



18^{ème}

ÉCOLE INTER-ORGANISMES

QUALITÉ ET RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE

EN RECHERCHE ET EN ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR

du 14 au 16 Septembre 2020

Une Bibliothèque universitaire certifiée ISO 9001. De la qualité de l'accueil à la performance

Anne-Christine Collet, Conservateur des bibliothèques, responsable qualité, Service Commun de la documentation. Université Claude Bernard Lyon1

Une Bibliothèque universitaire certifiée ISO 9001



Certificat
Certificate

N° 2018/80224.1

AFNOR Certification certifie que le système de management mis en place par :
AFNOR Certification certifies that the management system implemented by:

**UNIVERSITE CLAUDE BERNARD LYON 1 - SERVICE
COMMUN DE LA DOCUMENTATION**

a été évalué et jugé conforme aux exigences requises par :
has been assessed and found to meet the requirements of:

ISO 9001 : 2015



Université Claude Bernard



Lyon 1

47.579 étudiant.e.s

13 licences, 50 masters, 10 diplômes de santé

66 laboratoires de recherche

5500 publications par an

4572 personnels, 2835 enseignant.e.s-chercheur.se.s

1ère université française en dépôt de brevets

419 M € de budget

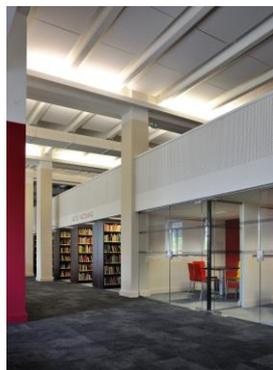
Une Bibliothèque universitaire certifiée ISO 9001



**9 Bibliothèques spécialisées en Sciences,
Santé et Education**

**Ouvertes pour les 3 plus grandes 7/7, 90h
hebdo**

2,4 millions d'entrées par an





- **345 000 ouvrages imprimés dont 230 000 en libre accès**
- **101 000 ouvrages électroniques**
- **90 000 thèses et mémoires**
- **960 abonnements papier en cours**
- **23 000 titres de périodiques en ligne**
- **des collections patrimoniales (du 16ème siècle au début du 20ème siècle)**



Dépenses documentaires:

300 000 € ouvrages

150 000 € périodiques papier

1,5 M € documentation électronique

**103 agents, dont 70 de la filière Bibliothèque
+ 87 moniteurs étudiants**

La qualité, une réflexion engagée depuis 2005 et au commencement était l'accueil



Orientation usagers

Engagement de service

Conformité

Implication des personnels

Mise en œuvre de pratiques communes d'accueil, structurées et diffusées

INTRANET DU SCD

LOGISTIQUE **RÉFÉRENTIEL QUALITÉ ACCUEIL** PERSONNEL FORMATION CONTINUE PILOTAGE 🔍

Référentiel Qualité Accueil ✕ Fermer

- ▶ Mémos - Service public
- ▶ Informatique
- ▶ Inscription
- ▶ Services
- ▶ Collections
- ▶ Consignes d'ouverture, fermeture et de sécurité
- ▶ Prêt
- ▶ Formation des usagers

Vers la certification.

Pourquoi viser la certification ISO 9001 ?

- **Contexte universitaire favorable**
- **S'engager dans un autre/nouveau mode de management**
- **Se donner des exigences sur toutes les activités du service. Les évaluer, les améliorer**
- **Mettre l'utilisateur au centre**
- **Renforcer la crédibilité du service**

Vers la certification: 4 ans de



Année 1 – Comprendre/ Convaincre

Année 2 – Se former / Décrire et documenter les activités en mode processus

Année 3 – Déployer le SMQ

Année 4 – Obtenir la certification ISO 9001-2008



Usagers ?

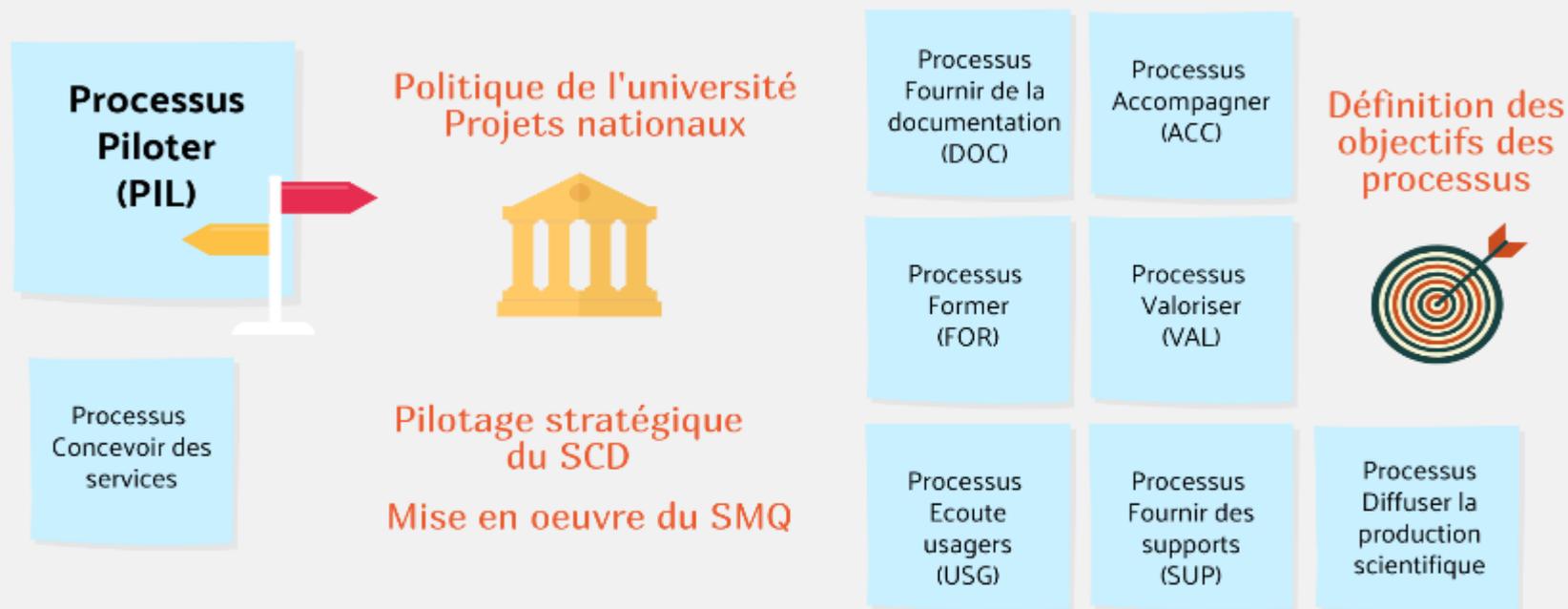


Organisation de la
structure vs service rendu

Revue



Une Bibliothèque universitaire certifiée ISO 9001



Des objectifs de processus et une politique annuelle comme engagements de service.

Fournir de la documentation pertinente et accessible, à la communauté desservie et dans le cadre de la politique documentaire

Former : apporter à la communauté universitaire les compétences informationnelles et l'autonomie nécessaire pour mener à bien les cursus universitaires (si possible dans un cadre d'enseignement validé) ou les activités d'enseignement et de recherche

Des objectifs de processus et une politique annuelle comme engagements de service.

Accompagner les usagers dans l'utilisation des bibliothèques et de leurs services :

- fournir des espaces adaptés en superficie, en horaires d'ouverture, en matériels et mobiliers, en confort d'usage et dans le respect des bonnes pratiques d'accueil ;
- donner aux usagers les connaissances et les informations nécessaires pour utiliser les ressources et les services de la bibliothèque

Des objectifs de processus et une politique annuelle comme engagements de service.

Politique de la Bibliothèque

De la version ISO 9001-2008 à la version 2015

Viser la performance

Que produit-on comme valeur ajoutée pour l'enseignement et la recherche ?

Comment peut-on mesurer la performance de toutes les activités y compris les activités supports (finances, RH, infrastructures, ...) ?

Apprendre à réfléchir autrement / Oser

Se fixer des objectifs

- **Une bibliothèque qui ouvre le dimanche = objectif de fréquentation: 80 % de la fréquentation du samedi**
- **Implication des personnels = 20% des agents engagés dans des groupes de travail**

Pérenniser des actions déployées face aux risques

Perte de compétences sur des postes clés

Objectif: Compétences pour tenir le poste à acquérir en 6 mois

Moyens : Accompagnement renforcé de agents / tuilage / plan de formation adapté

Evaluation: Recueil auprès de l'agent et du N+1. Avis concordants.

Montrer les résultats:

- **Une bibliothèque davantage ouverte + une augmentation des places de travail = fréquentation accrue (mesurée)**
- **Des ouvrages placés en exposition = taux d'emprunt 3,5 supérieur aux ouvrages similaires « restés » en rayon, multiplié par 9 pour les ebooks**

De la performance recherchée dans toutes les activités

Réactivité sur les réseaux sociaux

Délai de réponse entre 1h et 3h

Taux de réponse: 80 %



De la performance recherchée dans l'innovation

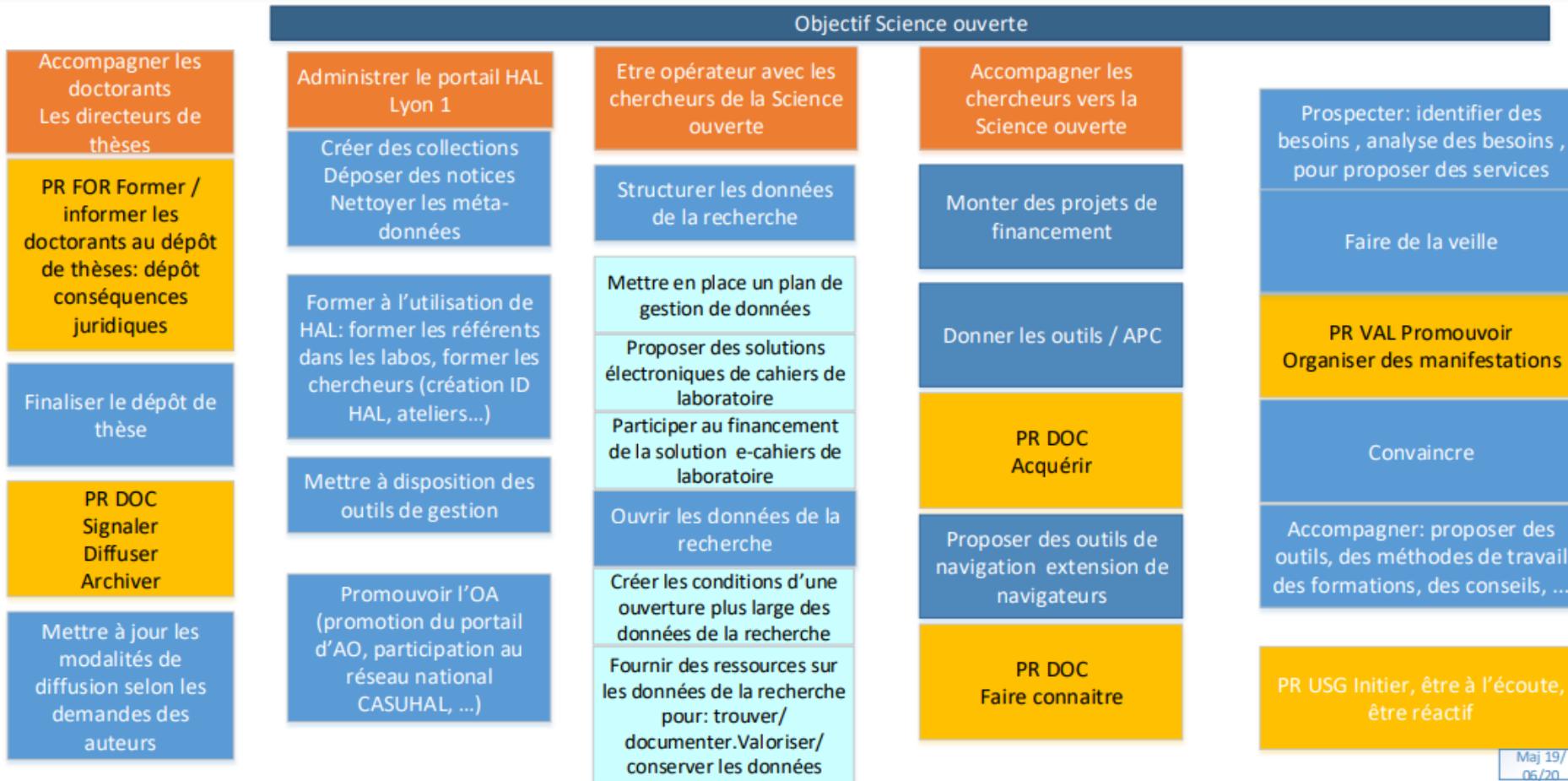
Déployer de nouveaux services

Processus Diffuser la production scientifique :

- Soutien à la Science ouverte
- Gestion des données de la recherche
- Cahiers de laboratoires électroniques
- HAL, dépôt des thèses



Une Bibliothèque universitaire certifiée ISO 9001



Maj 19/06/20

Pour conclure,

**Dans un contexte d'incertitude institutionnelle
(et sanitaire)**

Des objectifs connus et tenus

Des améliorations apportées

De la performance reconnue :

Dans la permanence de l'offre de service

Dans le potentiel d'innovation et d'adaptation

Une Bibliothèque universitaire certifiée ISO 9001



Merci de votre attention

anne-christine.collet@univ-lyon1.fr