent une grande partie du personnel et assurent la gestion fonctionnelle des services d'accueil-prêt (organisation des plannings, fonctionnement des services, couverture pendant les périodes de congés et vacances). Un budget spécial du Rectorat couvre les ouvertures dominicales. Le service de prêt est assuré de 9h à 18h45 la semaine, et de 9h à 11h45 le samedi, soit 53h d'ouverture hebdomadaire. Du côté FPSE, le samedi est pris en charge par l'ETI, qui fournit également une contribution diurne en personnel, puisque le poste d'accueil-prêt est commun aux deux bibliothèques. Les services de référence des diverses bibliothèques

fonctionnent selon des horaires distincts : celui de la FPSE assure 18h30 d'ouverture hebdomadaire. En résumé, l'offre de service de la bibliothèque FPSE se déploie sur 3 plages horaires distinctes : en soirée et le week-end, seul le service d'accueil est assuré ; pendant la journée et le samedi matin, le service d'accueil-prêt prend le relais ; enfin, le service de référence est disponible aux heures de plus forte affluence.

Des réunions de planification des divers services sont régulièrement organisées, soit au niveau de la bibliothèque, soit au niveau des bibliothèques FPSE-ETI qui partagent le poste d'accueil-prêt, soit au niveau sectoriel.

Il convient de signaler encore la part importante de travail « back office » généré par l'activité des services au public, soit pour des tâches de gestion administrative, soit parce que l'usage de contacter la bibliothèque par mail s'est fortement développé.

3.7. Impact de l'existant sur l'activité des services

3.7.1. Absence de politique des services

Le fait que les missions des bibliothèques de l'Université ne soient pas clairement définies pèse d'un certain poids aussi sur l'organisation et l'activité des services au public. Pas plus qu'en matière de collections, les bibliothèques ne disposent d'une politique des services, qui fixerait les orientations générales et les objectifs : choix, priorisations, niveaux de profondeur, etc. Cela explique aussi que les choix ont souvent été effectués en fonction des technologies, sans y associer une réflexion nécessaire.

3.7.2. Différence des niveaux de services

La différence des localisations, horaires et prestations de services des bibliothèques de l'Université engendre une affluence particulière dans certaines bibliothèques : les étudiants fréquentent plus volontiers celles qui offrent de larges horaires d'ouverture, des PC à disposition, des équipements confortables, des services adaptés, etc. Le week-end, ils vont à Uni Mail ou au CMU, toutes Facultés confondues. Le public externe aussi préfère les bibliothèques ouvertes soirs et week-ends. Ceci génère une activité de services importante pour un site comme Uni Mail. De plus, du fait qu'il n'existe aucune centralisation administrative et budgétaire, les décisions qui ont été prises en matière d'élargissement du réseau et de circulation des publics, l'on toujours été sans calcul de l'impact sur les bibliothèques, qui sont toujours supportées financièrement par leur Faculté. En définitive, la situation actuelle entraîne une inégalité de traitement des usagers et des personnels.

3.7.3. Difficile collecte des données

La difficulté rencontrée dans le fait de collecter des données pour ce travail est significative en soi. Il existe en réalité peu de données fiables sur les services, même lorsqu'on se réfère à celles de l'OFS¹⁸, dont certaines semblent tout à fait inexactes. Par ailleurs, si l'on souhaite des données par bibliothèque, plutôt que pour l'ensemble de l'Université, on ne les obtient qu'en passant par la voie hiérarchique, alors qu'elles sont communément divulguées en France dans les chiffres clés, affichés sur le web. Une réflexion pourrait être portée également sur le choix des indicateurs, qui reflètent toujours pour l'instant un système de production, et gagneraient à intégrer un peu plus une « orientation service » à l'utilisateur.

¹⁸ OFS : office fédéral de la statistique.

Cette présentation de l'existant avait pour objectif de répondre à la question : où en est la bibliothèque aujourd'hui ? Comprendre la complexité du contexte était utile pour mesurer la motivation et la portée de ce travail. Si l'on se place dans une perspective d'amélioration de la qualité de l'accueil en général, et des services qui gèrent le contact avec l'utilisateur en particulier, l'évaluation est une étape non seulement nécessaire, mais indispensable. Des besoins importants existent aujourd'hui à ce niveau, car les bibliothèques ne sont pas en situation de pouvoir correctement mesurer leur activité, particulièrement au niveau des services. Or, cette démarche s'avère indispensable, ne serait-ce que pour avoir une vision d'ensemble du service rendu à l'utilisateur, et sortir d'une logique de la production du service, pour aller vers une logique de la relation de service, qui adopte le point de vue de l'utilisateur et s'organise à partir de ses besoins réels.

4. L'accueil à la bibliothèque de la FPSE : évaluer la performance des services

4.1. Définition des objectifs

Nous l'avons vu, il n'existe pas ou peu de données sur l'activité des services qui gèrent le contact avec l'utilisateur, au-delà des statistiques de prêts, du nombre d'entretiens en face à face effectués au service de référence, ou du décompte des séances de formation documentaire. Or, un grand nombre de renseignements sont également fournis à l'utilisateur au service d'accueil : une recherche dans le catalogue qui permet au lecteur de trouver un document en rayon est-elle moins pertinente parce qu'elle est effectuée au service d'accueil-prêt ? De ce fait, une part importante de l'activité de service de la bibliothèque demeure submergée, invisible. D'autre part, sur ses plages horaires de permanence, le service de référence répond aussi à de simples questions d'orientation, car l'usager s'adresse simplement au service qui lui paraît le plus vite disponible, son critère principal étant d'obtenir une réponse le plus rapidement possible. En outre, il est assez difficile de délimiter ce qui relève précisément du renseignement documentaire expert : le service de référence prodigue très souvent une formation rapide à l'utilisation du catalogue, à des étudiants qui n'ont pas suivi les séances prévues à cet effet en début d'année. Ne s'agit-il pas plutôt du travail de la formation documentaire ? En d'autres termes, la satisfaction du besoin de l'utilisateur ne correspond pas toujours au découpage de l'activité qui lui est proposé par le dispositif physique des services.

En définitive, l'idée de ce travail est de proposer un premier outil d'évaluation centré sur la demande de l'utilisateur, qui permette à la bibliothèque de mesurer l'activité de ses services, de façon simple, et dans leur réalité. Ce premier relevé de données devrait permettre de poursuivre au moins deux objectifs généraux :

- rendre visible le travail important effectué par la bibliothèque de la FPSE au niveau de l'accueil du public,
- chercher à améliorer l'offre de services, en l'adaptant au mieux à la demande de l'utilisateur, en fonction des moyens disponibles.

4.2. Collecte et saisie des données

La collecte des données censées alimenter les indicateurs, doit être effectuée par le biais d'un formulaire très facile à remplir. En effet, l'objectif étant de prendre en compte aussi les prestations de service fournies à l'accueil-prêt, il faut tenir compte du fait que les flux sont quelquefois très rapides. Pour ne pas décourager le personnel d'y contribuer, il faut que le formulaire ne comporte que quelques options à cocher. Ainsi, en cas de forte affluence, on peut éventuellement le remplir à posteriori. Par ailleurs, la mobilisation de toute l'équipe est nécessaire, pour une mise en œuvre efficace du tableau de bord. Il s'agit donc d'en expliquer clairement la finalité, de clarifier la façon de renseigner les indicateurs, la catégorisation des données, etc. Une bonne coopération ne peut être assurée, que si l'équipe prend conscience des avantages qu'on peut retirer de cette opération.

Le formulaire a pour objectif d'enregistrer les demandes utilisateurs : il s'agit de tout contact, ou prestation de service à l'usager. Le cas de figure le plus fréquent, est celui de l'utilisateur qui profite de son passage au service de prêt, pour poser en même

temps une question, voire deux ou trois. Chaque renseignement fourni donne lieu à un recueil de données. Le cas échéant, il est possible pour un même utilisateur, de renseigner plusieurs champs.

Les formulaires de données devront être récoltés régulièrement, voire tous les jours, et les données reportées hebdomadairement sur une feuille Excel, pour permettre un suivi mensuel des indicateurs retenus. Un tableau de bord pourra être édité, en général tous les mois, donnant une représentation graphique des indicateurs suivis. Le relevé des données devrait être effectué pendant un an au moins, afin de permettre d'en mesurer les évolutions.

4.3. Formulaire d'enregistrement de la demande utilisateur

Sur le formulaire¹⁹ d'enregistrement de la demande, nous avons validé dans un premier temps le recueil des données suivantes, qui nous semblaient pertinentes : *date, heure, service au public concerné, typologie de la demande, typologie du public, durée de l'interaction, mode de contact, satisfaction immédiate ou non de la réponse*. Nous avons également prévu un champ pour toute nouvelle *inscription de lecteur*, car il s'agit d'une donnée dont nous ne disposons pas, bien qu'elle devrait pouvoir être extraite d'un SIGB. Par ailleurs, lorsque le service d'accueil-prêt inscrit un lecteur, il accompagne toujours cette inscription d'un certain nombre de renseignements utiles à l'utilisateur.

La catégorisation des données a suscité quelques interrogations. Nous avons opté pour la solution suivante :

- *Typologie du public* : les catégories retenues correspondent aux divers degrés académiques pour ce qui est du public cible, et aux divers critères d'attribution des cartes de lecteur pour ce qui est du public externe à l'Université. Toutefois, il sera quelquefois difficile d'appliquer cette typologie lors des transactions en présentiel car, en dehors des habitués que nous reconnaissons, il s'agira de solliciter régulièrement l'information auprès de l'utilisateur, ce qui peut ne pas apparaître évident.
- *Typologie des demandes* : les catégories envisagées distinguent ce qui relève de l'orientation (spatiale), du renseignement technique (photocopieurs, informatique, objets trouvés, etc.), du renseignement documentaire (qu'il s'agisse de la localisation d'un ouvrage sur un rayon, ou de la constitution d'une bibliographie pour une étude) et du renseignement non documentaire (recherches d'informations sur Internet, connaissance de l'institution, etc.) pour lequel les services de la bibliothèque sont de plus en plus souvent sollicités. Il nous est apparu plus intéressant de faire la distinction entre les demandes qui relèvent de la recherche de documentation – que le média pour l'obtenir soit un catalogue ou une bibliographie – et celles qui relèvent de la recherche d'information pure, que de faire porter la distinction entre le « documentaire » et le « bibliographique » dont l'un peut n'être compris que comme une partie de l'autre. Enfin, trois catégories spécifiques aux services de référence et de la formation, figurent également sur ce formulaire (démonstration catalogue, démonstration base de données et visite guidée) qui permettront dans l'ensemble de donner une « cartographie » assez complète des services au public fournis par la bibliothèque.
- *Durée de l'interaction* : à moins d'avoir l'œil rivé sur sa montre, il est assez difficile de relever le temps réel d'une interaction. La fonction des catégories retenues est plutôt de donner une fourchette, qui corresponde à un type de

¹⁹ Voir annexe 5.

demande : ainsi, une orientation rapide entre dans la catégorie moins de 5 minutes, alors qu'un entretien de référence ne devrait pas excéder 30 minutes. Une catégorie a également été prévue pour la satisfaction des réponses en différé, au-delà des 30 minutes.

Dans l'ensemble, les données recueillies par le biais de ce formulaire, associées à un comptage des entrées à la bibliothèque que nous allons mettre en œuvre, et à des informations qui devraient pouvoir être obtenues concernant le nombre de connexions sur place aux bases de données, périodiques électroniques et site web, constituent des sources d'informations plus « qualitatives » sur le public de la bibliothèque et sur le service rendu à l'utilisateur, que celles dont nous disposons jusqu'à présent. Il suffira ensuite de fixer des objectifs spécifiques, qui devront être suivis à l'aide d'indicateurs soigneusement sélectionnés.

4.4. Quelques indicateurs à suivre

Déterminer les indicateurs à suivre dépasse le cadre des limites fixées pour ce travail, et surtout devra être décidé avec soin, en fonction d'objectifs qu'on aura décidé de vérifier. Néanmoins, à titre d'exemple et en guise de conclusion, on peut en signaler quelques uns :

- Indicateur : *volume des demandes utilisateur*
Objectif : évaluer le niveau d'activité des services, et son évolution
Mesure : cumul mensuel total, et par catégorie, des demandes
Présentation : graphique en courbes pour le cumul mensuel, et graphique en secteurs pour la répartition par type de demandes.
- Indicateur : *statut des demandeurs*
Objectif : évaluer le niveau d'utilisation de la bibliothèque par les différents types d'utilisateurs
Mesure : répartition du public effectif mensuel, selon segmentation
Présentation : graphique en secteurs
- Indicateur : *répartition des demandes par service*
Objectif : évaluer le poids relatif de chaque service proposé
Mesure : pourcentage des demandeurs pour chaque service proposé
Présentation : graphique en histogramme pour la répartition par service proposé
- Indicateur : *pourcentage d'utilisateurs externes*
Objectif : évaluer le poids relatif des utilisateurs externes
Mesure : pourcentage d'utilisateurs externes global, et par services
Présentation : graphique en histogramme
- Etc.

5. Conclusion

L'objectif de ce travail était de mettre l'accent sur la notion d'accueil du public, une fonction longtemps dévalorisée en bibliothèque académique, par rapport au travail de la chaîne documentaire ou aux prestations des services experts. Aujourd'hui, avec l'avènement de la documentation numérique, les pratiques et les usages du public changent et les bibliothèques sont amenées à réfléchir leur offre de services. Certaines d'entre elles initient des démarches qualité, précisément centrées sur l'accueil du public. Or, dans une perspective globale d'amélioration de la qualité des services, l'évaluation est une étape obligée. Ce travail avait pour visée de proposer un premier dispositif, sous forme d'un formulaire de suivi de la demande utilisateur. Il devrait permettre dans un premier temps de rendre plus concrète l'activité réelle des services qui prennent en charge l'accueil du public à la bibliothèque de la FPSE – service d'accueil-prêt et service de référence – d'en suivre les évolutions, et de permettre ainsi leur meilleure adaptation progressive aux besoins des utilisateurs.

Les apports de ce travail ont surtout consisté dans le fait d'introduire une réflexion au sein de la bibliothèque de la FPSE, autour de l'évaluation de la qualité des services, une démarche encore assez nouvelle en bibliothèque universitaire. Les limites du travail sont celles imposées par l'exercice qui, en une vingtaine de pages, ne permet pas de déployer un dispositif complet d'évaluation de la performance de l'accueil.

Lorsque la démarche d'évaluation sera lancée, au-delà de cette première étape qui analyse la « demande de l'utilisateur », un prolongement possible de la démarche pourrait être une analyse de la « satisfaction de l'utilisateur », par le biais d'une enquête de satisfaction, également centrée sur la qualité de l'accueil et des services²⁰.

²⁰ Voir par exemple l'enquête de satisfaction des bibliothèques de l'INSA à Lyon : Bibliothèques de l'INSA de Lyon. Enquête, [En ligne]. http://docinsa.insa-lyon.fr/enquete/doc/enquete_satisfaction_2005_INSA.pdf

Bibliographie

AFNOR (2004) : Norme NF X50-720. Qualité des services. Préconisations pour la conception et l'amélioration de l'accueil : lignes directrices. Saint-Denis La Plaine. AFNOR.

Calenge, Bertrand (1999) : Accueillir, orienter, informer : l'organisation des services aux publics dans les bibliothèques. 2^{ème} édition revue et mise à jour. Paris. Editions du Cercle de la librairie. Coll. « Bibliothèques ».

Carbone, Pierre (1998) : Evaluer la performance des bibliothèques : une nouvelle norme. Bulletin des bibliothèques de France, t.43, n°6, pp.40-45.

Carbone, Pierre (dir.) (2002) : Construire des indicateurs et tableaux de bord. Lyon. Enssib. Coll. « La boîte à outils ».

Diament, Nic (dir.) (1997) : Organiser l'accueil en bibliothèque. Villeurbanne. Enssib-IFB. Coll. « La boîte à outils ».

Giappiconi, Thierry (2001) : Manuel théorique et pratique d'évaluation des bibliothèques et centres documentaires. Paris. Editions du Cercle de la librairie. Coll. « Bibliothèques ».

Hermel, Laurent (2004) : L'accueil client. Saint-Denis La Plaine. AFNOR. Coll. « 100 questions pour comprendre et agir ».

Le Boterf, Guy (1997) : De la compétence à la navigation professionnelle. Paris. Les Editions d'organisation.

Le Boterf, Guy (2007) : Professionnaliser : le modèle de la navigation professionnelle. Paris. Groupe Eyrolles Editions d'organisation. Coll. « Ressources humaines ».

Le Petit Robert (2001) : Le CD rom du Petit Robert : version électronique du Nouveau Petit Robert : dictionnaire alphabétique et analogique de la langue française. Version 2.0. Paris. Dictionnaires Le Robert.

Mayère, Anne & Muet, Florence (1997) : La démarche qualité appliquée aux bibliothèques et services d'information : conception et spécificités. Bulletin des bibliothèques de France, t.43, n°1, pp. 11-19.

Muet, Florence & Salaün, Jean-Michel (2001) : Stratégie marketing des services d'information : bibliothèques et centres de documentation. Paris. Editions du Cercle de la librairie. Coll. « Bibliothèques ».

Sutter, Eric (1997) : La démarche qualité en bibliothèque : questions-réponses. Bulletin des bibliothèques de France, t.43, n°1, pp.20-23.

Sutter, Eric (2002) : Documentation, information, connaissances : la gestion de la qualité. Paris. ADBS éditions. Coll. « Sciences de l'information ».

Sutter, Eric (2006) : L'évaluation et les indicateurs de la performance des activités info-documentaires. Paris. ADBS éditions. Coll. « L'essentiel sur ».

Annexes

Annexe 1 : charte Marianne des bibliothèques de l'INSA à Lyon

Charte Marianne dans les bibliothèques de l'INSA de Lyon

Les bibliothèques de l'INSA de Lyon ont pour mission d'apporter à leur public des services et des ressources documentaires en sciences de l'ingénieur et humanités.

Afin d'améliorer la qualité de l'accueil dû au public, nous, les personnels, avons décidé de nous associer à la démarche de l'Etat et de ses services et nous prenons 5 engagements.

Nous vous remercions de la confiance que vous nous accordez et de votre participation à la qualité de notre accueil dans un respect mutuel.

1 - Un accès plus facile à nos services

- Nous vous informons sur les horaires d'ouverture des bibliothèques visibles sur :
 - le portail (<http://docinsa.insa-lyon.fr> rubrique informations pratiques),
 - les portes d'entrée des bibliothèques,
 - les fiches de retour des ouvrages,
 - le guide du lecteur, les signets (marque pages),
- Nous nous engageons à communiquer, 15 jours avant tout changement, les horaires d'ouverture et de fermeture exceptionnels.
- Pendant nos heures d'ouverture, nous sommes à votre disposition pour
 - vous orienter vers le bon service,
 - vous orienter vers le bon interlocuteur (PEB, dépôt de thèses, inscriptions, renseignement documentaire, formations aux usagers,).
 - un accueil téléphonique, assuré jusqu'à 19 heures.
- Nous nous rendons disponibles en communiquant sur nos services
 - Descriptif de nos services sur notre site internet (<http://docinsa.insa-lyon.fr>) :
 - Horaires d'ouverture, Actualités, Prêt Entre Bibliothèques, Suggestion d'achat, Renseignements Documentaire, Consultation du compte lecteur, Consultation de notre catalogue, Consultation de la bibliothèque électronique (sous certaines conditions d'accessibilité : authentification ou sur le site géographique de l'INSA de Lyon).
 - Descriptif de nos fonctions et toutes nos coordonnées téléphoniques, courriel, fax : (<http://docinsa.insa-lyon.fr> rubrique « qui sommes-nous », sous-rubrique « qui fait quoi »)
- Nous nous rendons disponibles en vous proposant d'accomplir certaines démarches à distance :
 - Demandes de Prêt entre bibliothèques,
 - Réservations d'ouvrages via le compte lecteur, Demandes de renseignement documentaire à distance, Suggestions d'achat.
- Nous nous rendons disponibles en améliorant la gestion du retour des ouvrages lors des périodes de grande affluence (boîtes de retour de livres après des vacances scolaires).
- Nous offrons la possibilité de faire des prêts exceptionnels pour les étudiants allant en stage ou pendant les vacances d'été. (Nous contacter pour les modalités).
- Nous effectuons des démarches auprès des services INSA pour rendre nos locaux accessibles aux personnes à mobilité réduite (*par exemple plan incliné*).

2 - Un accueil attentif et courtois

- Nous vous donnons le nom de votre interlocuteur.
- Nous vous écoutons avec attention et nous efforçons de vous informer dans des termes simples et compréhensibles.
- Nous facilitons l'établissement de votre carte de bibliothèque (pièces à fournir et tarifs : <http://docinsa.insa-lyon.fr/portail-emprunter-1-2.php>)
- Nous vous accueillons en toute confidentialité lorsque nous devons traiter des situations personnelles difficiles.
- Nous veillons à vos conditions d'attente
 - En mettant une Boîte à livres pour les retours
 - En vous réservant le temps qui nous est nécessaire pour vous apporter une réponse tout en restant attentif aux autres lecteurs.
 - En faisant appel à du personnel supplémentaire en cas d'affluence

3 - Une réponse compréhensible à vos demandes dans un délai annoncé

- Nous sommes attentifs à la lisibilité et à la clarté de nos courriers et de nos formulaires.
- Dans un délai maximum de 5 jours ouvrés, nous apportons à vos demandes (orale, téléphonique, postale, via fax, via mail, via formulaire):
 - soit une réponse définitive ;
 - soit un accusé de réception indiquant dans quel délai vous sera donnée une réponse, ainsi que le nom de la personne chargée de votre dossier.
- Nous sommes en mesure de vous annoncer un temps d'attente pour la communication des documents : (ouvrages en magasin, ouvrages en traitement).
- Nous vous rappelons si vous nous avez laissé un message en cas d'absence.
- Vous pouvez nous joindre pendant les plages horaires d'ouverture des bibliothèques.

4 - Une réponse systématique à vos réclamations

- Nous vous informons sur les moyens de formuler vos réclamations : nous mettons à votre disposition un Cahier des lecteurs et nous leurs apportons une réponse systématique..
- Nous nous engageons à répondre à vos réclamations (orale, téléphonique, postale, via mail, via formulaire, via fax) dans un délai maximum de **5 jours ouvrés**.
- Nous vous offrons la possibilité de contacter les personnes chargées des relations avec les usagers.

5 - A votre écoute pour progresser

- Dorénavant, nous vous interrogeons régulièrement sur vos attentes et votre satisfaction concernant la qualité de notre accueil.
- Nous mesurons les résultats des actions d'amélioration que nous mettons en place.
- Nous vous informons des résultats de ces évaluations et des progrès accomplis.

Annexe 2 : charte Marianne de la BnF à Paris

Les engagements de la charte

- 1 Un accès plus facile à nos services
- 2 Un accueil attentif et courtois
- 3 Une réponse compréhensible à vos demandes dans un délai annoncé
- 4 Une réponse systématique à vos réclamations
- 5 A votre écoute pour progresser

Nous vous remercions de votre confiance et de votre participation à la qualité de notre accueil, dans un respect mutuel.



Bibliothèque nationale de France

site François-Mitterrand
quai François-Mauriac, Paris 13^e

site Richelieu-Louvois
58 rue de Richelieu et 2 rue de Louvois, Paris 2^e

site Opera
Bibliothèque-musée de l'Opéra
Place de l'Opéra, Paris 9^e

site Arsenal
Bibliothèque de l'Arsenal
1 rue de Sully, Paris 4^e

information : 01 53 79 59 59
www.bnf.fr



Charte Marianne

de la Bibliothèque nationale de France

Pour un meilleur accueil dans les services de l'État

L'État et ses services publics

exercent leurs missions en veillant à assurer à tous équité, transparence et accessibilité. Vous avez droit à un accueil de qualité, et nous prenons une série d'engagements pour mieux vous accueillir

1 Un accès plus facile à nos services

► Nous vous informons sur nos horaires d'ouverture : renseignements à l'accueil, sur les dépliants, sur le site www.bnf.fr et au 01 53 79 59 59.

► Nous vous orientons vers le bon service et le bon interlocuteur.

► Nous simplifions l'accès à nos locaux (plans d'accès disponibles à l'accueil et sur le site www.bnf.fr).

► Nos locaux sont accessibles aux personnes à mobilité réduite (cf. dépliant sur l'accessibilité). Un service d'accompagnement sur rendez-vous est proposé aux heures d'ouverture du site François-Mitterrand par téléphone : 01 53 79 37 37 et par courriel : accueil.handicap@bnf.fr.

► Nous vous offrons une information plus accessible sur notre site Internet www.bnf.fr : cf. rubrique « découvrir le site web ».

► Nous vous donnons la possibilité d'accomplir certaines démarches à distance : demande de renseignement, de reproduction, d'information générale et bibliographique, etc.

2 Un accueil attentif et courtois

► Nous vous donnons le nom de votre interlocuteur.

► Nous vous écoutons avec attention et nous efforçons de vous informer en des termes simples et compréhensibles.

► Nous vous demandons uniquement les documents indispensables au traitement de votre dossier.

► Nous facilitons la constitution de vos dossiers (formulaire téléchargeable de demande de pré-accreditation pour la bibliothèque de recherche).

► Nous veillons à vos conditions d'attente et nous nous efforçons de limiter sa durée. Nous vous informons sur les périodes d'affluence et sur la saturation des salles de lecture ou d'exposition.

3 Une réponse compréhensible à vos demandes dans un délai annoncé

► Nous sommes attentifs à la lisibilité et à la clarté de nos courriers et de nos formulaires.

► Dans un délai maximal de 15 jours, nous apportons à vos courriers postaux :
• soit une réponse définitive ;
• soit un accusé de réception indiquant le délai dans lequel une réponse vous sera donnée ainsi que le nom de la personne chargée du dossier.

► Dans un délai maximal de 72 heures, nous apportons une réponse à vos courriers électroniques.

► Nous répondons à tous vos appels téléphoniques au standard du lundi au vendredi de 9h à 19h.

4 Une réponse systématique à vos réclamations

► Nous vous informons sur les moyens de formuler vos réclamations et leur apportons une réponse. Des formulaires à cet effet sont à votre disposition dans les salles de lecture et à l'accueil.

► Nous nous engageons à répondre à vos réclamations dans un délai maximal d'un mois.

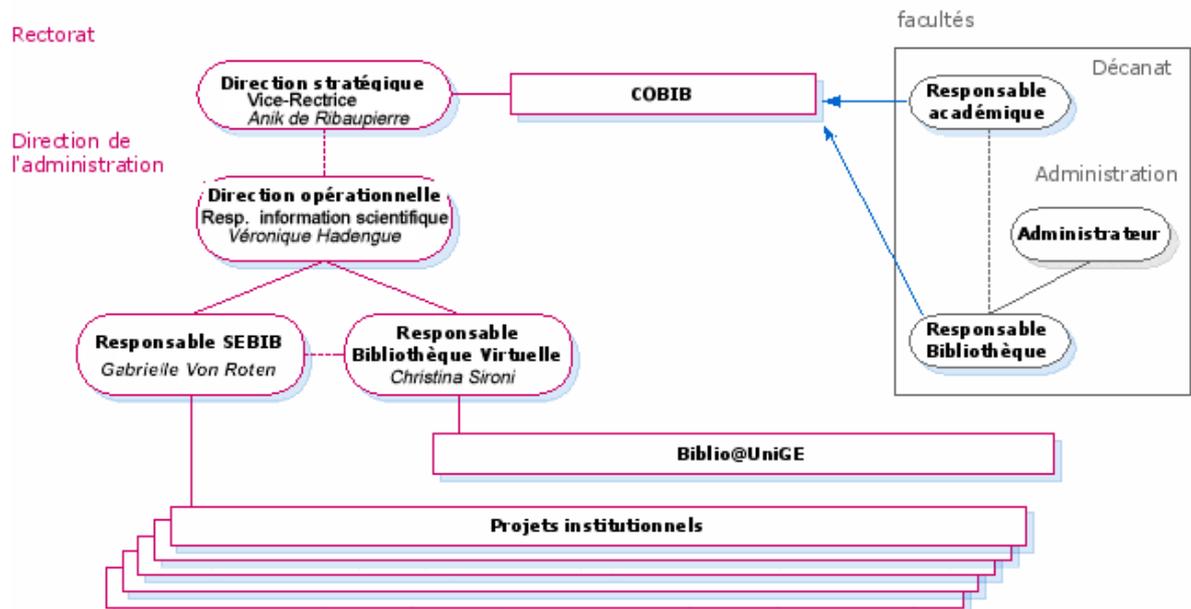
5 A votre écoute pour progresser

► Nous vous interrogeons régulièrement sur vos attentes et votre satisfaction concernant la qualité de notre accueil.

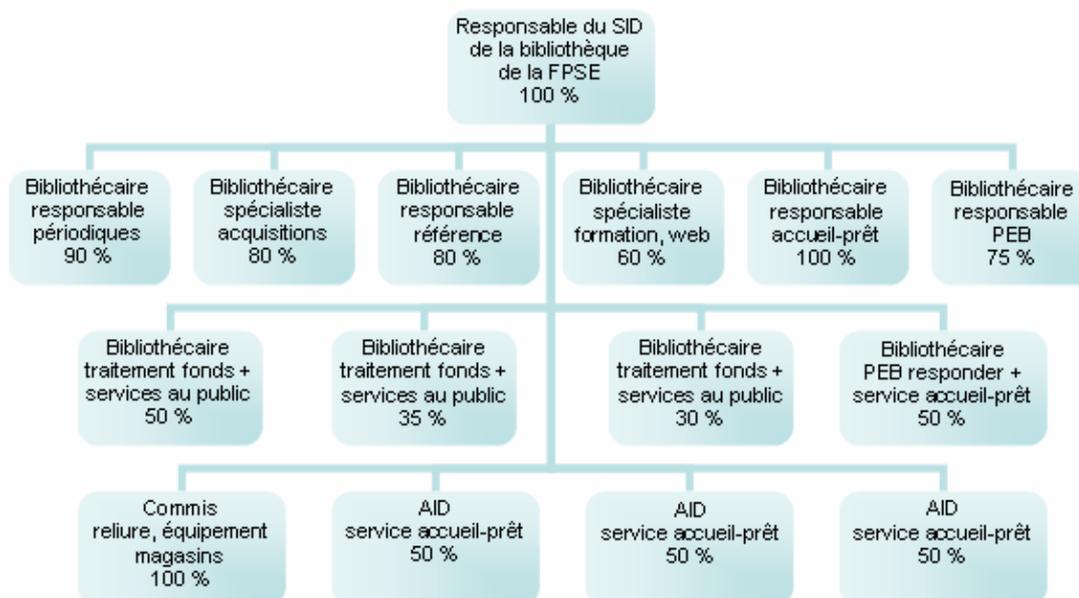
► Nous mesurons les résultats des actions d'amélioration que nous mettons en place.

► Nous vous informons des résultats de ces évaluations et des progrès accomplis.

Annexe 3 : organigramme provisoire des bibliothèques de l'Université



Annexe 4 : organigramme fonctionnel de la bibliothèque de la FPSE



Annexe 5 : formulaire d'enregistrement de la demande utilisateur

ENREGISTREMENT DEMANDE UTILISATEUR

DATE	HEURE	
INSCRIPTION D'UN LECTEUR <input type="checkbox"/>		
SERVICE CONCERNE <input type="checkbox"/> accueil-prêt <input type="checkbox"/> référence <input type="checkbox"/> formation		
MODE DE CONTACT <input type="checkbox"/> sur place <input type="checkbox"/> téléphone <input type="checkbox"/> mail		
TYPE DEMANDE <input type="checkbox"/> orientation <input type="checkbox"/> technique <input type="checkbox"/> demande documentaire <input type="checkbox"/> demande de renseignement <input type="checkbox"/> démonstration catalogue <input type="checkbox"/> démonstration BDD <input type="checkbox"/> visite guidée	TYPE PUBLIC <input type="checkbox"/> 1 ^{er} cycle <input type="checkbox"/> 2 ^{ème} cycle <input type="checkbox"/> doctorant / enseignant chercheur <input type="checkbox"/> étudiant HES <input type="checkbox"/> bibliOpass <input type="checkbox"/> public externe	DUREE <input type="checkbox"/> moins de 5 min <input type="checkbox"/> 5 – 15 min <input type="checkbox"/> 15 – 30 min <input type="checkbox"/> plus de 30 min
REPONSE <input type="checkbox"/> immédiate <input type="checkbox"/> réorientation <input type="checkbox"/> différée		