

# AMÉLIORER COLLECTIVEMENT LA QUALITÉ DE L'ACCUEIL, EN FRANCE, DES BU EN PLEINE MUE

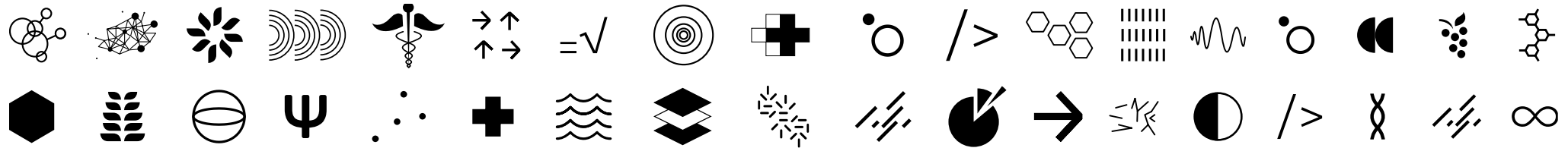


LOLA MIRABAIL – LE 10 JUIN 2021



UNIVERSITÉ  
CAEN  
NORMANDIE

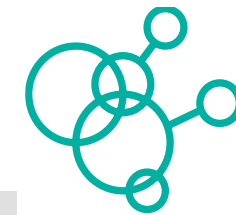
# MERCI BEAUCOUP POUR L'INVITATION

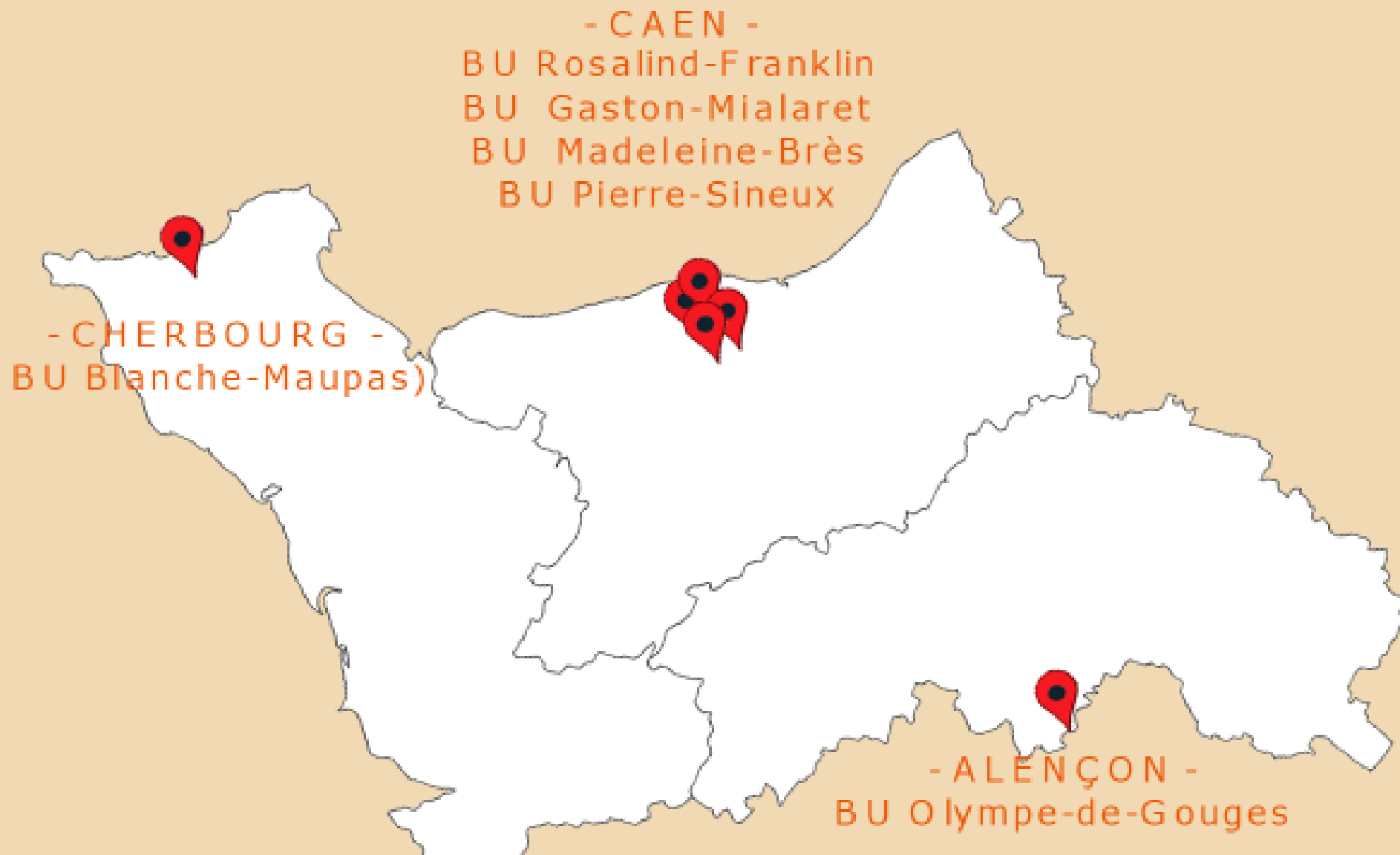


Normandie Université



# QUELQUES MOTS DE PRÉSENTATION...

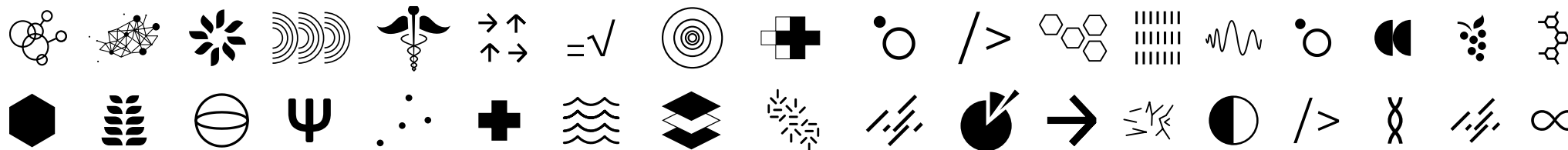






UNIVERSITÉ  
CAEN  
NORMANDIE

# UN ACCUEIL EN PLEINE TRANSFORMATION



VERS « DES BIBLIOTHÈQUES UNIVERSITAIRES AU-DEVANT DES USAGERS ? »

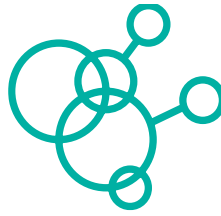




# DES BU PLUS OUVERTES

## L'augmentation des horaires d'ouverture

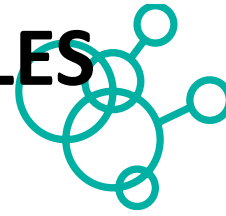
- Des évolutions nécessaires
  - 40 heures d'ouverture hebdomadaire en moyenne en 1988=> 61 heures en 2015 (65 heures pour les BU en Europe, 40 heures pour les bibliothèques municipales des villes françaises de plus de 100 000 habitants)
- Une politique d'incitation nationale / réussites étudiantes
  - 2010 Plan Renouveau des bibliothèques (label NoctamBU)
  - 2016 Plan bibliothèque ouverte +
  - 2016 Plan Dimanche à Paris
  - Label NoctamBU+
    - Ouverture hebdomadaire de 63h minimum ;
    - Ouverture sur au moins 245 jours dans l'année.
- Des projets d'établissement. L'exemple caennais :
  - Un réseau ouvert 7 jours / 7
  - Navette +



## Des BU + inclusives

- Vers une personnalisation de l'offre de services
- Des bibliothèques + accessibles.
  - Loi 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées
  - Tenir compte de tous les handicaps
  - Repenser les espaces
  - Repenser les services
    - Droits d'auteur
      - Loi du 1er août 2006 relative au droit d'auteur et aux droits voisins dans la société de l'information : institution le code de la propriété intellectuelle d'une exception en faveur des personnes handicapées.
      - Plateforme de Transfert des Ouvrages Numériques – BnF :
        - Agrément de niveau 1 : produire des œuvres (faire lire par une personne, effectuer une carte en relief, etc.), sans avoir à obtenir l'autorisation des ayants droit.
        - Agrément de niveau 2 : demander aux éditeurs les fichiers numériques des œuvres imprimées dont la date de dépôt légal est inférieure à dix ans, et des œuvres numériques sans limitation de date en vue de réaliser et communiquer des éditions adaptées à leurs publics handicapés.
    - Services spécifiques – l'exemple de la salle H. Keller de la BU de Paris 8
  - Repenser la médiation / Accompagner les collègues
- Le public allophone
- Une territorialisation de la politique documentaire universitaire





## Des espaces repensés

- Des plans en faveur de l'immobilier universitaire (Plan Université 2000 initié dès 1990, plan U3M lancé en 1998, CPER).
- Ambitieux projets de construction / réaménagement de bibliothèques :
  - BNU
  - BU Madeleine-Brès, Caen
  - Lilliad
  - L'Hexagone - BU Luminy, Aix-Marseille Université
  - Grand équipement documentaire – Campus Condorcet
  - Bibliothèque centrale, Campus nation – Université Sorbonne Nouvelle
  - Etc.
- Évolution des banques d'accueil et de renseignement



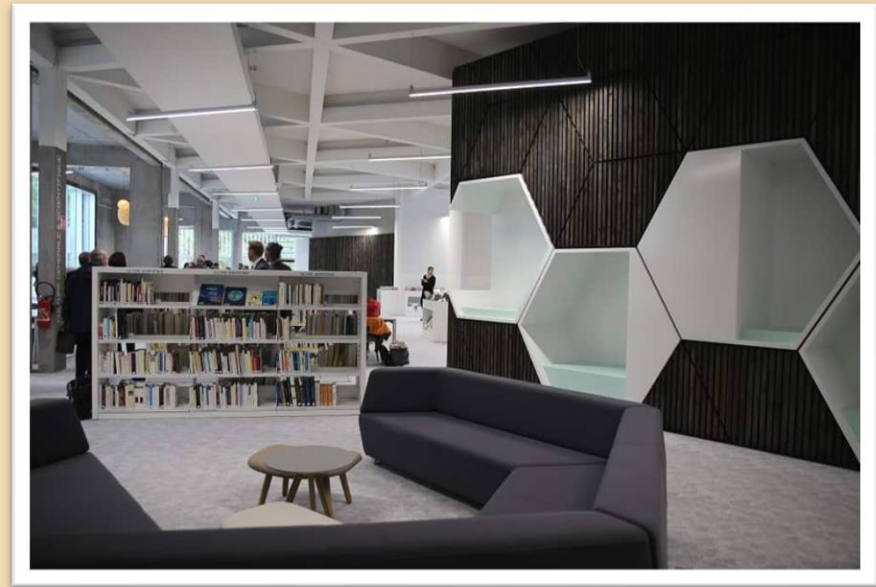
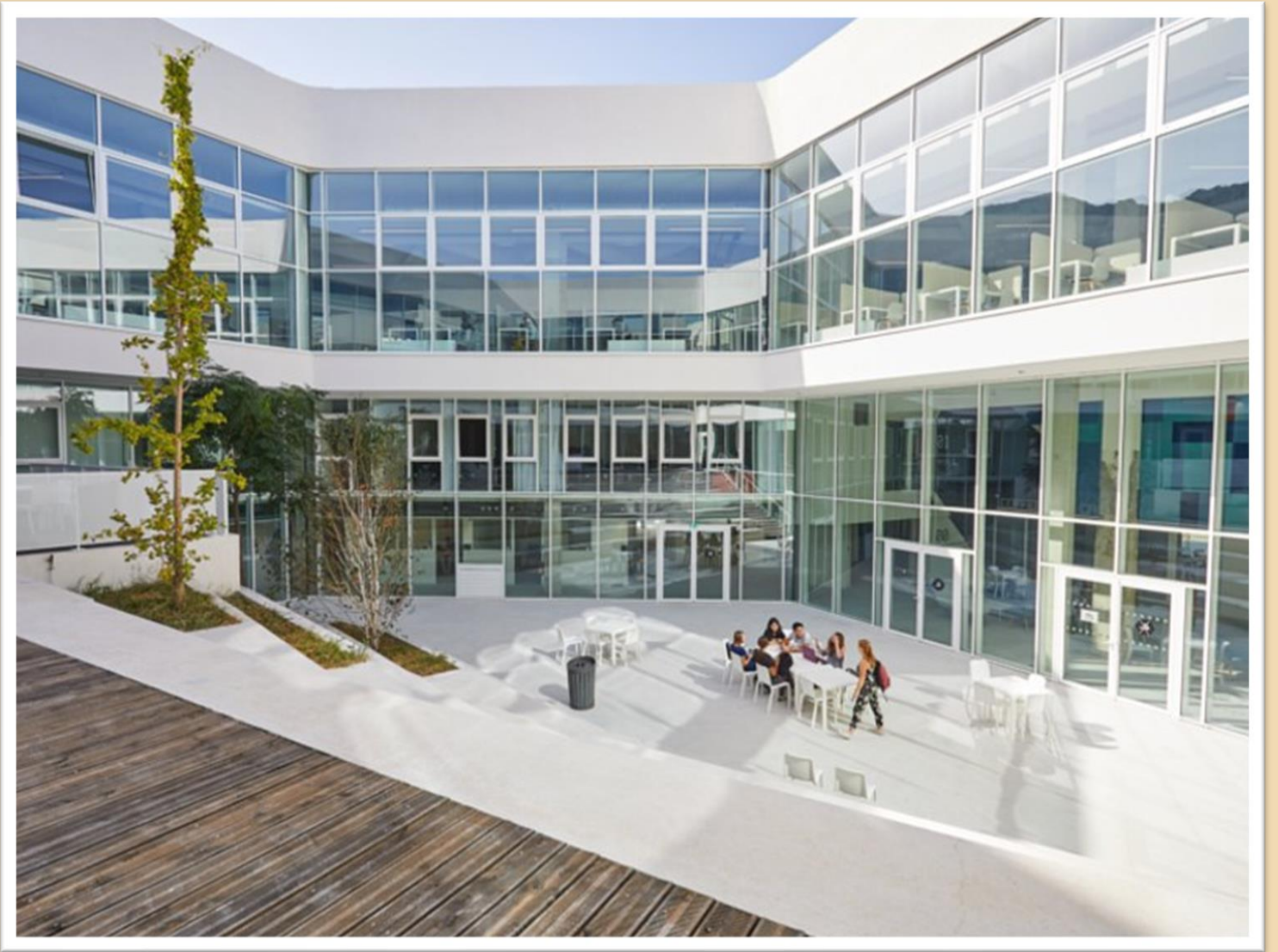
Elizabeth de Portzamparc, Region Ile de France - Image de synthèse de la façade nord du Grand équipement documentaire



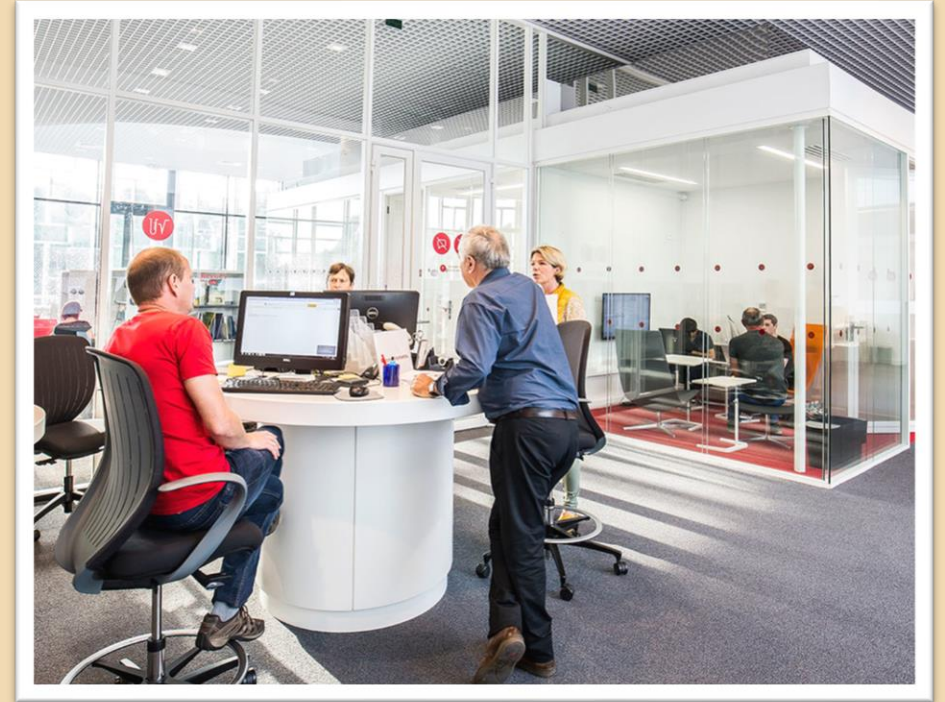
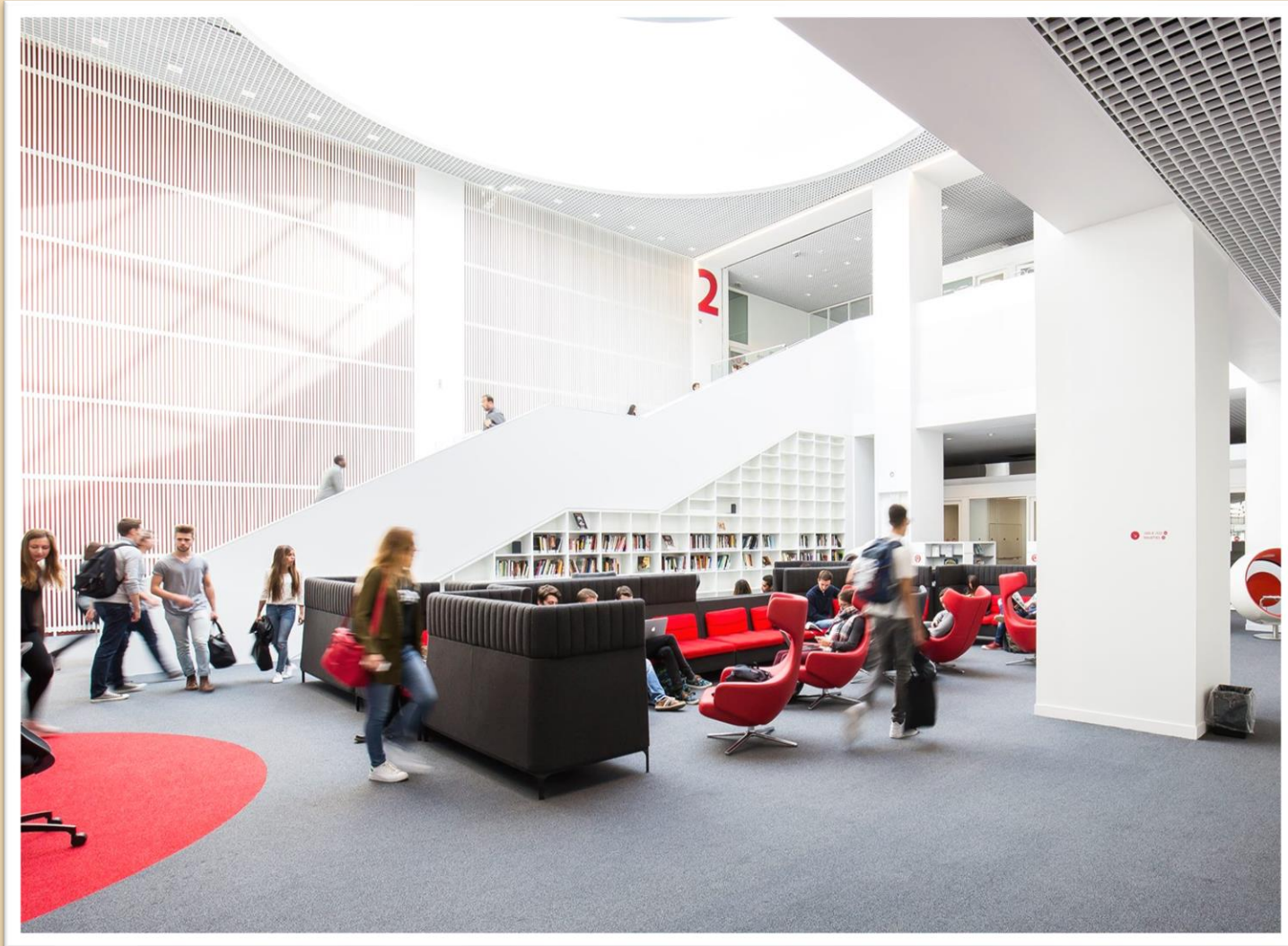
Christian de Portzamparc- Image de synthèse du campus Nation, Université Sorbonne Nouvelle



BU Madeleine-Brès, Caen



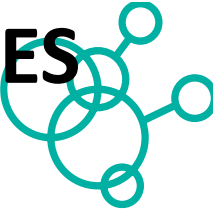
L'Hexagone - BU Luminy, Aix-Marseille Université



Lilliad – Learning Center innovation, Université de Lille



# DES PRATIQUES D'ACCUEIL EN MUTATION – REPENSER LES POSTURES

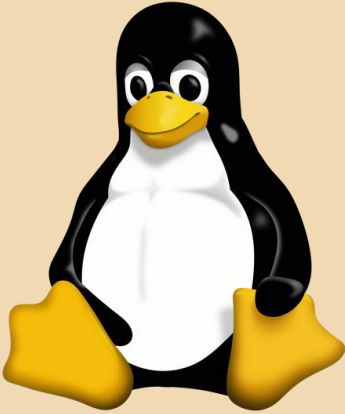


## La transformation des BU au SCD de Caen

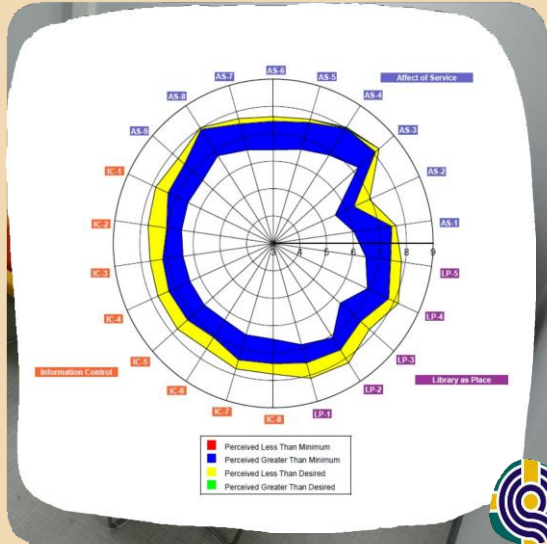
- S'adapter aux évolutions des pratiques pédagogiques et de recherche : espaces d'apprentissage, salles de travail en groupe, fablab, espace e-sport, etc.
- Améliorer l'expérience physique de travail et l'expérience du temps passé à la bibliothèque (assouplir et diversifier les postures proposées)
- Offrir des possibilités de moduler le temps passé à la bibliothèque en accédant à des activités simples et immédiates de détente physique et intellectuelle
- Diversification et simplification des services



NO  
TURN  
NES



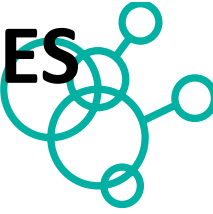
WEEK  
END







# DES PRATIQUES D'ACCUEIL EN MUTATION – REPENSER LES POSTURES



## Les postures à l'accueil

- Barrière symbolique de la banque d'accueil
- Accueil en mouvement, l'Infomobile à Paris 8
  - Faciliter l'appropriation de la BU
  - Un service de très grande proximité

## Un travail d'équipe

- Accompagnement
- Développement et valorisation des compétences d'accueil
- Quelles compétences ? Soft skills
- Comment les développer ?  
Exemple du guide pratique de l'infomobile
- Groupes d'échanges de pratiques





# RENFORCEMENT DES COMPÉTENCES EN MATIÈRE DE PILOTAGE DE LA POLITIQUE D'ACCUEIL - DÉMARCHES ET OUTILS



## Démarche qualité

- Amélioration continue
- Référentiel Marianne / Service public +
  - « **Un service public proche**
    1. Dans le respect mutuel, vous êtes accueillis avec courtoisie et **bienveillance** et vous avez le droit à l'erreur\*
    2. Nous sommes **joignables** par téléphone ou sur place et nous facilitons vos démarches en ligne
    3. Vous bénéficiez d'un **accompagnement** adapté à votre situation personnelle
  - Un service public efficace**
    4. Nous vous **orientons** vers la personne compétente pour traiter votre demande
    5. Vous recevez une **réponse** à vos demandes dans les délais annoncés et vous êtes **informés** sur l'avancement de votre dossier
    6. Vous avez accès à nos **résultats** de qualité de service
  - Un service public simple**
    7. Vos **avis** sont pris en compte pour améliorer et simplifier nos démarches
    8. Afin de vous offrir un service de qualité, nous développons en permanence nos **compétences**
    9. Nous sommes **éco-responsables** »

## Expérience utilisateur

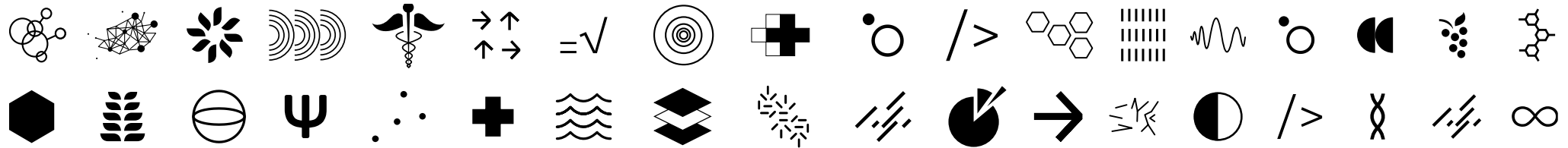
- Appropriation croissante des méthodes UX et de design thinking par la profession
  - 2016 Traduction collective sous la direction de N. Clot de *Utile, utilisable, désirable* de Aaron Schmidt et Amanda Etches
  - 2016 Congrès ADBU en Nice





UNIVERSITÉ  
CAEN  
NORMANDIE

# ET MAINTENANT ?



QUELLE DISTANCE USAGER / BIBLIOTHÈQUE DANS L'APRÈS-COVID ?





# RELATIONS BU/USAGERS DANS UN MONDE APRÈS LA COVID



## Distanciation physique

- Barrières physiques et distances sociales
- Nécessité de trouver de nouveaux moyens de rester en contact et de proposer des services
- Click & collect
- Obligation de prise de rendez-vous

## Et maintenant ?

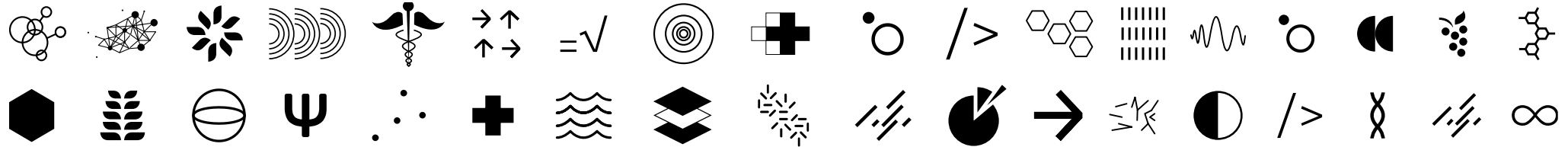
- Quels usages de la bibliothèques ?
  - Les 3 scénarios d'Andy Priestner
  - La théorie de l'intentionnalité
- Accompagnement des collègues





UNIVERSITÉ  
CAEN  
NORMANDIE

# AVEZ-VOUS DES QUESTIONS ?



[LOLA.MIRABAIL@UNICAEN.FR](mailto:LOLA.MIRABAIL@UNICAEN.FR)



Normandie Université