

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.

Université de ... - SCD de ...

Lieu, date

A l'attention de Madame la Directrice du SCD,

Vous m'avez confié, en tant que responsable de l'accueil des publics, la mission d'établir une méthodologie de travail afin de doter notre Service commun de documentation d'un nouveau règlement intérieur.

Les équipes chargées dans nos bibliothèques d'accueillir les publics ont en effet déploré, à maintes reprises et notamment dans le cadre de la dernière campagne d'entretiens professionnels, le caractère obsolète et inefficace du règlement actuel qui date de près de quinze ans.

Document fondamental, notre règlement intérieur doit intégrer les responsabilités qui nous incombent en tant que service public administratif mais aussi les droits et devoirs des usagers. Il engage l'ensemble de nos équipes en accord avec notre politique d'accueil et sa construction apparaît comme une formidable opportunité de travail collectif et fédérateur.

Afin d'organiser ce travail, je vous suggère trois phases étalées sur quatre mois avec pour objectif la promulgation et l'application d'un nouveau règlement intérieur en janvier. La première phase sera dévolue à la mise en place d'un groupe de travail qui évaluera tous les documents concernés et analysera l'existant au sein de notre SCD en comparaison avec d'autres universités françaises. La deuxième phase permettra de recueillir, selon des modes collaboratives, des idées et propositions permettant une première rédaction. La phase finale sera consacrée à la formalisation, à la validation et à l'application de notre nouveau règlement intérieur, ainsi qu'à son évaluation sur le long terme.

1. Phase d'évaluation et de consultation

1.1. Fédérer et impliquer

Si les critiques émises à l'égard de notre règlement intérieur actuel par nos collègues plus particulièrement chargés de l'accueil des publics nous poussent aujourd'hui à engager un travail de reforme de ce dernier, elles ~~doivent aussi nous servir à~~ constituer également une base potentiellement féconde. Il s'agit donc d'impliquer, au sein d'un groupe de travail représentatif, les agents d'accueil ayant explicitement exprimé des critiques ou avis négatifs à propos de notre règlement actuel et de son adéquation avec nos missions et avec la réalité du terrain. La constitution d'un premier groupe de travail chargé d'une mission d'évaluation et de prospection s'avère essentielle. Elle devra se faire, dans la mesure du possible, en adéquation avec les charges de chacun et en accord avec les responsables de services. Les référents services aux publics, ainsi que les responsables des différentes missions transversales "communication", "informatique" et "politique documentaire" seront associés aux travaux du groupe. Cette forte représentativité devra permettre également de réinterroger nos règles actuelles en vue de les adapter aux usages actuels.

1.2. Rassembler et analyser

En plus de l'évaluation de l'actuel règlement intérieur, le groupe de travail veillera à rassembler l'ensemble des documents internes et externes impactés. En effet, dans le but de pallier aux carences d'un règlement intérieur trop ancien, des documents régissant nos services aux publics ont été produits et mis en application dans tout ou partie de nos équipes. Il conviendra de réunir de la manière la plus exhaustive possible ces documents en vue de les analyser et surtout d'évaluer leur pertinence dans l'optique d'une éventuelle intégration à notre futur règlement intérieur. De même, il est indispensable d'étendre ce recensement aux documents et chartes produites et appliqués au niveau d'autres services et entités de l'université car ces derniers pourraient contenir des règles et informations liées de près ou de loin à nos services. L'analyse des documents ainsi réunis devra s'appuyer sur les critiques émises dans les entretiens professionnels mais aussi sur la prise en compte des nouveaux services et des projets de notre établissement.

1.3. Élargir l'analyse à d'autres SCD

En vue d'enrichir les réflexions du groupe de travail, une analyse de règlements intérieurs récemment publiés par d'autres SCD français s'avère intéressante, notamment pour définir les différentes rubriques qui composeront notre futur règlement. Nous recherchons d'ores et déjà les règlements des SCD de l'université Paris Nanterre ainsi que celui, publié en 2016, des bibliothèques des universités de Lille. D'autres exemples pourront être ajoutés à ces deux documents en fonction des décisions du groupe de travail. Enfin, nous nous appuyerons aussi sur les nouveaux engagements de la charte "services publics +" anciennement "Charte maritime".

A l'issue de cette première phase programmée en septembre, le groupe de travail devra être en mesure de produire un premier canevas pour notre futur règlement. ~~mais aussi, et surtout, une base de propositions thématiques.~~

2. Phase de proposition et de rédaction

2.1. Faire fructifier l'expérience des personnels et des usagers.

Selon une méthodologie ~~blax~~, je piloterai, avec la coopération active des référents services aux publics, une action de consultation des personnels de notre SCD et d'un panel d'utilisateurs reposant sur deux temps. D'abord, l'envoi d'une question invitant l'ensemble des personnels du SCD et ~~du panel d'utilisateurs~~ à s'exprimer librement. Il s'agirait concrètement de s'appuyer sur l'expérience des équipes à partir de la question suivante : "quel serait votre règlement idéal ?". Afin de recueillir par ailleurs d'autres idées issues de la communauté universitaire, la même question serait soumise à différents services de l'université et notamment aux services logistiques des campus mais aussi ~~soumise~~ aux usagers de nos bibliothèques par le biais des panneaux d'expression installés sur chaque site.

2.2. Choisir ensemble les meilleures idées

Après avoir compilé les différentes suggestions et remarques collectées suite à la démarche UX précédemment appliquée, le groupe de travail procéderait au classement de toutes les propositions en fonction du canevas préétabli ~~et~~ selon une méthode collaborative. Il s'agirait dans le cadre d'un atelier/réunion de rassembler sur des post-it de couleurs les différentes idées. Ce travail devrait permettre, d'une part d'enrichir les conclusions de la première phase du projet et d'autre part, de faciliter l'adhésion future des équipes au nouveau règlement ~~engendré~~ par une méthode fédératrice.

2.3. Rédiger et évaluer les impacts de la rédaction

Conclusion de cette deuxième phase, le temps de la première rédaction par le groupe de travail du nouveau règlement constitue évidemment une étape à la fois cruciale et symbolique. L'enjeu majeur sera de trouver le bon équilibre entre le maintien de l'ordre public, le bon fonctionnement de nos services et les libertés et le confort des utilisateurs. Au-delà de la prise en compte, indispensable évidemment, des nouveaux espaces et services mis en place au sein de notre SCD depuis la promulgation, il y a quinze ans de notre règlement actuel, il est essentiel de bien veiller à produire un cadre réglementaire suffisamment souple pour ~~prendre~~ s'adapter aux évolutions à venir dans les cinq à dix ans à venir. En outre, il faudra être très attentif aux impacts que ne manquera pas d'avoir notre nouveau règlement sur d'autres documents administratifs ou communicationnels du SCD, et plus largement, de notre université de Fukuoka et de nos différents réseaux professionnels. Une vigilance particulière sera portée ~~aux~~ la présence numérique de notre SCD et aux mises à jour à prévoir sur nos différents canaux virtuels.

Prévue sur les mois d'octobre et novembre, la deuxième phase du projet est stratégiquement et symboliquement la plus importante. Elle doit à partir d'une démarche collective ambitieuse, engendrer la naissance d'un nouveau règlement qu'il faudra désormais valider, communiquer et appliquer.

3. Phase de validation et d'application

3.1. Formaliser et valider

Le règlement rédigé par le groupe de travail, qui a ^{à cette date} ~~ant~~terminé sa mission, doit maintenant suivre les circuits de validation internes au SCD. Ce processus amènera d'éventuelles modifications par le comité de direction qui en dernier ressort, ~~validera~~ ^{produira} la version définitive du futur règlement intérieur. En cas

de validation par le comité de direction, le document sera envoyé à la cellule juridique de l'université pour relecture et avis. Le comité d'administration de l'université sera alors à même de promulguer officiellement notre nouveau règlement lors de sa dernière séance de l'année civile en décembre.

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.

3.2. Communiquer.

Document administratif, le règlement intérieur a une valeur juridique et doit donc être affiché à la fois dans les espaces physiques accueillant du public mais aussi sur notre site web. Il conviendra d'établir un plan de communication prenant en compte cela mais cherchant à proposer également une mise en forme innovante de notre nouveau règlement. Il s'agira notamment de réfléchir aux aspects visuels en vue de rendre plus explicite le contenu de notre règlement mais aussi dans le but de diffuser une image accueillante de notre établissement.

En interne, une communication large, relayée sur le terrain par les référents services aux publics et les responsables de services, sera déployée afin d'obtenir, ^à l'adhésion immédiate des équipes et de garantir avant tout un niveau d'information ^{initialement} homogène au sein du SCD.

En parallèle, il faudra prévoir une mise à jour des guides du lecteur et profiter de la diffusion du nouveau règlement pour harmoniser les différents documents de communication externe ou interne représentant des éléments du dit règlement. Pour ce faire, l'adhésion des équipes apparaît là encore incontournable.

3.3 Suivre l'application du règlement et l'adhésion des équipes et des publics.

Mis en œuvre à partir de janvier, le nouveau règlement et son application seront évalués dès le mois de février par la mission "services aux publics" en interne et en externe. Pour ce dernier point, les panneaux d'expression de nos bibliothèques pourront être de nouveau utilisés pour poser la question suivante : "Que pensez-vous de notre nouveau règlement?". Une attention particulière sera ensuite portée durant la prochaine campagne d'entretiens professionnels en juin. Les participants seront invités à recueillir le ressenti et l'avis des équipes sur la question du nouveau

règlement. L'analyse des réponses constituera un témoin clé dans la nécessité de renforcer l'adhésion des équipes, voire de modifier certains documents de communication en vue de la prochaine rentrée universitaire.

Annexe : Rappel de l'échéancier

Septembre : Phase une du projet :

- Constitution d'un groupe de travail, réunion de lancement (deux premières semaines de septembre)
- Analyse de l'existant, benchmark comparaison avec d'autres SCD et avec la charte "services publics +" (deux dernières semaines de septembre)

octobre - novembre : phase deux du projet :

- Démarche UX auprès des personnels et des usagers (trois premières semaines d'octobre)
- Compilation des idées et sélection (dernière semaine d'octobre - deux premières semaines de novembre)
- Première rédaction du nouveau règlement (deux dernières semaines de novembre)

Décembre : phase de validation :

- Validation interne au SCD (Comité de direction du .../12/....)
- Recherche et avis de la cellule juridique (deux premières semaines de décembre)
- Validation du Comité d'administration de l'université de tutelle (CA du .../12/....)
- Formalisation du règlement intérieur finalisé et validé avec communication interne (troisième semaine de décembre et

Janvier :

- Communication externe janvier)

Février : évaluation / Juin-juillet : évaluation par les enseignants d'évaluation. ...6...1...0...



