

Epreuve - Matière : 101 0529 Session : 2026

**CONSIGNES**

- Remplir soigneusement, sur CHAQUE feuillet officiel, la zone d'identification en MAJUSCULES.
- Remplir soigneusement le cadre relatif au concours OU à l'examen qui vous concerne.
- Ne pas signer la composition et ne pas y apporter de signe distinctif pouvant indiquer sa provenance.
- Rédiger avec un stylo à encre foncée (bleue ou noire) et ne pas utiliser de stylo plume à encre claire.
- N'effectuer aucun collage ou découpage de sujets ou de feuillet officiel.
- Numéroté chaque PAGE (cadre en bas à droite de la page) sur le nombre total de pages que comporte la copie (y compris les pages vierges).
- Placer les feuilles dans le bon sens et dans l'ordre de numérotation des pages.

Département des services aux publics  
de la bibliothèque

5 février 2026

Note à l'attention du directeur de la bibliothèque

Objet : évaluation de la qualité et amélioration de l'expérience utilisateur

La publication récente du livre blanc Qualibiblo par la commission Évaluation - Qualité de l'ADBU et la commission CN 46-8 de l'Agence Française de normalisation démontre autant l'actualité et l'importance du sujet que l'avance qu'ont pu avoir les bibliothèques concernant l'évaluation des activités de ce type d'établissements. Depuis la loi organique sur les lois de finance et la loi sur les libertés et responsabilités élargies des universités, la performance et la modernisation des services, de l'action publique et de la relation aux usagers sont devenus des enjeux majeurs. À l'heure des grands classements internationaux qui intensifient la concurrence entre les établissements et compte tenu du contexte budgétaire contraint régulièrement explicité par les communiqués de France universités ou du Sénat, l'évaluation des services publics devient un prérequis. Elle est devenue indispensable pour convaincre les tutelles, améliorer les services rendus et communiquer avec la société. L'établissement entreprenant cette démarche d'amélioration vers un avenir demandé de détailler les outils mobilisables par évaluer cette qualité et améliorer l'expérience utilisateur. Nous aborderons dans un premier temps le contexte de l'amélioration continue avant d'envisager les outils nécessaires puis une méthodologie et les objectifs de l'amélioration de l'expérience utilisateur.

1- le principe de l'amélioration continue des services rendus.

Appuyée sur le principe de la mutabilité du service public, l'évaluation des politiques publiques est une obligation légale contrôlée par la Cour des comptes. À l'échelle de l'université, ces enjeux sont explicités dans le contrat pluriannuel passé entre l'état et l'établissement et dont dépend la subvention par charge de service public et différents appels à projets. Il est ainsi crucial par la gouvernance de mettre en place une démarche d'amélioration des services rendus en s'appuyant d'abord sur leur évaluation. Le conseil académique sera ainsi un relais fondamental en couvrant simultanément la commission recherche avec les enseignants-chercheurs et la commission formation et vie universitaire, le conseil documentaire évaluant déjà les services de la bibliothèque. Différents documents cadres établissent déjà une certaine culture de l'évaluation : le schéma directeur de la documentation et le projet de service de la bibliothèque mais aussi le schéma directeur de la vie étudiante qui a pour objectif d'améliorer les conditions et la qualité de vie étudiante. Ce sont des outils de pilotage de visibilité et de communication justifiant l'attractivité du service public. La gouvernance étant à l'initiative de la démarche, elle devra être formalisée en concertation avec les services centraux et le comité de pilotage mis en place. Le diagnostic initial du label Services publics + sera l'occasion de poser les premiers jalons. Le projet se verra collectif et fédérateur afin d'assurer la cohérence des initiatives.

La bibliothèque a déjà une culture de l'évaluation et est abourvie de multiples données brutes. Afin d'insuffler une dynamique d'amélioration continue, nécessaire à la candidature au label Services publics +, une approche par processus au sens du système de management par la qualité sera favorable. Un état des lieux permettra de faire le point sur les outils déjà en place : un guide des bonnes pratiques disponible à l'accueil, un référentiel qualité et un vivier de procédures et une base de questions disponibles numériquement et partagés sur un wiki afin d'en assurer la mise à jour continue. La bibliothèque a déjà une culture de la données ne serait-ce que par produire son rapport annuel d'activité. L'ensemble des agents devra être impliqué sur les enjeux de la qualité et des formations seront mises en place via les CRPCB où Cécile Tavira (justement présidente de la CNAB-8) donne des formations à l'évaluation. Le service de formation continue de l'université donnera également des formations en ce sens à moins que la gouvernance souhaite externaliser le processus via un qualitevent. De manière générale plusieurs collègues ont déjà un pourcentage d'ETP consacré à la qualité et à la collecte de données dans leur fiche de poste. Ils seront autotr

de relais par expliquer le processus d'amélioration continue et la future collaboration des équipes. En effet, une démarche d'amélioration est à concevoir sur le temps long et avec des moyens humains arrêtés. La direction générale des services pourra peut-être envisager l'emploi d'un chargé de mission par la phase de diagnostic de la bibliothèque.

Enfin, l'engagement quotidien des agents sera fondamental. En plus des formations proposées, des temps informels seront à mettre en place dans les équipes afin de s'appuyer sur leur ressenti et leurs savoir-faire. Je prendrai le temps d'intervenir en réunions de service afin d'appliquer la démarche envisagée. Cela me permettra de valoriser l'implication des agents. Une enquête auprès des agents sera également proposée afin de recueillir en amont puis après la démarche sur leur perception de la transformation interne. L'objectif est de leur donner le goût de l'amélioration de service et de faire naître un automatisme de l'évaluation et non pas une entreprise contrôlée de collecte de données. La démarche d'évaluation de la qualité de vie et des conditions de travail ayant déjà été mise en place, les mêmes logiques peuvent être mobilisées, avec de nouveaux outils à contrôler.

## 2- Comment évaluer la qualité des services rendus

De nombreux outils sont à la disposition de la bibliothèque afin d'évaluer la qualité des services rendus. Dans un premier temps les données d'activité peuvent être collectées: les entrées via l'application APPLuences, les prêts, les réservations ou les communications via le module statistique du SIB3 ou le nombre de contribution sur place lors des semaines test. Il s'agit de mesurer l'usage de la documentation papier et électronique selon les principes arrêtés dans la charte des collections et dans les différents plans de développement des collections. L'évaluation de l'utilisation des services documentaires est essentielle puisqu'elle permettra d'analyser l'évolution des besoins, appuyée sur les indicateurs définis par la norme ISO. Les usages devront également être interrogés, à savoir le taux de rotation des fonds par exemples, afin de dégager des profils d'utilisateurs et de segmenter l'évaluation. Les services non-documentaires seront également évalués dans la mesure des indicateurs disponibles: prêt d'objets, mise à disposition d'espaces numériques, innovants ou de détente, participation à l'offre de formation, programmation d'activités culturelles, etc. Ces données d'activités sont utilisées dans le rapport annuel et contrôlées dans l'enquête statistique ESGBU, permettant des comparaisons au niveau national et européen de structure identique. L'ANBU travaille à l'harmonisation de ces indicateurs à l'échelle européenne notamment grâce à Liber.

Des données sollicitées devront également être réunies, notamment sur la satisfaction des usagers. Les dispositifs de recueil de l'avis des usagers peuvent être mis en place: cahier de suggestions, borne de recueil de satisfaction. La participation à l'enquête Libqual + est également très éclairante puisqu'elle permet de situer les services entre les attentes, le désiré et le perçu des usagers. En effet, elle permet de mesurer

l'écart type entre la satisfaction réelle de l'utilisateur, le niveau minimum qu'il juge acceptable pour le service et le niveau ressenti par l'item. Ponctuellement des focus groups peuvent également être organisés sur des sujets précis. Des enquêtes thématiques peuvent être organisées afin de recueillir l'avis et les habitudes des usagers. Tournées vers la sociologie, elles permettent d'étudier les profils d'utilisateurs et d'interroger le lien entre fréquentation de la bibliothèque et réussite des études. Enfin, il est possible de travailler au lieu avec les associations étudiantes ou avec un panel représentatif afin d'évaluer une offre de service en adéquation avec les besoins et de construire au besoin un projet grâce à la contribution à la vie étudiante et de campus. La co-construction permet d'inclure les utilisateurs dans l'amélioration des services.

Enfin, des données observées doivent être envisagées, lorsque que chronophages pour être significatives. Les méthodes d'UX design permettent de suivre les usagers dans leur utilisation de toute la bibliothèque, d'observer les habitudes comme les points de difficultés. En traçant sur un plan de la bibliothèque les chemins parcourus par les utilisateurs, des persona ou profils types émergeront et pourront être croqués par étudiant l'adéquation des services avec les segments d'utilisateurs définis. L'ensemble de ces données d'activité, sollicités et observées s'appuient sur des indicateurs d'activité, de performance (utile utilisation des moyens par rapport au service rendu) et d'impact au sens de la norme ISO 16439. ~~L'évaluation~~ L'évaluation passe également par l'impact et les retombées des services de la bibliothèque à l'échelle de l'établissement et du territoire, c'est notamment l'impact sociétal de la bibliothèque sur le campus, puisque les bibliothèques participent à la vie de campus comme le rappelle le décret de 2011 versé au code de l'éducation, et sur le territoire avec la dynamisation induite.

### 3- Améliorer l'expérience utilisateur

Il est indispensable de se fixer des limites et il ne sert à rien de tout mesurer puisque ce qui compte, ne compte pas forcément et ce qui compte ne peut pas toujours être compté (Einstein). En effet, il est fondamental de faire un choix appuyé sur les objectifs opérationnels fixés par l'université. Ainsi, il s'agira de proposer une offre de services en adéquation avec les besoins. Par exemple, la segmentation des publics et de leurs usages peut permettre de mettre en lumière des usages inadéquats des espaces et ainsi travailler sur le zonage. L'UX design et la co-construction permet de produire des services au plus près des usagers puisqu'ils seront conçus par et pour eux, ce qui augmentera leur satisfaction générale. Le zonage permettra également de mettre en place des espaces de repos, de lecture de divertissement, d'ateliers voire de restauration ce qui complètera leur expérience totale. Cette logique est rappelée dans le livre au titre évocateur d'Aaron Schmidt et Amanda Elches : Utile, utilisable, désirable. L'objectif est bien celui-ci rendre désirable ~~par~~ la bibliothèque par l'expérience utilisateur, ce qui implique un travail sur la signalétique, la décoration, l'ambiance générale de la bibliothèque. Il

Examen : ..... Série Spécialité : .....

Epreuve - Matière : 101 OS 29 ..... Session : 2026 .....

**CONSIGNES**

- Remplir soigneusement, sur CHAQUE feuillet officiel, la zone d'identification en MAJUSCULES.
- Remplir soigneusement le cadre relatif au concours OU à l'examen qui vous concerne.
- Ne pas signer la composition et ne pas y apporter de signe distinctif pouvant indiquer sa provenance.
- Rédiger avec un stylo à encre foncée (bleue ou noire) et ne pas utiliser de stylo plume à encre claire.
- N'effectuer aucun collage ou découpage de sujets ou de feuillet officiel.
- Numéroté chaque PAGE (cadre en bas à droite de la page) sur le nombre total de pages que comporte la copie (y compris les pages vierges).
- Placer les feuilles dans le bon sens et dans l'ordre de numérotation des pages.

fait que l'utilisateur s'y sente bien. La qualité d'une bibliothèque passe avant tout par le lieu qu'elle occupe et les valeurs qu'elle incarne.

L'expérience utilisateur passe également par l'offre documentaire, qu'elle soit papier ou numérique. Au-delà de posséder les références nécessaires aux études, le fait d'appuyer sur des indicateurs qui garantissent la rationalisation des dépenses, la bibliothèque doit assurer une meilleure visibilité de son offre documentaire. Cela passe par de la communication et de la co-construction de collections avec les usagers et pas seulement les enseignants-chercheurs.

C'est aussi une logique de valorisation de l'offre en reprenant des principes du merchandising. Il est important de valoriser les collections en rayons, grâce à des présentoirs par exemple, qui ne font libérer de leurs livres prescrits renvoient vers une base de données numériques.

Ainsi, avec présentoirs ou ce trouve vieillissent vite et se crée par défaut de manque chez l'utilisateur. La valorisation des ressources numériques peut passer par la création de petites bibliothèques de signets qui renvoient aux ressources grâce à des signets. Il s'agit finalement d'améliorer la découvrabilité des collections, ce qui favorise l'expérience de l'utilisateur.

Enfin, l'accueil et l'hospitalité du lieu permettent d'englober l'expérience utilisateur. Le ministère de la culture vient d'établir un guide de l'accueil et la direction interministérielle de la formation publique en livre blanc sur l'accueil en service public. Véritables guides pratiques, ils permettent de mener un travail en profondeur sur ces notions avant d'entreprendre une valorisation de la démarche qualité. En effet, à l'exemple des bibliothèques de Lyon 5 qui ont été les premières à obtenir la certification ISO 9001 sur la qualité de l'accueil, la gouvernance pourrait solliciter la labellisation Services publics + qui représente l'un des meilleurs communications sur la démarche d'amélioration. Cette certification permettant d'évaluer la mise en œuvre des engagements, de renforcer la dynamique

de la certification et surtout de démontrer publiquement la qualité et la conformité des pratiques de l'université au référentiel des 8 engagements. Au même titre que les résultats d'enquêtes sont rendus publics, le label permettrait d'attester la démarche d'amélioration des services.

L'engagement d'un service dans une démarche qualité et d'amélioration est enthousiasmant. Projet collectif et fédérateur, il permettra de faire connaître à la communauté universitaire et à l'ensemble du public la richesse de l'offre de services, documentaires ou non, proposés par la bibliothèque. Tous ces indicateurs reposent sur des outils dont la liste n'était pas ~~exhaustive~~ exhaustive et qu'un partenariat avec les bibliothèques ayant déjà une certification pourrait combler. La mise en place d'un tableau de bord, outil d'aide à la décision, mutualisé avec l'université permettrait d'augmenter l'efficacité de la démarche et de mutualiser les ressources avec les services. Cette démarche d'amélioration ne pourra voir le jour sans la définition d'objectifs clairs et l'allocation de moyens en adéquation. Enfin, il faut garder à l'esprit que cette démarche s'inscrit dans le temps long et qu'elle doit reposer sur l'acculturation des équipes mentionnées. Enfin, dans un temps ultérieur, il serait pertinent de s'intéresser au profit du non-usager, de le quantifier et d'établir un projet pour le convaincre de fréquenter et utiliser la bibliothèque, si la politique stratégique de l'établissement le décide.

Le bibliothécaire, responsable des services aux publics



