

> Le plan directeur des bibliothèques: bref historique, bilan du plan directeur 2001-2007 et objectifs principaux du plan directeur 2007-2011

par Jacques Cordonier

chef du Service de la culture et directeur de la Médiathèque Valais

Plan directeur des bibliothèques du Valais, deuxième édition

En 2001, le Canton du Valais, innovait dans notre pays, en se dotant du premier *Plan directeur des bibliothèques*. Prévu par le Règlement du Conseil d'Etat sur la promotion de la culture de 1999, le *Plan directeur* fixe les orientations stratégiques et les principes généraux destinés à favoriser :

- la présence d'un service minimal à une distance raisonnable du domicile,
- l'accès du plus grand nombre aux services de la Médiathèque Valais et des bibliothèques spécialisées,
- la complémentarité et la coopération des diverses bibliothèques.

La réalisation du ***Plan directeur 2001*** a permis de consolider la situation des bibliothèques valaisannes et de leurs réseaux. Les progrès les plus marquants concernent :

- la collaboration des bibliothèques publiques au sein des *bibliothèques régionales virtuelles*,
- la généralisation de la carte commune pour les clients des bibliothèques valaisannes sous le nom de *Bibliopass Valais/Wallis*,
- le renforcement du réseau de base qui permet désormais à près de 90% de la population de trouver une bibliothèque de qualité à moins de 15 minutes en transport en commun de son domicile,
- la mise en place d'un portail pour les bibliothèques valaisannes, www.bibliovalais.ch

L'outil *Plan directeur* a donc fait ses preuves dans le domaine des bibliothèques et c'est donc en pleine confiance que le Département de l'éducation, de la culture et du sport a pu adopter la seconde édition après un travail d'élaboration qui a associé les professionnels valaisans des bibliothèques, de la culture et de l'éducation, des experts suisses et étrangers et des représentants des autorités communales.

Le ***Plan directeur 2007 – 2011*** vise à consolider ces acquis, notamment à travers trois axes principaux, à savoir :

- ***Une différenciation plus marquée des prestations selon les types de bibliothèques*** : Mises ensemble, les bibliothèques du Valais sont devenues un réel centre de compétences en matière d'orientation et de recherche documentaires. Or la société de l'information exprime une demande croissante de prestations ciblées. Les plus grandes bibliothèques, de part la formation et les effectifs de leur personnel, sont mieux à même de répondre à cette attente. Il est donc important à la fois de mieux intégrer toutes les

bibliothèques dans une chaîne de prestations et de services cohérente, en différenciant plus nettement les services attendus de chaque élément. Dans ce but, il convient de mettre l'accent sur la fonction de proximité de la bibliothèque communale et sur le renforcement du rôle des bibliothèques régionales et de la Médiathèque Valais au profit de l'ensemble du système.

- ***La reconnaissance de la bibliothèque comme un espace culturel et social central de la cité ou du village, ouvert à tous sans restriction.*** Dans une société pluriculturelle, la bibliothèque favorise l'intégration et la rencontre des membres des différentes communautés. Elle contribue à enrichir et à maintenir le lien social. Elle développe une forte interaction avec le public et facilite les échanges entre ses clients en organisant des manifestations et en recourant aux réseaux. Elle s'inscrit ainsi dans une démarche de mutualisation des connaissances et des compétences.
- ***Le développement de la formation continue*** du personnel afin de développer l'accueil et le conseil des clients ainsi que la prise en charge de leurs demandes.

Un plan d'action mis à jour annuellement par la Médiathèque Valais traduira les 45 objectifs en projets concrets à réaliser au cours des années à venir.

Le Plan directeur 2007-2011 est disponible en ligne sur le site Bibliovalais.ch. Une version abrégée peut être obtenue auprès de la Médiathèque Valais.

> Le Label Valais Excellence : pour qui, pourquoi, comment
> Les bibliothèques cantonales obtiennent le label « Marque Valais » : un tournant important ?

par Yvan Aymon,
directeur de l'Association Marque Valais

Le Label Valais Excellence : pour qui, pourquoi, comment

Valais excellence est un système de gestion novateur, qui favorise l'introduction d'un management durable au cœur des PME. Les solutions proposées par ce système permettent l'amélioration des performances et de l'image des entreprises. Un des moyens pour y parvenir est de recueillir les bonnes pratiques et d'offrir la possibilité à chaque participant au projet d'enrichir son propre système.

A ce jour plus de 50 organisations sont certifiées Valais Excellence, elles représentent les branches traditionnelles de l'économie valaisanne, agriculture, tourisme, industrie et service.

Les bibliothèques cantonales obtiennent le label « Marque Valais » : un tournant important ?

L'association BiblioValais Excellence ouvre une nouvelle voie dans l'application du concept Valais Excellence. Elle innove, en permettant la mise en place dans de toutes petites structures, de systèmes de management performants, et la certification de ces derniers selon des normes internationales ISO 9001 & 14001.

Le partage d'expérience, le travail en réseau et le respect de standards de qualité et d'amélioration font partie de la philosophie qui réunit les deux associations BiblioValais Excellence et Valais Excellence.

Tout comme les entreprises, les bibliothèques cantonales et communales sont des acteurs clefs de la vie du canton. Elles sont porteuses d'une partie importante de l'identité valaisanne. Il est donc réjouissant de les accueillir dans le club de entreprises citoyennes que représente Valais Excellence. Elles y apportent une dimension culturelle, élément central dans la recherche d'un développement durable tel qu'il est vécu par les entreprises labellisées.

BiblioValais Excellence (BVE)

Par Valérie Bressoud, directrice de la Médiathèque Valais de St-Maurice
et Benita Imstepf, directrice de la Médiathèque Valais de Brig

18 ans après la parution des premières directives concernant les bibliothèques communales et/ou scolaires (1990), les bibliothèques valaisannes, bien implantées désormais dans le canton, se lancent un nouveau défi. Les enjeux et les dangers du XXI^e siècle leur demandent de se renforcer. Aussi la certification qualité des bibliothèques devient une évidence, tant pour assurer leur continuité, que pour justifier et faire reconnaître le professionnalisme animant le personnel en place.

Un groupe de travail composé de 7 personnes et d'un consultant de Valais Excellence s'est attelé en 2006-07 à fixer processus, activités et procédures conformément aux directives révisées en 2004 et tenant compte du Plan directeur des bibliothèques 2007, alors en cours de rédaction.

- Deux processus concernent le pilotage et la coordination du réseau
- Cinq touchent particulièrement le travail en bibliothèque, à savoir les problématiques de direction, de logistique, de documentation, de service au public et de médiation culturelle.

Ce système est accessible aux adhérents de l'association BVE, dont les membres fondateurs sont la Médiathèque Valais et le Groupement valaisan des bibliothèques.

A l'issue de l'exercice, une pré-certification a été établie par l'auditeur ProCert le 5 avril 2007, suivie aussitôt de l'application du système auprès de 10 bibliothèques pilotes dont les 4 sites de la MV (Brig, Sion, Martigny et St-Maurice), les bibliothèques de Münster, Naters, Sierre, Crans Montana (BHP), Grimisuat et Orsières.

L'Association BiblioValais Excellence ainsi que les 10 bibliothèques pilotes ont été reconnues ISO 9001 et 14001 lors de la certification du 4 décembre 2007. Le diplôme reconnaît ainsi la mise sur pied d'un système qualité dans les bibliothèques. Actuellement 13 bibliothèques sont en formation en prévision de leur certification en décembre prochain. D'ici 2011, toutes les bibliothèques subventionnées (environ 65) devront être certifiées BVE : la certification sera l'une des conditions pour obtenir des subventions.

Intérêts engendrés par les certifications ISO 9001 et 14001 au niveau d'une administration

Par Serge Biel,
Responsable qualité pour la ville de Sierre

Introduction

La démarche de certification entreprise par la Bibliothèque-Médiathèque de Sierre, à travers le réseau des bibliothèques valaisannes, a été saluée et encouragée par le comité de direction de la Municipalité de Sierre.

Elle constitue la suite logique de la certification de toutes les prestations découlant d'une activité communale ordinaire.

Elle s'inscrit parfaitement dans la démarche de qualité globale de la Ville de Sierre.

Les intérêts et conséquences pour la Ville de Sierre sont pratiquement les mêmes, qu'il s'agisse de la Bibliothèque-Médiathèque de Sierre ou de l'ensemble des autres services communaux, comme rappelés ci-après.

Démarche qualité pour une administration

La norme ISO 9001 qui traite de la qualité des processus dans une démarche industrielle ou administrative, et la norme ISO 14001 relative à la protection de l'environnement, bénéficient d'une assez grande familiarité dans le public.

La recherche d'une certification ISO est plus rare dans les administrations publiques que dans les entreprises, car les arguments liés à la concurrence du marché sont inexistants. Sierre est l'une des premières municipalités du pays à avoir obtenu les deux certifications.

A travers cette démarche l'administration entendait se remettre en question et analyser l'ensemble de son organisation, dans le but d'optimiser son fonctionnement, et de produire des services de qualité de la manière la plus rationnelle possible.

Ce vaste projet de certification a débuté au mois de septembre 2003 pour aboutir dans le courant de l'automne 2004. L'ensemble des services était concerné par la démarche. Cette décision de nos autorités démontre la réelle volonté d'être orienté vers le "client", au sens large du terme (les citoyens, l'Etat du Valais, la Confédération, les communes avoisinantes, les PME, les collaborateurs eux-mêmes, etc.), et de le satisfaire.

L'administration d'une commune est une machinerie extrêmement complexe, car elle intègre, en plus des contraintes qui lui sont propres, celles qui découlent des dispositions cantonales et fédérales, ou encore d'accords entre collectivités, communes et autres partenaires.

Il est dès lors très difficile d'apprécier la performance d'une administration, non seulement pour le citoyen, mais également pour les mandataires politiques. Tout au plus peuvent-ils évaluer l'engagement du personnel, sa motivation, sa persévérance; ou encore le rapport coût-qualité d'une prestation. Mais ces éléments ne suffisent

pas à mesurer l'excellence d'un service. Il faut pour cela un instrument systématique de contrôle, comme les normes ISO précisément.

L'obtention de la certification, après un peu plus d'une année de travail, était en quelque sorte la mise en place des "règles du jeu" permettant de fournir des prestations de qualité de façon régulière. Ce n'est que le bras de levier d'une philosophie d'amélioration continue, l'administration n'a pas la prétention d'être parfaite.

Le certificat n'est que le permis de conduire, tous les conducteurs ont un permis, même les moins bons.

Objectifs atteints par la certification

Les objectifs ci-après donnent un aperçu, non exhaustif, des améliorations réalisées grâce au projet de certification ISO :

- Satisfaire le "client" et le positionner comme centre d'intérêt de toutes les prestations, en identifiant et analysant ses besoins et attentes dans le temps,
- Réduire sans cesse les impacts environnementaux liés aux activités et prestations de l'administration communale,
- Remettre en question l'organisation et les prestations :
 - éliminer les redondances,
 - recentrer les activités sur les personnes adéquates,
 - utiliser au mieux les ressources humaines disponibles et en développer les compétences,
- Dynamiser l'ensemble des secteurs de l'administration,
- Favoriser le décloisonnement des services :
 - améliorer les relations et échanges entre services,
 - trouver des synergies,
- Décrire et standardiser tous les processus,
 - optimiser les moyens à mettre en œuvre pour réaliser une tâche définie,
 - obtenir une meilleure traçabilité des activités de l'administration,
 - faciliter le remplacement du personnel ou l'introduction d'un nouveau collaborateur
- Donner une image uniforme de la réalisation des prestations,
- Mesurer les résultats, par des indicateurs de performance,
- Développer et entretenir une culture d'entreprise basée sur l'amélioration continue, par l'analyse des informations internes et externes,
- Suivre l'évolution dans le temps.

Mise en œuvre dans les services

Les certifications obtenues par la Ville de Sierre constituent un succès et ont ouvert une voie vers des performances accrues.

La mise en pratique des procédures développées dans le cadre des deux programmes a exigé une implication très forte de la part du personnel.

> La genèse du projet de certification revient à la Bibliothèque- Médiathèque de Sierre

> Une Bibliothèque-Médiathèque certifiée : quels avantages ?

par Mary-Clotilde Berthouzoz,

Bibliothécaire responsable de la Bibliothèque-Médiathèque (BMS) de Sierre et
initiatrice du projet de certification

La Bibliothèque-Médiathèque Sierre (BMS) est rattachée aux Affaires culturelles de la municipalité sierroise. En 2004, la Ville de Sierre a été une des villes pionnières qui a entrepris une certification dans le cadre de Valais Excellence. La BMS ne faisant pas partie du premier groupe de certification de la ville, la question de la place d'une bibliothèque-médiathèque dans la certification d'un service administratif s'est posée.

D'une part, il faut tenir compte des spécificités bibliothéconomiques de notre institution. D'autre part, depuis sa création, la BMS est liée à la Médiathèque Valais et au Groupement valaisan des bibliothèques à travers le subventionnement des services, le prêt entre bibliothèques, la Bibliothèque Régionale Virtuelle, la carte Bibliopass et toutes les activités liées au Plan directeur des bibliothèques.

De nombreuses communes valaisannes disposent de bibliothèques publiques, et comme la question engendrée par la certification de Sierre pouvait concerner également d'autres communes du canton, j'en ai parlé à Jacques Cordonier, Directeur de la Médiathèque Valais (MV). La solution mise en place avec la MV est enthousiasmante, il s'agit de celle qui vous est présentée aujourd'hui.

Une Bibliothèque-Médiathèque certifiée : quels avantages ?

A l'heure du Web 2.0, qui se veut social et participatif, les bibliothèques doivent sortir d'un certain immobilisme qui se limite seulement à mettre à disposition des documents sur les rayons. Une démarche qualité est un atout pour faire de nos services, des bibliothèques 2.0.

Du point de vue pratique, la mise en place de Biblio Valais Excellence donne accès à des outils et demande la rédaction de procédures.

L'Association Biblio Valais Excellence fournit une formation et une structure des services grâce aux processus. Avec Manixa (outil de Valais Excellence), elle donne des commentaires d'organisation, propose des modèles pour la mise en place des procédures ainsi que des outils pour l'analyse des résultats.

La bibliothèque certifiée s'engage, sur la base des processus et des modèles, à établir des procédures qui décrivent sa propre manière de travailler et son fonctionnement spécifique. Ces procédures peuvent être plus ou moins détaillées selon la volonté de la bibliothèque, elles sont en adéquation avec la taille du service. La bibliothèque certifiée obtient des résultats et les met en forme à l'aide des outils fournis par Biblio Valais Excellence.

Adhérer à BiblioValais Excellence (BVE) présente quelques contraintes, comme celle d'accepter une remise en question de ses pratiques et l'obligation de rédiger et entretenir ses procédures. Par contre, les avantages sont bien plus nombreux et sortent de trois ordres.

Tout d'abord, dans le domaine de l'organisation, BVE donne une structure commune à toutes les bibliothèques. Les documents sont mis en commun et les ressources de la MV sont mieux connues et utilisées.

Ensuite, dans le domaine de l'innovation, la bibliothèque peut améliorer ses services par la comparaison avec ceux des autres bibliothèques. Elle peut intégrer de nouveaux concepts comme la politique de développement des collections. Par l'émulation mutuelle à l'intérieur du réseau, elle favorise l'émergence de nouvelles collaborations.

Finalement, dans le domaine des relations avec ses partenaires, la bibliothèque peut avancer des arguments documentés pour soutenir ses demandes auprès des autorités de tutelle. Quant au personnel de la bibliothèque, la rédaction des procédures lui permet de s'impliquer dans le fonctionnement de l'institution.

Pour conclure, il convient de parler du partenaire le plus important, celui pour qui tout est organisé, c'est-à-dire le client/lecteur. Le réseau BVE implique une interaction avec le client et le met au centre de la bibliothèque. Il devient actif, que se soit dans la médiation culturelle, dans les choix de documents ou à travers des commentaires et des rencontres.