

## **Relevé de décisions de la réunion des représentants des différents groupes accueil du 6 juin 2013**

### **Objectifs de cette réunion :**

Projets prioritaires à soumettre au conseil de direction en vue de leur validation et de la formation du 17 au 19 juin.

**Présents :** Lucille Bourgeois (groupe 3), Géraldine Grünblatt (groupe 2 et 4), Danièle Villageois (groupe3), Anne-Marie Lopez (groupe 4), Philippe Besnié (QSP), Christophe Robert (groupe), Dounia Thérond (QSP)

**Absents excusés :** Alette Boisivon (groupe1), Etienne Cavalié (groupe2), Caroline Bruno (groupe 4)

Cette réunion du fait des obligations de service et des absences n'a pu regrouper tous les acteurs destinataires (à savoir les pilotes et rapporteurs de tous les groupes) . Cependant une délégation a été faite à certains collègues et le fait d'avoir eu des relations de travail inter-groupes fait que nous avons pu avancer. Les propositions soumises ci-dessous n'ont aucun caractère d'hierarchisation, elles sont toutes au même niveau d'importance pour les groupes. Les responsables de QSP sont missionnés pour représenter les collègues et soumettre en conseil lundi 10 juin les propositions listées ci-dessous.

Les collègues insistent sur le fait que ce travail doit être continué après la formation, avec la création d'un groupe de veille et la concrétisation des préconisations faites.

### **Groupe 1 : Offre de services aux publics**

La réflexion globale sur les services trouverait son application concrète dans les travaux du groupe 3 (Améliorer la médiation)

La formation est l'étape qui permettra la jonction entre ces deux groupes.

**Voir leur tableau achevé des propositions: propositions en rouge (nouveaux services à créer), en noir (propositions d'améliorations de services existants)**

### **Groupe 2 : Organisation et documentation interne des services aux publics (Fiches de procédure) :**

1/ Le classeur de la banque de prêt

Structuration unifiée des classeurs de banque de prêt et leur enrichissement suivant les spécificités de chaque site, avec un sommaire en en faisant un document calibré en amont. Faire ce document sous deux supports (un électronique dans le Wiki, et un papier à la banque de prêt (permet feuilletage, prise ne main rapide et possibilité de s'informer en cas de panne informatique))

Le problème de la mise à jour doit être aussi pris en compte afin que les informations restent valables : pour cela le Wiki sera pris en charge pour la veille par le SiDoc ( ?) et pour le classeur papier dans chaque section par un responsable qui alertera le responsable de la

banque de prêt pour la mise à jour des informations (quelqu'un ayant déjà travaillé dans les groupes ? Le responsable de la BDP ? A part SJA, des personnes ont déjà été désignées sur les autres sites.)

La mise à jour veut dire imprimer les fiches modifiées très rapidement en faisant attention à tous les services.

Le modèle travaillé est celui élaboré par la BU Médecine et enrichi par l'ensemble des sections (cf prototype joint)

2/ L'accueil des primo arrivants dans les BU (mouvement interne et externe, contractuels et moniteurs) par une prise en main et l'offre d'une documentation organisée comme le classeur afin que chaque agent ait un premier outil de travail qu'il pourra enrichir personnellement.

3/ la suite, c'est-à-dire la veille pour que les procédures soient bien suivies et les changements bien organisés (animateur responsable service public, banque de prêt ?)

4/ Signalétique : Comme la communication, et en liaison avec le groupe travaillant sur les espaces d'accueil (groupe 4)

Aspect des couleurs (utiliser celles du logo de l'université, voir le travail fait par le BVE (gestion des espaces par couleur)

6/ réhabiliter les prise existantes, les câblages électriques et augmenter les prises pour les ordinateurs personnels des étudiants.

Appliquer la Charte commune des moniteurs étudiants (intégrant les spécificités des tâches).

### **Groupe 3 : Améliorer la médiation**

Ce groupe regrette l'absence de la Bu Sciences dans son périmètre de travail, le groupe a donc avancé sur les 4 autres sections. Leur dernier c.r. est la feuille de route dont le calendrier est à faire valider par la direction.

Cf le document de travail joint

La formation avec monsieur Fabre en juin est l'étape qui permettra la jonction entre ces deux groupes.

La question de la communication autant en interne qu'en externe a été posée en rapport avec la venue d'un conservateur missionné pour cette tâche (d'où attente, mais QSP propose que les travaux du groupe soient soumis à ce collègue comme première matière de travail) cf. le document préparatoire du 11 avril (Communiquons !)

Les propositions prioritaires du groupe

**1/ la charte du savoir être : accueil identique d'une BU à l'autre, et bibliothèques de composantes. Accueil homogène, première demande de travail à soumettre à monsieur Fabre**

**2/ définir les rôles des responsables de service public et de banque de prêt, lister les taches et harmoniser en créant une fiche de poste.**

**3/ harmoniser les fiches pratiques : communication externe, charte graphique des flyers à destination des usagers, carte de lecteur autorisé (valider la proposition du groupe pour une carte commune (cf propositions portées par Géraldine Grünblattt et par Danièle Villageois)**

4/ Standardiser les modalités d'accueil (exemple au téléphone ou à la banque de prêt dans l'esprit de la Charte Marianne) par un ensemble de formules pratiques et standards qui donneront même aux plus timides et peu habitués à l'accueil une contenance)

5/ Identifier les personnes ressources sur chaque site en interne

6/ Accompagner les personnels au-delà de la formation (ateliers thématiques, accompagnement individualisé ayant pour objectif d'améliorer et de renforcer les compétences, mise en place de jeux de rôles (cf modèle des formations internes par le groupe du module « circulation » en se rapprochant de la formation continue. Quelles personnes ressources là aussi ?)

7/ rendre obligatoire la formation au wiki pour tous les personnels, ainsi qu'au portail du SCD.

8/ définir le type d'affichages et les lieux de ces affichages pour chaque affichage (à destination des étudiants, pour les étudiants par les étudiants, et pour le personnel en communication interne en s'inspirant des bibliothèques du SCD qui le font déjà.

9/ Organiser des réunions de service public (besoin d'un coordinateur et animateur) projection vers la réorganisation, QSP animerait ces réunions avec les responsables de SP de chaque pôle (objectifs communs toujours dans le souci d'harmonisation et de partage)

10/ Evaluer les besoins en service public pour chaque bâtiment (emplois du temps et plannings aussi)

Deux autres priorités sont pointées, qui sont des tâches en cours et à terminer

- Achever les tutoriels en documentation électronique
- Repenser et clarifier le circuit des relances

## **Groupe 4 Aménagement et organisation des espaces d'accueil**

Pas de priorité particulière, des inquiétudes sur le coût des aménagements nécessaires. Leur travail a porté sur la remédiation aux disparités des banques d'accueil : besoin d'une organisation commune des banques d'accueil, une architecture pratique globalisée

**1/ Equipement en matériel de base** (imprimantes, talkie-walkie, système de communication interne (micro avec messages pré enregistré ? cf exemple de la Bu Lettres, répondeurs avec messages informant sur les ouvertures...)

**2/ Plan de chaque banque de prêt** : théorisation de la répartition des espaces nécessaires à son bon fonctionnement. Budget à évaluer.

**3/ faciliter l'accueil des étudiants :**

3-1-Dans un espace (un espace faciliterait les rencontres entre le personnel et les usagers.)

- lieu de réception des étudiants (espace dédié et aménagé)
- un service premium = Renseignements bibliographiques et autres, PEB, thèses, etc, sur rendez-vous ou à la carte.

Une personne doit en être responsable, un planning doit être établi, voire l'astreinte d'une personne dans son bureau qu'on pourrait appeler.

3-2-Par le portail du SCD « emprunter un bibliothécaire » voir comme modèle le planning en Médecine.

**4/ Signalétique : répartition des espaces des bibliothèques selon les 3 couleurs du logo de l'Université** (utiliser celles du logo de l'université, s'inspirer du travail fait par le BVE (gestion des espaces par couleur) et les utiliser comme base signalétiques).

**5/ Appliquer la Charte commune des moniteurs étudiants** (intégrant les spécificités des tâches).

**6/ Réhabiliter les prises existantes, les câblages électriques et augmenter les prises pour les ordinateurs personnels des étudiants.**

**P.J/**

- Tableau des propositions (offre de services) (groupe 1)
- Classeur de la banque de prêt (groupe 2)
- C.R. du 11 avril et du 21 mai du groupe Améliorer la médiation (groupe 3)
- Tableau du groupe organisation des espaces d'accueil (groupe 4)