

Rencontres de la prévention, 4 décembre 2012
Centre Interdépartemental de Gestion de la petite couronne



Projet de restructuration globale de la gestion des flux de documents, bibliothèque de Fresnes, 94260

Plan de l'intervention

- le contexte
- le projet
- la réalisation à ce jour
- les difficultés rencontrées
- la suite à réaliser

Préambule

« La France détient un record mondial (...) Personne n'est capable d'égaliser notre performance en matière de non ouverture des bibliothèques ! »

« Une bibliothèque est conçue pour s'adresser non pas d'abord aux bibliothécaires mais aux usagers, ce qui suppose de l'ouvrir. »

Source

Séminaire du 7 octobre 2010 co-organisé, à Sceaux, par l'association BIB92 et la FNCC sur le thème : « La place des bibliothèques dans la ville, leur rôle en tant qu'outil de politique publique »,
Thierry Giappiconi, conservateur en chef de la bibliothèque municipale de Fresnes.

Le contexte

- la structure
- l'équipe
- le développement
méthodique des collections

La structure



Les horaires

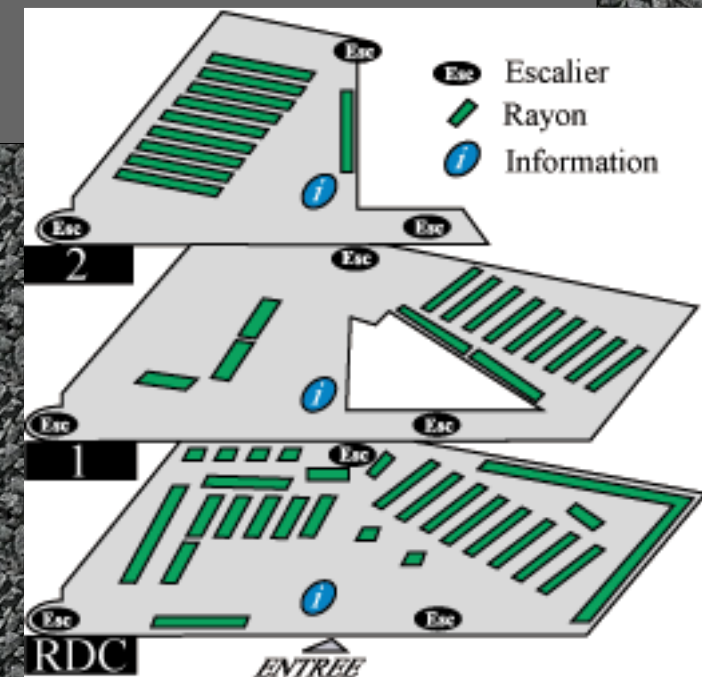
Lundi Réception des AM / 13h30-19h00
Mardi 10h00-12h30 / 13h30-19h00
Mercredi 10h00-12h30 / 13h30-19h00
Jeudi Matinée des aînés / 13h30-22h00
Vendredi Fermeture hebdomadaire
Samedi 10h00-17h00

Comparaison

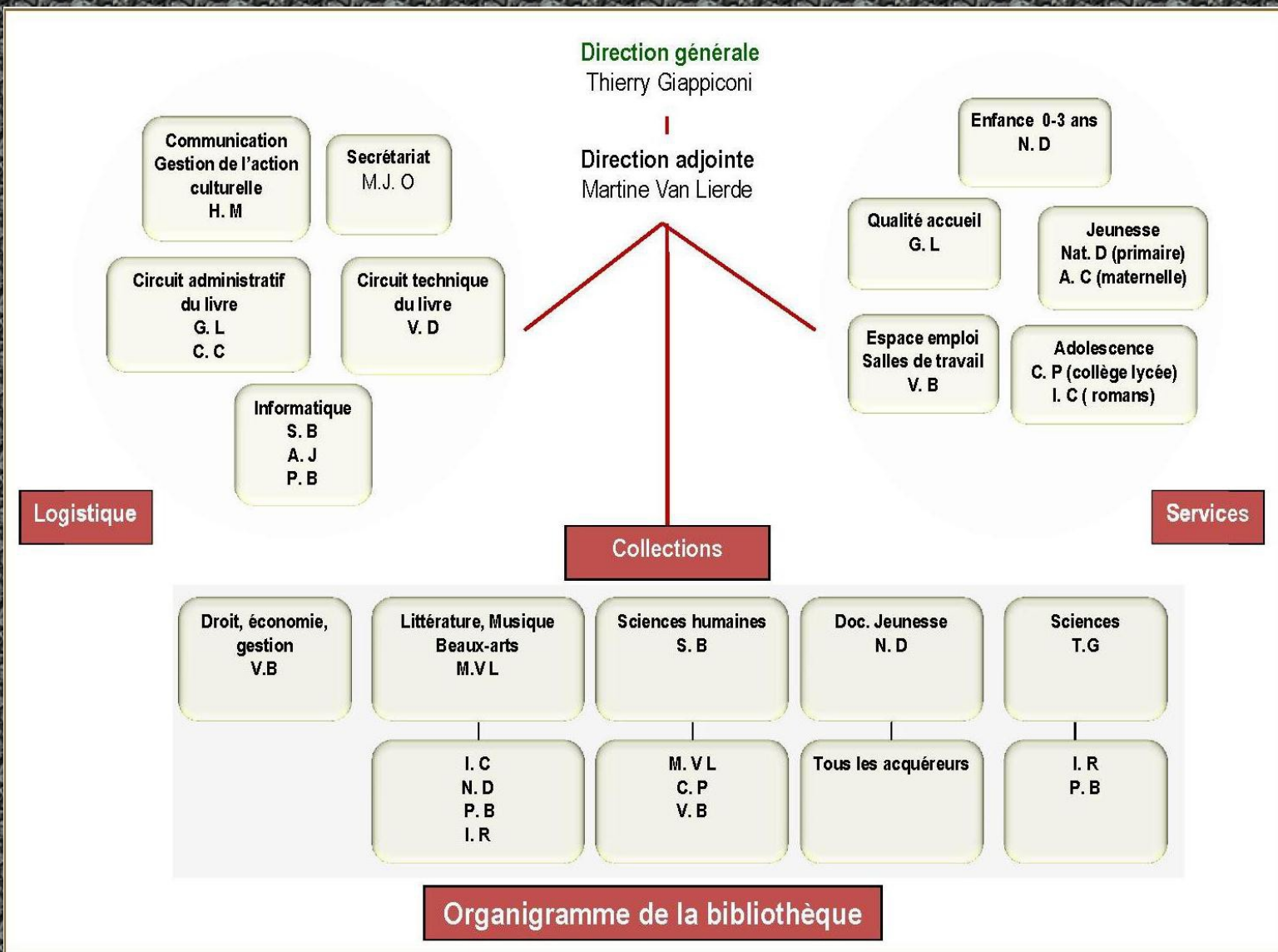
- 37h d'ouverture hebdomadaire au public (+ 4h spécifiques, soit 41h)
- La moyenne nationale de 28h30 pour les villes de 20 000 à 50 000 habitants
- La population fresnoise est de 23 500 habitants

Quelques chiffres

- Le bâtiment : 2 500 m² sur 3 niveaux ouverts au public
- La collection : 120 000 documents, tous supports
- Nombre d'entrées par an : 101 890
- Acquisition annuelle : plus de 5 000 documents tous supports
- Espaces de travail : 2 salles à usages spécifiques
- Places assises : 65
- Espaces dédiés : 4 cabines d'autoformation
- Une nocturne le jeudi soir jusqu'à 22h



L'équipe



17 personnes dont 4 agents à 80%

Le développement méthodique des collections

Il se fonde sur la définition qu'en donne Bonita Bryant :
« Le but de toute organisation du développement d'une collection doit être de fournir à la bibliothèque des ressources documentaires qui répondent de façon appropriée aux besoins de la population qu'elle a pour mission de desservir dans le cadre de ses ressources budgétaires et humaines. Pour atteindre ce but, chaque segment de la collection doit être développé avec un usage proportionnel à son importance au regard des missions de la bibliothèque et des besoins de ses usagers » (Bryant, 1987).

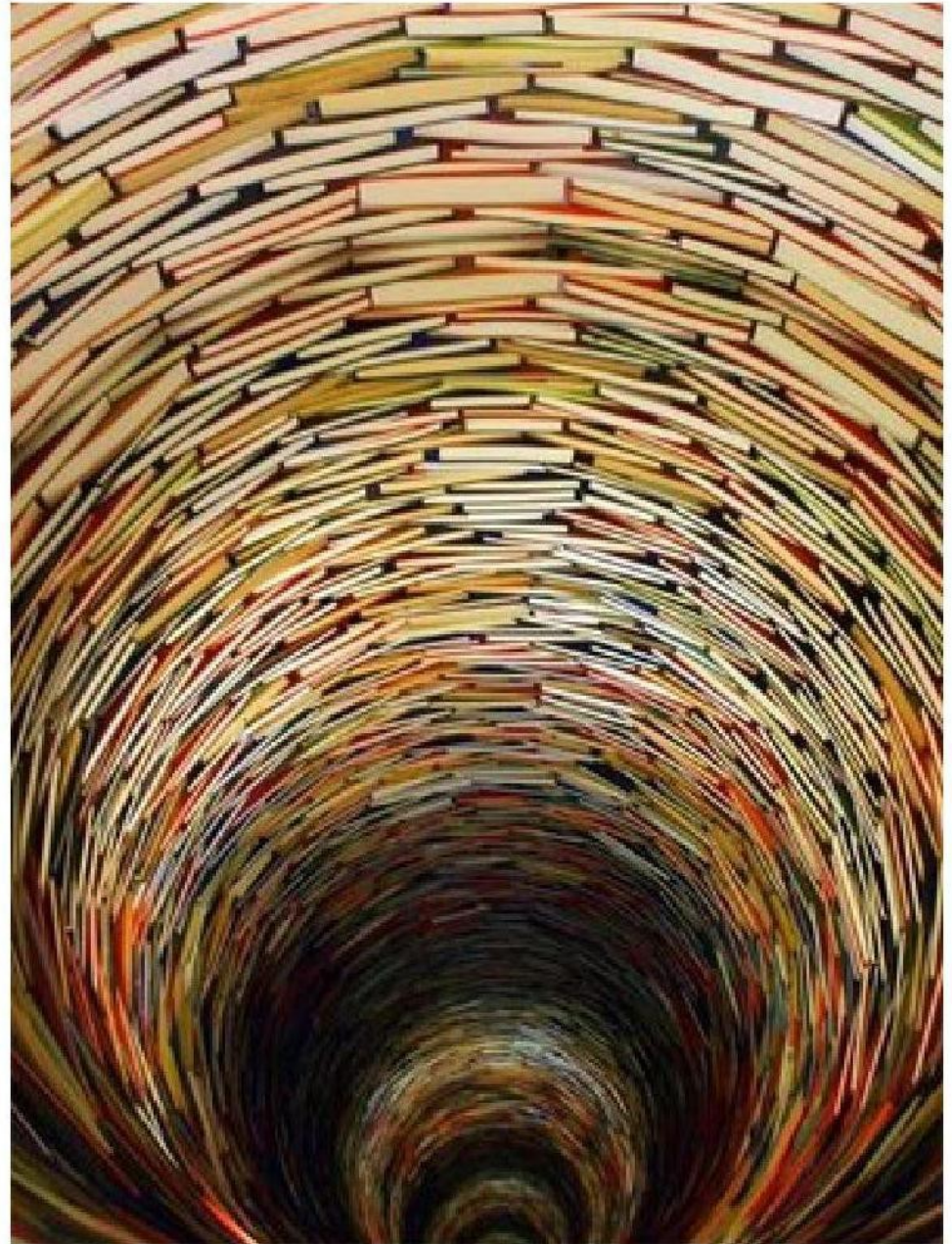
Source : Poldoc (ENSSIB)

Le projet



Projet d'étude
sur la restructuration globale
de la gestion des flux
de documents
de la bibliothèque

Une démarche de
prévention dans un contexte
de modernisation des
services



Dans le feu de l'action !



Le prêt



Le retour



Le rangement












Les faits

Quelques chiffres :

- 153 983 prêts
- 153 648 retours
- 307 631 transactions
- 20% du temps de travail annuel
- Plus de 3 000 transactions

Panel de 9 documents représentatifs

Ouvrages type	Poids	Nombre de pages	Dimensions	
<i>La Chapelle Sixtine/ Frederick Hartt. Citadelles et Mazenod, 2005.</i>	10,94 kg	740 pages	32cm x 45cm x 10cm	
<i>L'art océanien / Adrienne L. Kaeppler, Christian Kaufmann. Citadelles et Mazenod, 1993.</i>	4,015 kg	637 pages	25,5cm x 32cm x 5,5cm	
<i>Programmation OpenOffice.org 3 : macros, BASIC et API / Laurent Godard, Bernard Marcelly. Eyrolles, 2009.</i>	1,565 kg	885 pages	19cm x 23cm x 5cm	
<i>Easy Marx / Thierry Marx, Mathilde de L'Ecotais. Ed. Minerva, 2007.</i>	3,07 kg	379 pages	22,5cm x 29,5cm x 5cm	
<i>Qu'est-ce que la société féodale ? / Georges Duby. Flammarion, 2002.</i>	1,29 kg	175 pages	14cm x 20cm x 5,5cm	
<i>Pleine lune / Chabouté. Vents D'ouest (éditions), 2000.</i>	725 g	118 pages	23cm x 32,5cm x 1,5cm	
<i>Histoire de la comtesse d'Aulnoy / Fernande Gontier. Perrin, 2005.</i>	490 g	378 pages	14,5cm x 22,5cm x 3,2cm	
<i>Les métiers du cinéma / Véronique Trouillet. 'L'Etudiant', 2008.</i>	225 g	252 pages	12,5cm x 17,5cm x 1,3cm	
<i>J'aime lire</i>	125 g	45 pages	14,5cm x 19cm x 0,8cm	

Un simple calcul

$$(125 + 225 + 490) / 3 = 280$$

$$280 \times 307\,631 = 86\,136\,680$$

86 tonnes de livres déplacées

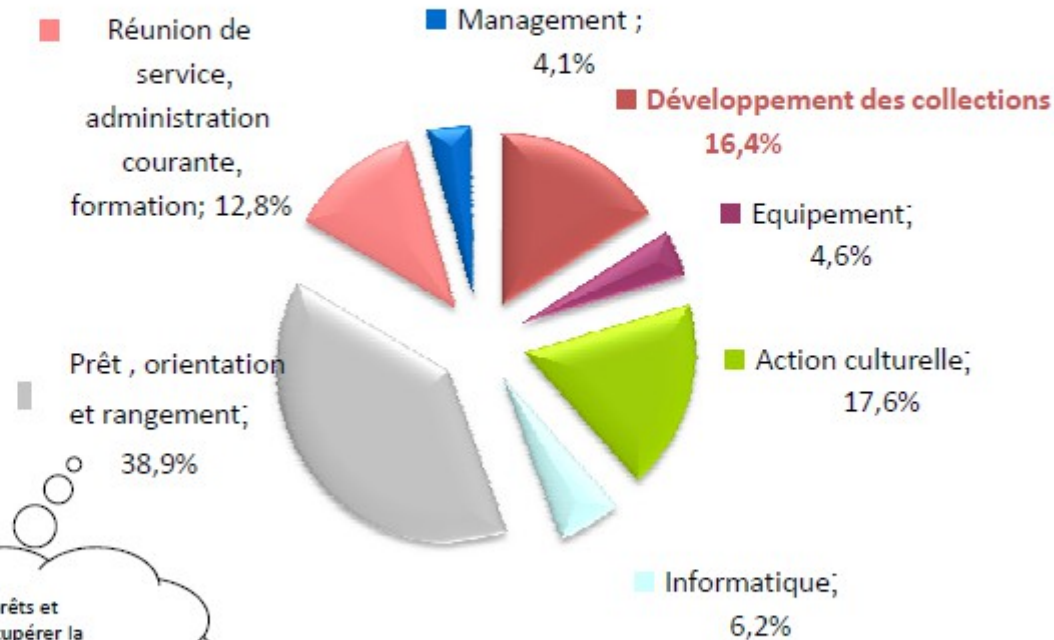
Banque d'accueil du rez-de-chaussée



Cet espace de 4 postes de travail réalise environ 90 % des transactions de prêts et retours de documents

Rendre autonomes les lecteurs sur les transactions de documents

Répartition du temps de travail par tâches



L'autonomisation des prêts et retours permettrait de récupérer la moitié du temps dédié à cette tâche, entre 15% et 20 % du temps de travail, (équivalent à 2 postes) à redistribuer.

Le cœur du projet

Problématique :

Restructurer la gestion des flux de documents en incluant la dimension « santé et sécurité au travail » et en rendant les usagers autonomes sur les tâches de prêt et retour. Cela sans perdre le contact et la convivialité avec les usagers, afin de renforcer notre disponibilité pour la mission d'accueil : écouter, conseiller, orienter et accompagner.

Revoir l'aménagement des postes de travail et acquérir des aides techniques afin d'améliorer de manière significative les conditions de travail tout en tenant compte de certaines contraintes liées au bâtiment.

Objectifs attendus

- Abandonner définitivement la réalisation des tâches de prêts et retours par le personnel en les faisant réaliser par les usagers.
- 95 % des transactions devront être effectués par les usagers.
- 5% sont réservés pour la gestion par le personnel des anomalies en tout genre.
- Limiter les manipulations effectuées par les agents responsables du circuit de livres et de l'équipement.
- Améliorer substantiellement les postes de travail tant sur le plan ergonomique que mécanique avec la conception et la réalisation de chariots adaptés et l'acquisition d'appareils facilitant l'acheminement et le levage des cartons ou caisses de livres.
- Concevoir et réaliser un nouvel agencement du rez-de-chaussée afin de répondre au mieux à la mission d'accueil des usagers et à l'intégration harmonieuse du nouveau système de gestion prêts et retours au sein du bâtiment (design, ergonomie, ligne architecturale).

L'étude ergonomique

Fil d'Ariane de notre démarche

- Analyse des situations de travail
- Constats
- Propositions
- Recommandations

Synthèse de l'étude

- LATR

- TMS

- RPS



Service prêts et retours à la banque d'accueil



Service enregistrement et circuit du livre



Service équipement des documents



Facteurs de stress et autres risques psychosociaux

- Les samedis : ouverture en demi équipe sur une journée à forte affluence
- Les jeudis : nocturne en quart d'équipe de 19h à 22h



Forte sollicitation du personnel par le public pour les tâches de prêts et retours, conjuguée à des demandes de la part du même public pour être conseillé et accompagné dans leurs recherches documentaires.

Antagonisme des situations, collision entre deux tâches de nature différentes :

- Une tâche mécanique : passage de codes à barre sur un lecteur et vérification visuelle des transactions ;
- Une tâche intellectuelle : écoute de la demande, reformulation de la demande de l'utilisateur par l'agent pour vérifier la bonne compréhension de la demande initiale, mobilisation par l'agent de ses connaissances sur le sujet et proposition d'ouvrages ou d'informations en ligne ou orientation de l'utilisateur vers des centres de ressources spécialisés.

Sentiment de frustration de l'agent dû à un nécessaire compromis entre ce qu'il aurait pu faire et ce qu'il a pu réellement faire compte tenu de la situation présente, sentiment d'inachèvement voire de dépréciation personnelle en cas de répétition de la situation.

Nocturne du jeudi

La bibliothèque est la seule structure municipale ouverte sur la ville
Une forte fréquentation des salles de travail surtout en période d'examens



Une vigilance accrue de la part du personnel pour prévenir et limiter tous débordements

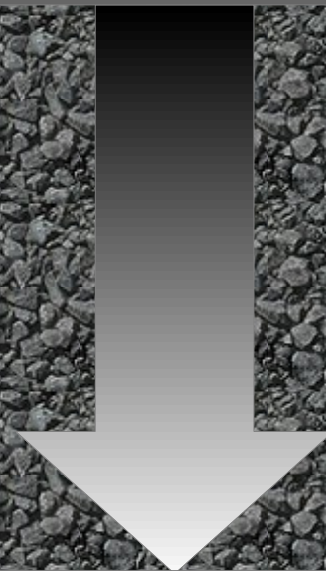
- Contrôle systématique des cartes de lecteurs à l'entrée de l'établissement dès 19h
- Présence d'un vigile en cas de répétition de situations difficiles



Jeudi 22 novembre, 21h48

Une image fallacieuse

Un contraste entre un personnel qualifié, aux responsabilités étendues, et une situation de travail qui enferme le personnel dans des tâches d'exécution.



- Sentiment de dévalorisation de l'ensemble du personnel vis-à-vis des usagers
- Pesanteur de l'organisation du travail (fatigue)
- Inadéquation de plus en plus manifeste entre les moyens et les objectifs de l'établissement

Une situation qui nous impose à faire des choix pour conserver :

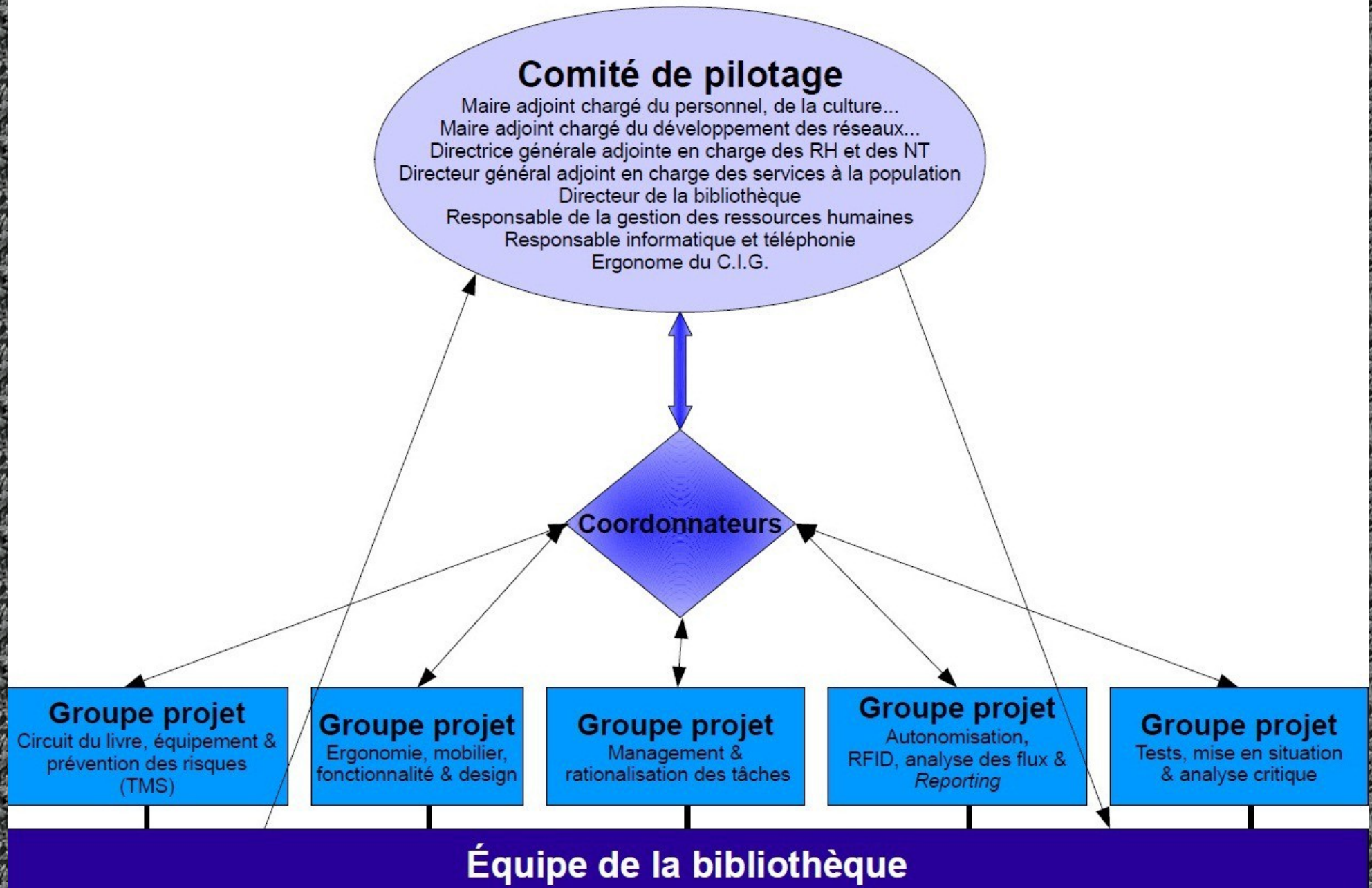
- Une large ouverture au public ;
- Un développement méthodique des collections ;
- Un enracinement important dans la vie locale par le développement des partenariats (Prison, Mission locale, Matinée des aînés) ;
- Un développement des actions « *hors les murs* » toujours croissant (210 sorties en 2010 contre 307 en 2012) ;
- Des manifestations à forte mobilisation du personnel : animations, semaine de révision et forum emploi.

Rompre avec cette situation et initier le changement

- En intégrant l'ensemble de l'équipe de la bibliothèque dès le début du projet afin de mettre toute l'équipe en position d'acteur dans la conduite de changement ;
- En adoptant un mode d'organisation qui repose sur une initiative de co-construction et de management de l'intelligence collective ;
- En veillant à adopter une approche globale reposant sur une certaine diversité des acteurs.

Initier le changement

Organigramme opérationnel



Trois axes de réflexion et d'action

L'ensemble du projet repose sur trois axes forts de changement :

1. Acquisition d'aides techniques
2. Réaménagement du circuit technique des documents
3. Mutation du système de gestion des prêts et retours de documents

La réalisation à ce jour

- Chariots « hors les murs »
- Utilisation des caisses auprès des accueils périscolaires
- Rédaction du marché de livres imposant aux candidats l'utilisation de caisses normalisées
- Sélection d'un chariot manipulateur
- Création d'une fourche pour le levage et le transport des caisses
- Mise en place d'une chaîne technique du document
- Aménagement d'une zone dédiée au circuit technique des documents

1. Acquisition d'aides techniques



Arrêtons de détruire la
valeur de notre travail !



Suppression des cartons



ANNEXE A, A L'ACTE D'ENGAGEMENT, APPLICABLE POUR LES LOTS N° 1 ET 3, RELATIVE A LA DEMARCHE PREVENTION DE LA VILLE DE FRESNES

NOM DU CANDIDAT : _____

Démarche de prévention des risques liés aux troubles musculo-squelettiques (TMS) concernant les opérations de chargement et de déchargement des commandes.

Obligation faite au candidat d'utiliser des caisses en plastiques normalisées gerbables et emboîtables à couvercles rabattables pour la livraison des commandes. Les caisses devront être de type norme euro au format : 600 x 400 (millimètres). Elles ne doivent pas excéder 25 kilogrammes une fois complètement remplies.

Deux possibilités sont offertes au candidat :

- le candidat dispose déjà de ce type de caisse pour la gestion de ses flux de commandes avec ses fournisseurs. Dans ce cas, le candidat utilise ses propres caisses et a l'obligation lors de la livraison des commandes de déposer les caisses devant la banque d'accueil du rez-de-chaussée de la bibliothèque à l'adresse mentionnée à l'article 17.1 du CCATP ;

- le candidat ne dispose pas de ce genre de caisses. Dans ce cas, la bibliothèque lui fournit ses propres caisses (obligation de rachat à l'identique en cas de perte et/ou détériorations des caisses mises à disposition (caisse fissurée, couvercle cassé). Le candidat a l'obligation lors de la livraison des commandes de déposer les caisses devant la banque d'accueil du rez-de-chaussée de la bibliothèque à l'adresse mentionnée à l'article 17.1 du CCATP.

M'ENGAGE,

NOUS ENGAGEONS

scrupuleusement et sans réserve, à respecter la démarche de prévention initiée par le service et validée par le comité d'hygiène et de sécurité (CHS).

Tout manquement à cet engagement sera sanctionné par les pénalités financières décrites à l'article 15 du CCATP.

Fait en seul original (A renseigner et signer par le candidat)

A Le

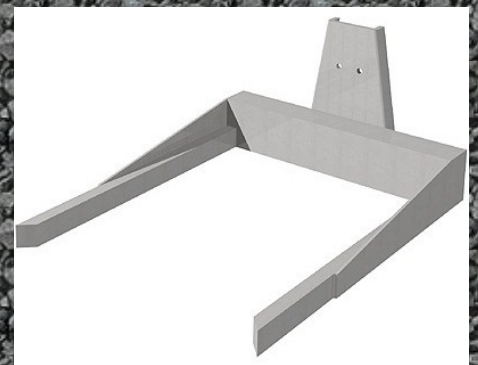
Mention(s) manuscrite(s) "Lu et approuvé"

Signature(s) et cachet(s) de (des) entreprise(s)

Première utilisation des caisses pour les accueils périscolaires



En attendant le chariot élévateur



Essayer avant d'acheter !



Essai du chariot élévateur dans un environnement de travail
Société Brovarec, 77230 Saint Mard (11/09/12)

2. Création du circuit technique des documents



1) Circuit du livre

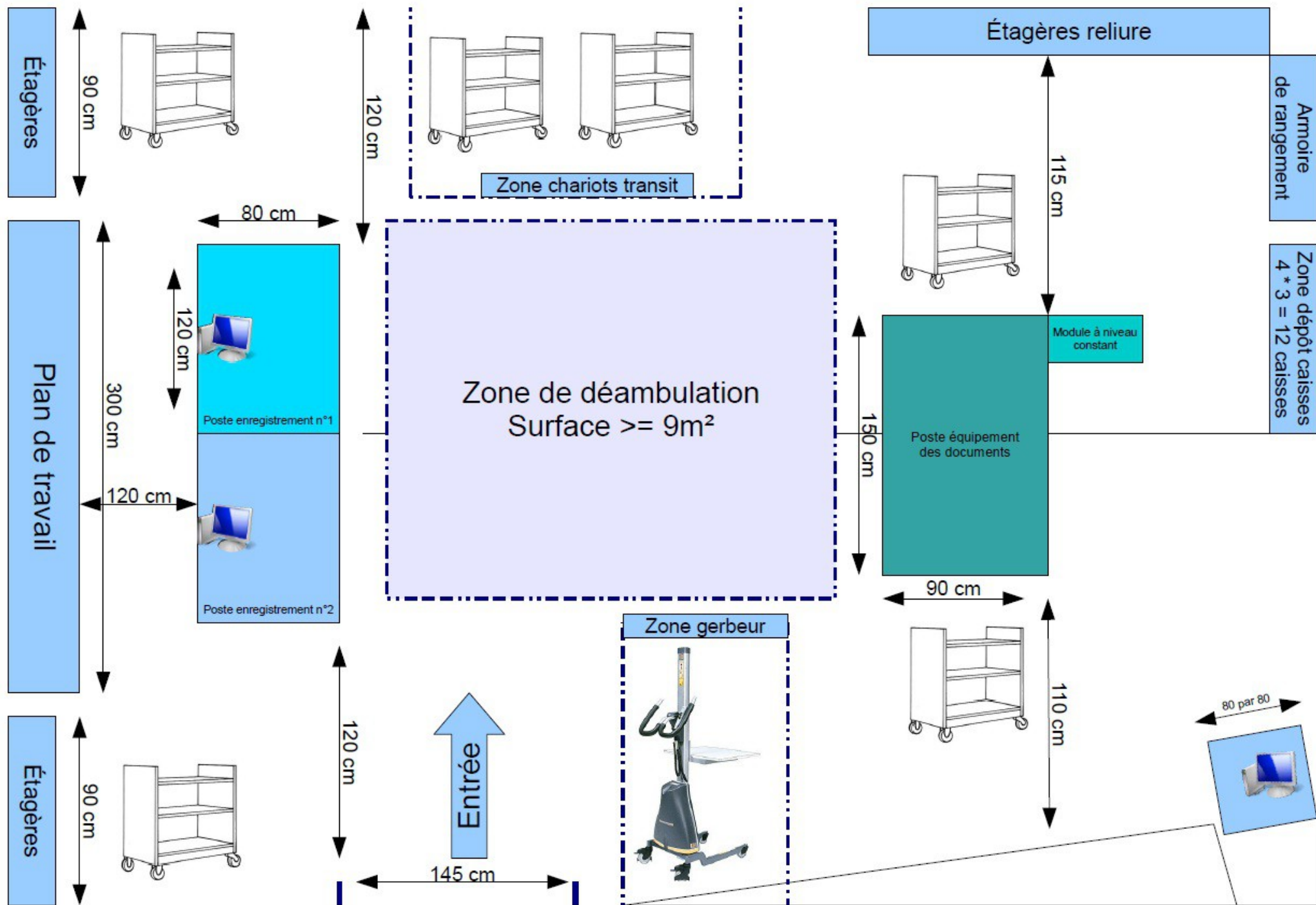


2) Équipement



1+2 = circuit technique des documents

Réalisation janvier 2013 par le service menuiserie de la ville



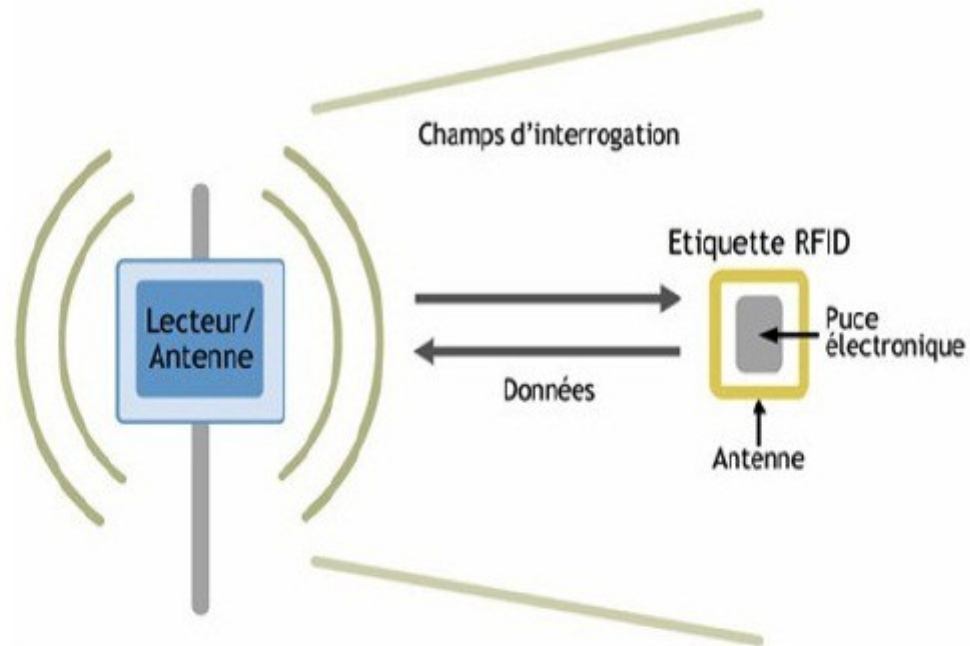
3. Mutation du système de gestion des prêts et retours de documents

Mettre en place un système de gestion des transactions qui rende l'utilisateur autonome, permettrait de récupérer 20 % du temps de travail qui pourraient être directement redistribuer pour soulager l'ensemble de l'équipe, consolider les acquis et anticiper sereinement l'avenir métier.

Rendre l'utilisateur autonome



RFID ?



RFID : Radio Frequency Identification ou identification par ondes radio

C'est une technologie d'identification qui utilise la communication radio

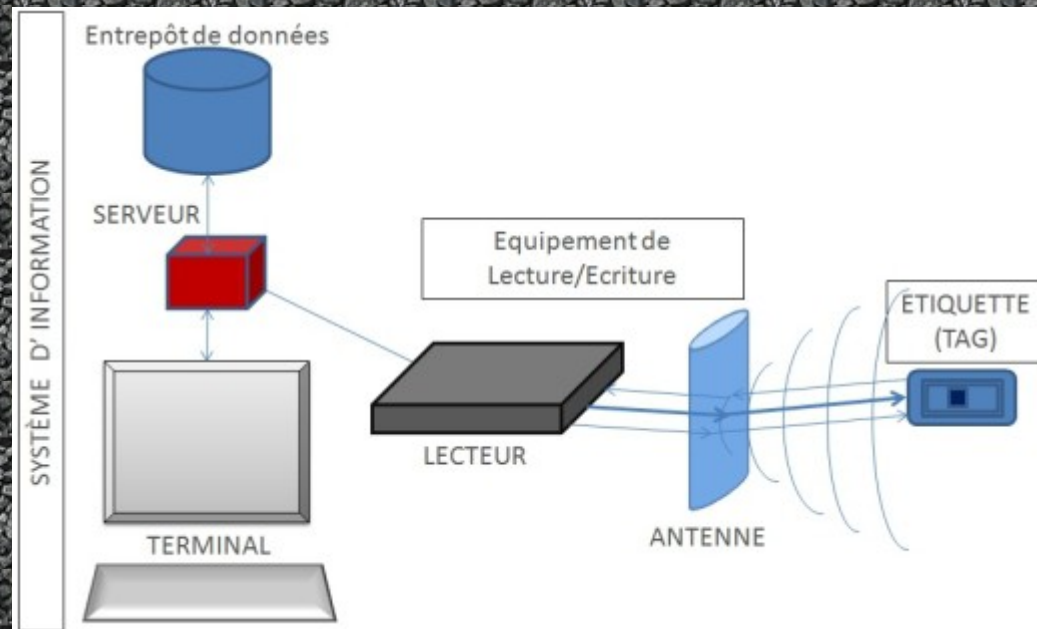
Une étiquette RFID est équipée d'une puce (pour le stockage de données) et d'une antenne (pour la transmission des données).

Fonctionnement :

- Le lecteur RFID envoie un signal radio sur une fréquence déterminée,
- Les étiquettes qui se trouvent dans le champ d'action du lecteur utilisent ce signal comme énergie,
- Cette énergie alimente la puce ce qui lui permet de renvoyer au lecteur les informations qu'elle contient.

RFID & SIGB

Intégration ou cohabitation ?



Interopérabilité : une relation à construire ...

Un espace dédié à la RFID



Médiathèque Marguerite Duras, 75020 Paris

Un choix limité !



Accompagner l'utilisateur !



Visite de la Médiathèque La Buanderie - Anne Capezzuoli, Clamart

Les difficultés rencontrées

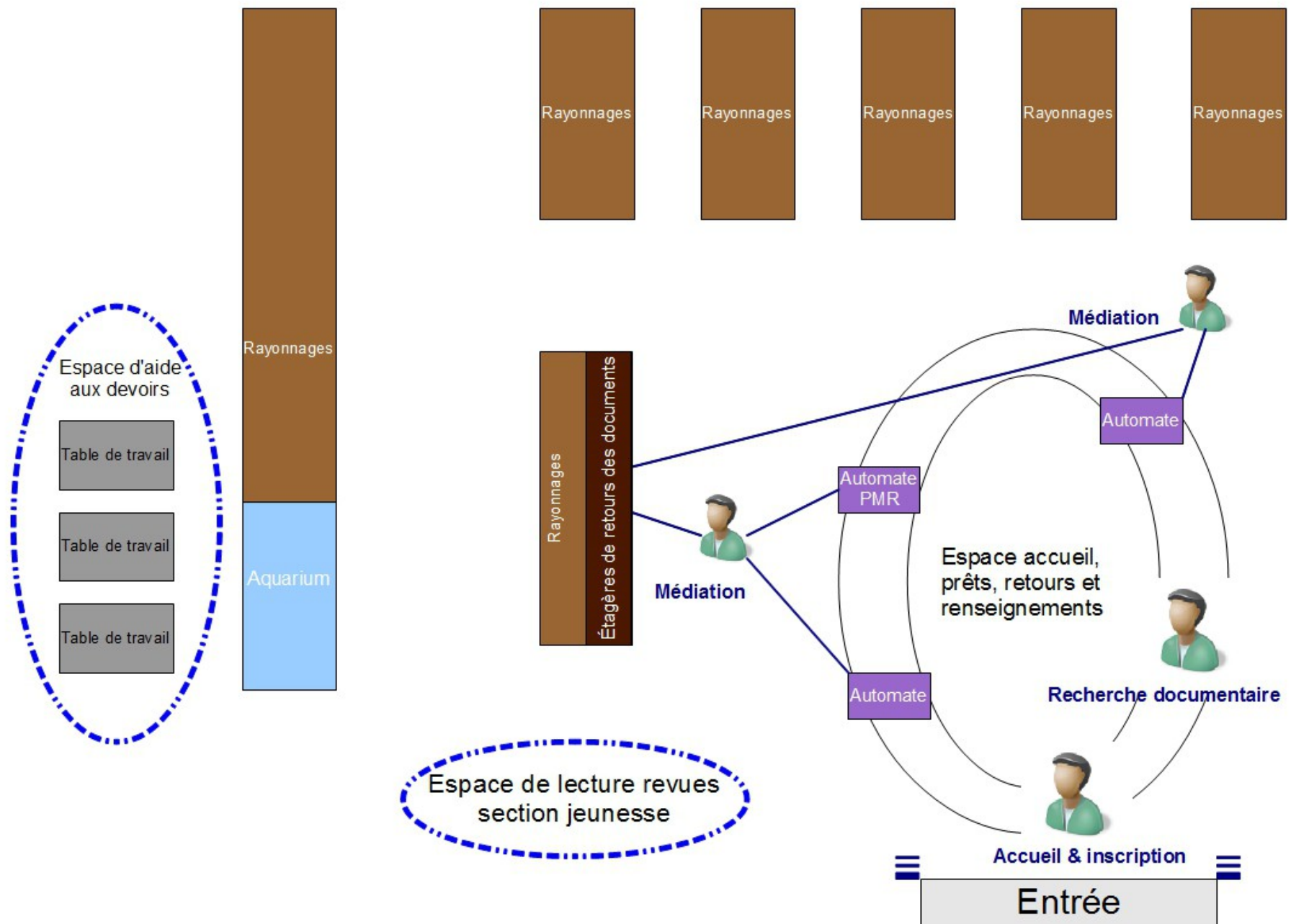


Mobilier d'accueil : 1% artistique



Ronan et Erwan Bouroullec

Un réaménagement délicat...



La suite à réaliser



2013

- La réalisation de 4 chariots spécifiques pour le circuit technique des documents
- L'aménagement du circuit technique des documents
- La mise en route du nouveau marché de livres avec l'utilisation des caisses
- Le réaménagement de l'accueil du RDC en vue du passage à la RFID
- Rédaction d'un protocole d'équipement et d'encodage des documents (120 000)
- Fin de réalisation du projet prévue septembre 2013
- Étude ergonomique comparative (2014)

Projet de restructuration de la gestion des flux de documents



Merci à tous !