



Certification ISO: Pour quoi faire?

AGBD - Genève

Mercredi 8 juin 2011 - Valérie Bressoud Guérin



Situation géo-politique

Canton du Valais

Alpes et Préalpes, frontière avec la France et l'Italie

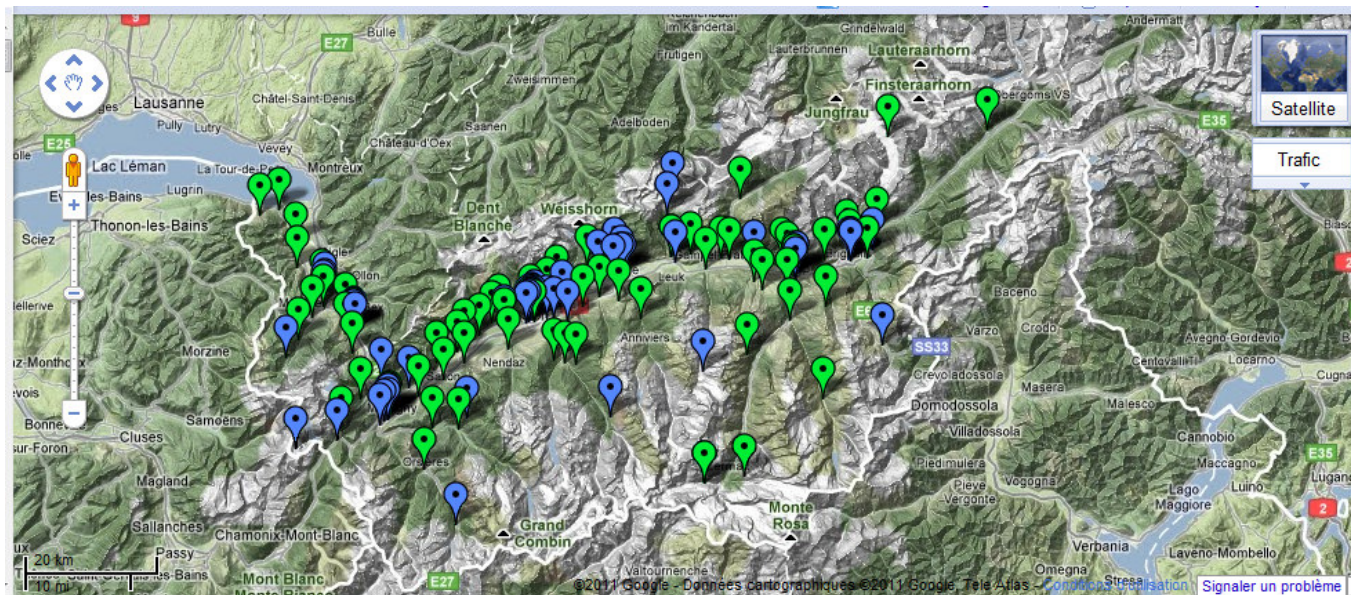
Bilingue (1/3 germanophone)

300'000 habitants

5 villes (entre 15'000 et 30'000 habitants)

Plus de 130 communes entre 500 et 6'000 habitants

Economie touristique prioritaire





Situation ... biblio-politique



MEDIATHEQUE
MEDIATHEK
valais wallis

Service de la Culture
Département de l'Education, de la Culture et du Sport



Historique (1)

Bases légales

1. Loi instruction publique 1849, art. 3

« la bibliothèque et le musée du lycée cantonal sont déclarés établissements nationaux. L'Etat pourvoit à leur entretien et à leur accroissement. »

2. Loi sur l'instruction publique 1962, art.120 bis

- **Art. 120bis²** *Foyers culturels*
*L'Etat encourage les initiatives qui, dans un souci de complémentarité, visent à donner à un centre scolaire un **rayonnement culturel communal** ou régional. Il favorise notamment, par **l'octroi de subventions**:*
- **a) la création et la gestion de bibliothèques scolaires et/ou de lecture publique;**
b) ...
- *Des **décharges** peuvent être accordées à des enseignants du centre scolaire pour assurer la gestion et l'animation de ces activités. Si nécessaire une **formation spécifique** peut être exigée. Les communes peuvent toutefois **engager du personnel spécialisé** dont le salaire est subventionné conformément à la loi.*
Les locaux et équipements des centres scolaires sont ouverts au public.

Historique (2)

Bases légales

3. **Décrets 1971 et 1973:** création de centres de coordination et de réseaux d'information (1971 Brig, 1973 St-Maurice)
4. **Directives cantonales 1990:** guide et normes de références pour la création et le fonctionnement des bibliothèques (se réfère aux normes CLP de 1985)
5. **Loi sur la promotion de la culture 1996,**
art. 33
6. **Règlement de la promotion de la culture**
1998, art. 28



Historique (3)

LPrC art. 33

La BC a pour buts de:

- f) favoriser le **développement et la coordination de la lecture publique** dans le canton;
- g) assurer la **coordination des bibliothèques**, des centres de documentation et des fonds iconographiques relevant de l'Etat



Historique (4)

RPrC art. 28 : Coordination des bibliothèques et centres de documentation

Le Département arrête:

b) le **plan directeur** des bibliothèques, centres de documentation et fonds iconographiques qui sont propriété du canton ou subventionnés par lui.

La **BC** est chargée de veiller à l'application des directives arrêtées par le département et de la mise en œuvre du plan directeur.



Historique (5)

7. Plan directeur 2001

-> **réseau**: carte bibliopass, BRV, internet

8. Directives 2004 (révision directives 1990)

9. Plan directeur 2007-2011

-> **client au centre**: finalité iso

-> Association BiblioValais Excellence 2008



Quantité vs Qualité

Directives normatives: quantifier

- Surface
- Horaires d'ouverture
- Collection minimale
- Renouvellement des collections

Directives qualitatives: valoriser et pérenniser

- le travail effectué,
- le dynamisme des bibliothécaires,
- la place de la bibliothèque au sein de la société



Défis XXI^e siècle

- **Maintenir** le niveau de qualité du réseau et l'aide apportée **et innover**
 - Réseau en fin de développement sur le plan géographique
 - Stagnation, routinisation
 - Absence d'image et de positionnement des bibliothèques
 - Professionnalisation faible
 - Pas d'obligation de formation continue
- **Nouvelles exigences** des politiques/Etat
 - Gestion e-dics2
 - « Professionnalisation » des politiques (formation dans le tertiaire)
 - Intérêt retour sur investissement
 - Menaces sur les budgets subventions (env. FCH 450'000.-\)



Défis XXIe siècle (2)

- **Référentiels de qualité** dans le tertiaire
 - Services commerciaux
 - Administrations publiques
- **Concurrence internet**
 - Accès à l'information documentaire
 - Accès à la musique et films en ligne
 - Accès aux livres numérisés
- **Nouvelle génération Y**
 - Née à l'ère digitale (après 1990)
 - Changement des comportements et des attentes des clients
 - Dématérialisation
 - Intuitivité
 - Rapidité, proximité



Démarche qualité (1)

- **Choix système**

- Application simple ayant fait ses preuves
- Proche des préoccupations
- Pas d'usine à gaz
- Coaching

- **Valais excellence**



<http://www.valais-excellence.ch>



Démarche qualité (2)

- Certification ISO -> management de la qualité
- Mise en place d'un système qui
 - **Privilégie**: définition des missions et publics
 - **Organise**: systématise les activités métiers
 - **Documente**: établit les documents de référence



Démarche qualité (3)

- **Normes**

<http://www.iso.org/iso/fr/>

<http://www.bivi.fonctions-documentaires.afnor.org/>

- Qualité de **service aux usagers** finaux
- Accent mis sur la **partie du travail non connue**, ni vue du public, mais qui conditionne le résultat du service rendu.



Démarche qualité (4)

1. **Définition d'une politique qualité** tenant compte des **besoins** (clients internes et clients externes) déclinés par des **objectifs** concrets, mesurés par des **indicateurs**
2. Approche **processus**: formalisation des conditions de productions des produits ou des services dans le but de mieux les maîtriser -> création de **procédures** (étapes, moyens, acteurs)
3. **Ecoute** client **proactive** (enquête, sondages, tests, ...) et **réactive** (recueil des suggestions, réclamations, ...)
4. **Amélioration permanente**, roue de Deming: PDCA (planifier, faire, contrôler et améliorer)



Systeme **BiblioValais Excellence**

Sur le plan du projet...

- Groupe de projet 2006-2007
- Constitution de l'association (2008)
- Membre Valais Excellence:
 - certification depuis 2008 – ISO 9001 et ISO 14001 + Marque Valais
 - Renouvellement de la certification en 2011

Sur le plan structurel...

- Soutien politique, logistique et financier: Médiathèque Valais
- Soutien politique: Groupement valaisan des bibliothèques





Quels acteurs?

PARTENAIRES INSTITUTIONNELS

- Département de l'Education, de la Culture et du Sport -> Service de la Culture -> **Médiathèque Valais** = en charge du développement et de la coordination des bibliothèques dans le canton du Valais
www.mediatheque.ch
- Groupement valaisan des bibliothèques
www.gvbvalais.ch
- Association BiblioValais Excellence
www.bibliovalais.ch
- Association Marque Valais
www.valais-community.ch





Quels acteurs? (2)

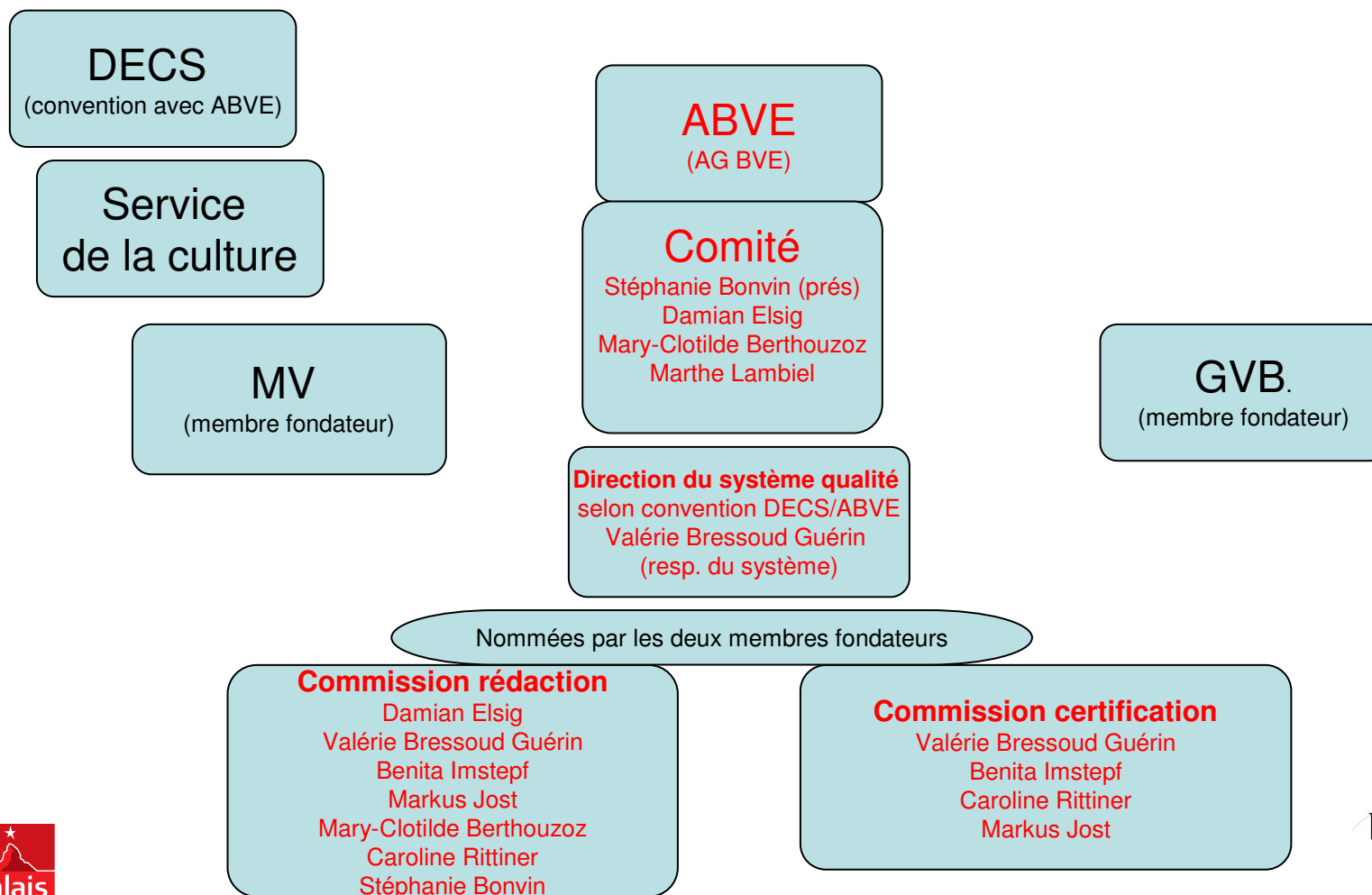
PARTENAIRES SUR LE **TERRAIN**

- > **50 bibliothèques** membres
 - 3 Bibliothèques scolaires
 - 47 Bibliothèques communales et scolaires dont les 4 sites de la bibliothèque cantonale (MV)
 - Entre 2 à 300 collaborateurs
- **Autorités** de tutelle (communes, écoles, collaborateurs)
- Et les **lecteurs**,
- ... et les familles des lecteurs



Bibliovalais Excellence

Organisation / Organisation





Charte BVE

Objectifs

1. assurer à nos clients un **service de qualité**, adapté aux besoins contemporains,
2. contribuer, au niveau du canton, à une **offre globale, cohérente et efficace** de services de bibliothèques,
3. participer activement au **développement de la vie culturelle** et d'apporter notre contribution à la satisfaction des **besoins de formation**,
4. contribuer à la réalisation des objectifs de la *Charte du développement durable* du canton du Valais



BiblioValais Excellence (2)

- **Outil BiblioValais Excellence**
 - Plateforme internet
 - 7 processus, dont 5 pour les bibliothèques
 - Descriptions activités, directives, procédures
 - 13 documents obligatoires (base certification)

Réf	Titre
R1	<u>Pilotage du réseau - <i>Netzleitung</i></u>
R2	<u>Coordination du réseau - <i>Netzkoordination</i></u>
B1	<u>Direction de bibliothèque - <i>Bibliotheksleitung</i></u>
B2	<u>Logistique (informatique, bâtiment) - <i>Logistik (Informatik, Gebäude)</i></u>
B3	<u>Développement et traitement des collections - <i>Bestandesentwicklung und -aufarbeitung</i></u>
B4	<u>Services au public - <i>Dienstleistungen</i></u>
B5	<u>Médiation culturelle - <i>Kulturvermittlung</i></u>



BiblioValais Excellence (3)

B1

Direction de bibliothèque

1. Organisation

- Planification
- Rédaction et mises à jour des directives

2. Finances

- Budget plan comptable
- Facturation – caisses

3. Personnel

- Cahier des charges – suivi
- Formation continue

4. Gestion qualité

- Statistiques – rapport activité
- Revue de direction





BiblioValais Excellence (4)

B2

Logistique

1. Sécurité - santé

- Collaborateurs
- Client-es

2. Sécurité infrastructures

- Mobilier, bâtiment
- Feu, dangers

3. Gestion environnement

- Bilan
- Actions – recyclage – économie/écologie
- Sensibilisation, formation, animations



BiblioValais Excellence (5)

B3

Développement et traitement des collections

1. Politique de développement des collections
2. Evaluation des collections
3. Acquisitions
 - Répartition budgétaire
 - Choix des fournisseurs
 - Commandes
 - Gestion des dons
 - Emprunts auprès d'autres institutions
4. Traitement des documents
 - Chemin du document
 - Catalogage
 - Equipement
5. Elagage



BiblioValais Excellence (6)

B4

Services au(x) public(s)

1. Politique de prêt
2. Accueil des lecteurs
 - Nouveaux lecteurs
 - Gestion des lecteurs difficiles
3. Services de prêt
 - Inscriptions
 - Prêt, retour, réservations, rangement...
4. Service de renseignements
5. Promotion des nouveautés





BiblioValais Excellence (7)

B5

Médiation culturelle

1. Politique d'animation culturelle
2. Choix et préparation animations
3. Communication
4. Evaluation des animations
5. Bibliothèque-école



BiblioValais Excellence (8)

Objectifs BiblioValais Excellence

- 65 bibliothèques certifiées (lecture publique, scolaire ou mixtes)
- Ouvrir le système aux autres bibliothèques (spécialisées ou non valaisannes)
- 2011:
 - 43 bibliothèques certifiées en 4 ans (32 Vs romand, 11 Ht-Valais)
 - En formation: 7 candidats
 - En attente (2014): 5 Vs romand



Apports (1)

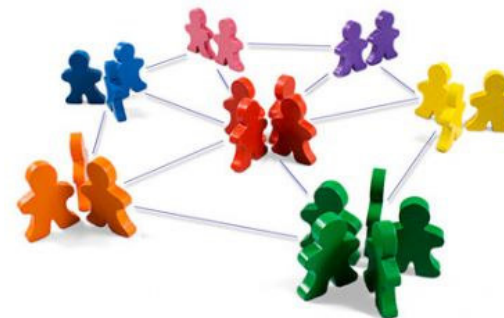
- **Structuration**
 - Organisation des activités
 - Clarification des tâches
 - Donner un sens aux activités effectuées
- « *BiblioValais Excellence, c'est comme un **nettoyage de printemps** : on dépoussière, on réorganise et on améliore. Au final, la bibliothèque gagne en efficacité, en qualité et en visibilité. »*





Apports (2)

- **Formation/suivi**
 - Formation de base + formations continues
 - Coaching, suivi particulier
 - Contrôle (tous les 3 ans au min).
- **Partage/échanges**
 - Base de données communes: modèles, outils analyse
 - Échanges bonnes pratiques: ouverture d'esprit, comparaison, émulation, innovation





Apports (3)

- **Reconnaissance/distinction**

- Clients:

- confortation dans l'écoute
 - Fierté appartenance à un réseau

- Autorités de tutelle:

- Meilleure information, transparence, argumentation
 - Contrat de prestations: bibliothèque = service communal, réel partenariat
 - Auxiliaire -> employés: cahier des charges
 - Hausse des salaires ou nombre d'heures

- Bibliothécaires elles-mêmes



Apport (4)

- « *Le système BVE a donné à notre bibliothèque un **statut officiel** dans l'organisation communale ; l'analyse des fonds a permis un élagage et un renouvellement ciblé des collections. Les check listes et processus écrits indiquent à chaque collaborateur une ligne claire et cohérente sur le travail à effectuer et l'accueil des lecteurs.»*





Défis suite



- **Terminer** la certification de l'ensemble du réseau:
redoubler de convictions
 - Communes et bibliothèques les moins à l'écoute (dispense?)
- **Maintenir** la motivation de toutes:
 - exercice certification vécu douloureusement par certaines (remise en questions, ...)
 - peur du lendemain: faible appropriation du système
- **Poursuivre** l'innovation, approfondir les réflexions amorcées
- **Conserver** la reconnaissance Valais Excellence
- **Profiler** le travail du bibliothécaire
 - Entre formés CLP (aide-bibliothécaire) et professionnels
- **Promouvoir et former**