

Epreuve : 10.1 Matière : 0529 Session : 2021

CONSIGNES

- Remplir soigneusement, sur CHAQUE feuille officielle, la zone d'identification en MAJUSCULES.
- Ne pas signer la composition et ne pas y apporter de signe distinctif pouvant indiquer sa provenance.
- Numéroté chaque PAGE (cadre en bas à droite de la page) et placer les feuilles dans le bon sens et dans l'ordre.
- 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 feuille officielle. Ne joindre aucun brouillon.

Le 11 février 2021

Note à l'attention de la directrice
du SCDObjet: Mise en place d'une méthodologie pour doter le
SCD d'un nouveau règlement intérieur.

La précédente campagne d'entretiens annuels a fait émerger la difficulté récurrente pour les agents en service public d'appliquer le règlement intérieur, voté il y a maintenant une quinzaine d'années. De plus, compte tenu de l'aspect juridique d'un tel document, il devient urgent de le mettre à jour afin de l'inscrire dans un cadre légal qui ne pourrait être contesté. Dans ce but, vous m'avez chargé de vous présenter une méthodologie de travail à mettre en place pour doter le SCD d'un nouveau règlement intérieur. Pour cela, il faudra se poser la question suivante =

Comment réécrire un document inscrit dans un ordre juridique afin qu'il soit ^{efficace} bien compris et applicable à la fois par les lecteurs et le personnel?

Avant de se lancer dans la phase de rédaction, il faudra d'abord convenablement identifier les points du règlement ayant posé problème et / ou obsolètes selon nos agents d'accueil. Dans un dernier point, parce que le règlement intérieur peut paraître comme un outil répressif aux yeux de

nos lecteurs, nous verrons comment mettre au point des outils de médiation et de sensibilisation afin de le présenter comme un document à la fois pour son service et sa protection.

I. Que doit-on modifier dans le règlement intérieur? Identification des points obsolètes et/ou difficilement applicables

Parce qu'un SCD ne peut fonctionner à la force d'une seule personne et que l'expérience et la technicité de chacun compte, la dotation du SCD d'un nouveau règlement intérieur commença par la constitution d'un groupe de travail. Ce groupe de travail dédié à la rédaction du règlement intérieur sera composé d'agents volontaires (effectuant du service public) ^{dans les bibliothèques du SCD} appartenant aux trois catégories, A, B et C. Le groupe de travail serait dirigé par un membre de la direction (selon disponibilité) et moi en tant que responsable de l'accueil des publics. ~~Le groupe~~ Il avait pour fonction, selon les expériences de chacun, d'identifier les points du règlement intérieur à modifier ou tout simplement supprimer. Il pourra également suggérer des ajouts à améliorations ^{apportés à} à ce document.

Nous avons actuellement un règlement intérieur voté il y a une quinzaine d'années et en cela il n'est plus adapté à la réalité de terrain. Devant l'urgence d'une nouvelle rédaction, le groupe de travail devra se réunir une fois par semaine.

Dans la pratique, le groupe organisera sa réflexion selon les trois grands thèmes suivants: .e./?..

publics et services aux publics, collections, sécurité des biens et des personnes. Un agent de chacun de ces domaines ainsi que le service de sécurité seront donc invités à rejoindre le groupe de travail.

- Publics et services aux publics: en quinze ans, les publics et services ont évolué. Afin de mieux identifier les usages et pratiques, nous nous baserons sur les précédentes enquêtes auprès du public. Cela nous permettrait d'également de mieux comprendre comment est perçu notre établissement et ainsi adapter les points du règlement qui jusqu'à présent pouvaient être trop répressifs ^{ou mal compris} pour les lecteurs. Les services et l'usage de l'informatique seront également étudiés et définis: le travail (individuel ou en groupe) à distance va tendre à devenir, une nouvelle norme. Nous nous pencherons donc à évaluer dans quelles mesures cette pratique pourra s'effectuer et par quels moyens (Zoom, Facebook sont-ils compatibles avec la charte Renater?).

- Collections: un agent du département des collections sera invité à participer à ce groupe. On se questionnera sur les dégradations constatées et l'évolution dans le temps de leur nombre en se basant sur le fichier de suivi de l'atelier de restauration. On étudiera également le taux de remplacement et de ^{de juger} recouvrement des documents. Cela nous permettra de l'efficacité du rappel au règlement intérieur et de l'adapter si nécessaire.

- Sécurité des biens et des personnes: bien qu'ils ne fassent pas parti des personnels de bibliothèques, les agents du PC sécurité sont des alliés pour le bon fonctionnement de la bibliothèque. Notre règlement intérieur présente, dans une partie consacrée à la sécurité, les règles en matière d'évacuation, de respect et bonne tenue dans nos locaux. Pour étudier l'effet dissuasif du texte, nous pourrions utiliser les rapports d'incidents avec des lecteurs établis par mon service. Toutefois, nous devons

également solliciter les agents du PC sécurité qui détiennent également des documents importants pour l'évaluation tels que fichiers-bilans d'intervention et rapports lors des exercices d'évacuation.

À groupes d'agents experts en leur domaine et aguerris au service public devront donc proposer des modifications pour mettre à jour le règlement intérieur. Ces modifications seront soumises à la validation du membre de la direction présent qui jouera le rôle de modérateur. Une fois la matrice du document fixée, il s'agira de s'atteler à la rédaction à proprement dite du nouveau texte.

II. de la rédaction: donner un cadre juridique tout en étant compréhensible pour tous.

Toute la difficulté de cet exercice résidera dans le fait que le règlement intérieur est à la fois un parachute juridique pour le SCD et un texte devant être lu et compris par tous, à la fois par le public et par le personnel. Son interprétation et son application ne doivent souffrir aucune contradiction.

Pour cela, et lever toute ambiguïté, le texte sera rédigé en des termes clairs. L'utilisation de termes bibliothéconomiques spécifiques seront à proscrire dans la mesure du possible. Pour le personnel en charge de l'application du dit règlement, il devra y trouver le nom, ou du moins la fonction, de la personne habilitée ^{pour prononcer} la sanction ^{éventuelle} (même si la règle de l'appel à un supérieur hiérarchique disponible continuera de s'appliquer). Cet aspect de la rédaction - dont je me propose de m'occuper - sera important afin d'éviter des litiges. La sanction appliquée pour non respect d'un point de règlement y sera clairement notée.

Après la rédaction, la proposition du nouveau ..4./8..

Epreuve :101..... Matière :0529..... Session :2021.....

CONSIGNES

- Remplir soigneusement, sur CHAQUE feuille officielle, la zone d'identification en MAJUSCULES.
- Ne pas signer la composition et ne pas y apporter de signe distinctif pouvant indiquer sa provenance.
- Numéroté chaque PAGE (cadre en bas à droite de la page) et placer les feuilles dans le bon sens et dans l'ordre.
- 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 feuille officielle. Ne joindre aucun brouillon.

Le règlement intérieur passera en relecture pour éviter toute contestation ultérieure. Dans un premier temps, le groupe de travail précédemment réuni présentera le texte rédigé à la direction du SCD pour relecture. Si les points sont actés et validés par la direction, le texte partira ensuite pour relecture au service juridique de l'université qui jugera de l'applicabilité du règlement intérieur dans le cadre législatif actuel et dans toutes les bibliothèques du SCD (dans l'éventualité où nous n'aurions pas pu avoir un représentant de chaque composante dans le groupe de travail).

Une fois le texte validé par la direction du SCD, le texte pourra être présenté en conseil d'administration pour vote par le Président de l'Université, puis alors appliqué dans toutes les bibliothèques du SCD.

III. Médiation et sensibilisation auprès des publics

La première source de conflits entre le personnel et les publics vient de la méconnaissance du règlement intérieur. Pour remédier cela, un exemplaire du règlement devra être mis à disposition du public qui pourra alors être à égal avec le personnel. Si le règlement intérieur vise à protéger le personnel, les collections et les lieux, il vise également à protéger le public. Cette mise à

disposition du texte pourrait tendre à ^{ne plus} le percevoir comme un outil de répression et à réduire le "fosse" entre le personnel et les lecteurs. Notre politique d'accueil s'en verrait améliorée, le dialogue plus aisé. La mise à disposition du règlement pourra être accompagnée d'une signalétique simple et dénuée d'austérité par rappels des points du règlement à respecter.

La sensibilisation au règlement intérieur se fera également au moment de l'inscription. Je propose pour cela de rajouter une case à cocher dans le formulaire informatique de préinscription. En cochant, le futur lecteur s'engage à respecter le règlement intérieur, qu'il pourra consulter sur la page web du SCD. Lors de la finalisation de l'inscription, les agents en poste auront pour consigne de rappeler quelques points du règlement (notamment les plus transgressés, une liste sera transmise). Ainsi prévenus, nous espérons réduire les potentiels conflits, ce qui n'entre évidemment pas dans notre politique d'accueil des publics.

Enfin, puisque nous avons un public qui maîtrise de mieux en mieux nos réseaux sociaux, nous pourrions nous tourner vers ce média pour sensibiliser nos lecteurs au moyens de publications ludiques et instructives. Ce dernier point est à discuter avec le service de la communication qui pourrait déterminer le réseau social ^{le plus pertinent} en fonction des statistiques de consultations. Là encore, le but est de rajouter de "l'humain" dans les relations entre

bibliothécaires et lecteurs, de réduire le fossé et détruire les préjugés.

La rédaction d'un nouveau règlement intérieur nécessitera de mobiliser beaucoup de moyens humains et de temps. Toutefois, cette tâche est absolument nécessaire pour mieux protéger l'établissement, le personnel, et les lecteurs.

Si ce travail peut nous permettre de nous rapprocher de notre public, il ne faudra pas oublier nos collègues, en particulier ceux effectuant du service public, qui devront découvrir un nouveau règlement et certainement réapprendre de nouvelles habitudes en service public. Pour cela, une formation en interne sera à prévoir avec le responsable des formations.

Enfin, nous pourrions envisager dans l'avenir, toujours avec le responsable des formations, des séquences de mini- formations / présentations de nos services et tâches internes auprès des publics. Cela nous permettrait sans doute de mieux communiquer sur notre travail, ses contraintes et donc rendre le règlement intérieur plus compréhensible à tous.

de responsable de l'accueil
des publics

