

Concours section : BIBLIOTHECAIRE INTERNE
Epreuve matière : Étude de cas
N° Anonymat : V260NAT1014461 Nombre de pages : 8

Epreuve - Matière : 101 - 0529 Session : 2025

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.

Bibliothèque XXX

le xx/xx/xx

Note à l'attention de la direction

Objet : Propositions basées sur divers outils pour évaluer la qualité des services rendus et améliorer l'expérience utilisateur à la bibliothèque.

La qualité des services rendus en bibliothèque est au cœur des préoccupations de chaque service, quel qu'il soit. Son évaluation peut prendre diverses formes : obtention d'un label ou d'une certification, enquêtes menées auprès des usagers et des agents, avec une approche désormais orientée usagers. Il s'agit d'un processus long qui va au-delà des indicateurs d'activité déjà suivis de manière régulière et rigoureuse et qui doit s'inscrire dans une réflexion globale et structurée.

Ainsi, cette note visera à détailler comment évaluer la qualité des services rendus par la bibliothèque et améliorer l'expérience utilisateur, basé sur divers outils mobilisables, afin d'ancrer la bibliothèque dans une démarche d'amélioration continue.

Pour ce faire, un état des lieux sera tout d'abord dressé avant d'aborder l'organisation et le pilotage de

projet. Enfin, la mise en œuvre concrète de l'évaluation sera détaillée.

I - Etat des lieux

Un état des lieux précis doit d'abord être établi. Pour ce faire, le projet doit s'inscrire dans la feuille de route de l'établissement mais aussi dans celle de la bibliothèque ce qui facilitera la constitution d'un groupe de travail (GT). Ce dernier fera le bilan des outils d'évaluation déjà utilisés par le passé et explorera de nouvelles idées.

Ce projet s'inscrivant dans la démarche d'amélioration des services rendus aux publics de l'établissement, la contribution de la bibliothèque doit figurer dans la feuille de route de l'établissement. C'est un point de départ essentiel pour donner une dimension politique et stratégique au projet. Cet ancrage du projet facilitera la coopération et les échanges interservices au niveau de l'établissement. Il en va de même au niveau de la bibliothèque. L'évaluation de la qualité des services rendus et l'amélioration de l'expérience utilisateur doit figurer dans les objectifs de service et être validé en Comité de direction afin de fédérer l'ensemble des services et définir une vision partagée.

La constitution et l'animation d'un GT seront essentielles. Il sera composé d'agents de tous les services de la bibliothèque : Services aux publics, Collections, Formations aux usagers, Sciences ouverte, Action culturelle, Equipements numériques mais aussi de moniteurs étudiants dont l'expérience sera indispensable. A cette première équipe pourront rapidement être associés des partenaires internes à l'établissement : des enseignants chercheurs, des doctorants, des lecteurs extérieurs mais aussi des associations étudiantes. Pourront également être associés

les services de santé de l'établissement, le service culturel et social ainsi que les services informatiques et numériques. Afin de coordonner le travail du GT et les différents échanges, je me propose de le piloter et de faire les différents points d'étape. Il serait également intéressant de pouvoir mener ce projet à bien avec l'expertise d'un ingénieur UX afin d'axer les réflexions sur l'expérience utilisateur.

Une fois l'équipe mise en place, le GT mènera un travail de bilan et reprendra de manière exhaustive les actions menées par les différents services pour évaluer les services proposés afin d'en proposer une synthèse : quels outils ont déjà été utilisés et quelles en ont été les bénéfices ? En parallèle, il conviendra de recenser tous les outils à disposition pour évaluer la qualité des services : enquête Libqual+, audit externe, enquêtes agents, enquêtes usagers, indicateurs de performance et d'impacts, etc. Des échanges avec des établissements ayant déjà utilisé ces outils seront également à prévoir pour identifier les plus pertinents pour le projet.

II - Organisation et pilotage du projet

Ce projet d'évaluation de la qualité des services rendus et l'amélioration de l'expérience utilisateur doit reposer sur une organisation claire et structurée basée sur des objectifs réalisables, un calendrier réaliste et une planification des moyens humains et financiers maîtrisée.

Le travail du GT permettra de définir les objectifs et la finalité globale de l'évaluation : faut-il envisager l'obtention d'une labellisation comme Services Publics+ qui a fait suite en 2023 à la Charte Marianne qui avait été introduite en 2005 ? Si oui, quel niveau ? Est-il préférable de mettre en place une enquête Libqual+ comme cela a été fait par l'Université de Louvain ? Il s'agit d'une étape clé qui conditionnera la réussite de l'évaluation de la qualité des services rendus. Cette étape permettra la définition d'objectifs qui est indispensable à la structuration du projet dans son ensemble.

Le calendrier est un élément central pour la structuration du projet. Il est envisageable de penser la constitution du GT avant les entretiens annuels afin d'avoir le soutien des N+1 et faire figurer le projet dans les objectifs annuels des agents. Cela laissera aussi le temps de trouver les formations nécessaires et adaptées à l'équipe. Il conviendra aussi de déterminer les points d'étape et leur finalité : relative, validations etc... afin que l'équipe projet ait une visibilité et une vision partagée des échéances et des responsabilités : les étapes de validations au niveau de l'établissement telle que l'inscription dans le schéma directeur de vie étudiante devront également être anticipées.

Ce projet nécessite des moyens humains et financiers qu'il conviendra de quantifier. Si le recrutement d'un ingénieur IUX est envisagé, il faudra budgéter son recrutement. Ce projet étant un processus long il faudra considérer un contrat de plusieurs mois. La charge de travail de l'équipe pendant les moments forts de l'année sera également à garder à l'esprit : rentrée de septembre, partiels, chantiers divers, formations etc...

III - Mise en œuvre de l'évaluation

La mise en œuvre du projet reposera sur une communication interne et externe efficace, avec un volet formation pour l'équipe de la bibliothèque, l'exploitation et la communication des résultats ceci afin de tendre vers une démarche d'amélioration continue.

La démarche qualité peut ne pas parler à l'ensemble de l'équipe de la bibliothèque. Avoir un cycle de formation devra être organisé pour que les agents (membres du GT ou non) puissent mieux appréhender les enjeux. Il en va de même pour l'expérience utilisateur qu'il faudra présenter aux équipes. Au cours de l'année à venir chaque agent devra avoir suivi au moins une formation sur chacune des ces deux thématiques qui pourra être complétée par des ateliers en cours d'année.

Concours section : BIBLIOTHECAIRE INTERNE

Epreuve matière : Étude de cas

N° Anonymat : V260NAT1014461 Nombre de pages : 8

Epreuve - Matière : 101 - 0529 Session : 2025

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.
- Numéroter 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.

La communication interne sera essentielle. Le projet dans son ensemble devra être présenté à l'ensemble de l'équipe et le calendrier de l'évaluation détaillé et accessible par exemple lors d'une réunion mensuelle d'équipe. En tant que pilote je pourrai organiser la communication interne en lien avec le service communication de la bibliothèque. Quant à la communication externe à destination des usagers, elle reposera sur une campagne d'affichage (papier et écrans dynamiques) une campagne de mailing organisée avec le service communication de l'établissement mais aussi par l'intermédiaire des agents en banque de prêt. Une campagne de communication réussie permettra de toucher l'ensemble des usagers ciblés par la méthode qui sera choisie.

Enfin, le suivi de l'évaluation, le traitement des résultats mais aussi la communication autour des résultats seront essentiels. Une équipe dédiée avec des membres issus du GT sera mis en place pour dépouiller et analyser les résultats dans le but de les communiquer aux équipes, à l'établissement mais aussi et surtout aux usagers qui devront avoir connaissance de l'évaluation, de son résultat et des suites qui seront données comme la mise en place de nouveaux services à court et moyen termes.

Concours section : BIBLIOTHECAIRE INTERNE

Epreuve matière : Étude de cas

N° Anonymat : V260NAT1014461 Nombre de pages : 8

L'évaluation de la qualité des services rendus avec un focus sur l'amélioration de l'expérience utilisateur repose sur la compréhension de la démarche dans sa globalité, sur des échanges interservices et interétablissements et sur une volonté d'intégrer une démarche d'amélioration continue.

Le/la bibliothécaire responsable des services aux publics

