



Date : 03/11/2006

Optimisation des pratiques de prêts interbibliothèques et de fourniture des documents : directives de l'IFLA

Joan E. STEIN

Coordinatrice de l'information
Membre du Comité Permanent du Partage des Ressources et de la fourniture des Documents

*Traduit par : Didier Derume
Bibliothèque Ville de La Louvière
Belgique*

Meeting:	73 Fourniture du document et partage des ressources
Simultaneous Interpretation:	Non

WORLD LIBRARY AND INFORMATION CONGRESS: 72ND IFLA GENERAL CONFERENCE AND COUNCIL
20-24 August 2006, Seoul, Korea
<http://www.ifla.org/IV/ifla72/index.htm>

Résumé :

En mars 2006, le Comité permanent de l'IFLA pour la fourniture de documents et le partage des ressources a approuvé et édité un nouveau document destiné à aider les services de partage des ressources à atteindre un niveau de performances optimum. Ce document contient les directives de l'Ifla pour optimiser les pratiques de prêt interbibliothèques et de fourniture de documents. Le Comité espère que les bibliothèques à travers le monde y trouveront des éléments utiles dans leur recherche incessante d'amélioration du partage des ressources. Les directives sont basées sur de solides recherches menées dans plusieurs pays, pertinentes et applicables à toute bibliothèque participant au système de prêt interbibliothèques et de fourniture de documents.

Les directives se divisent en différents chapitres : Recommandations générales, Personnel, Technologie, Usagers, Recommandations aux bibliothèques emprunteuses et Recommandations aux bibliothèques prêteuses.

Les prochaines étapes pour le Comité seront la diffusion et la promotion des directives. On prévoit en faire la promotion, les présenter et former à leur usage les collègues du prêt interbibliothèques. On veut les répandre dans le monde entier par la pratique. Aussi, invitons-nous les personnes intéressées à se joindre au groupe..

En mars 2006, le Comité permanent de l'IFLA pour la fourniture des documents et le partage des ressources a approuvé et édité un nouveau document destiné à aider les services de prêts entre bibliothèques (PEB) du monde entier à atteindre un niveau de performance optimum.

Ce document contient les *directives de l'Ifla pour optimiser les pratiques de prêt interbibliothèques et de fourniture de documents*. Le Comité espère que les bibliothèques y trouveront des ressources utiles dans leur recherche incessante d'amélioration en matière de partage de ressources. Les directives sont basées sur de solides recherches menées dans divers pays, pertinentes et applicable à toute bibliothèque possédant un service de PEB et de fourniture des documents. Tout d'abord, jetons un coup d'œil sur le processus d'optimisation des pratiques.

Les pratiques idéales découlent d'une procédure d'évaluation de performance. Cette évaluation peut être reprise et comparée aux politiques, pratiques, principes et critères de performance d'autres organismes ou services de haut niveau n'importe quel pays. Les évaluations de performance fourniront un aperçu indispensable des pratiques, procédés et procédures précises qui mène à un travail ultraperformant. A ce moment, on pourra commencer à introduire les pratiques dans son propre service. L'évaluation des performances procure différents avantages :

- Elle sert de base à une culture du changement et à l'amélioration constante
- Elle sert de base à la formation continue
- Elle aide à se libérer de comportements et de principes devenus improductifs
- Elle fournit des modèles de qualité supérieure

On peut s'interroger sur la pertinence de la mise en application de pratiques optimisées dans les services de PEB et de fourniture des documents. On peut se dire que toutes les politiques, pratiques et procédures ont bien servi responsables et personnel pendant de nombreuses années et que, d'expérience, les usagers savent exactement ce qu'ils peuvent attendre du service. Examinons ensemble quelques données relatives au service à la clientèle en général pour répondre à cette question.

Il y a une vingtaine d'années, un consultant en matière de lectorat, Tarp Worldwide, fut engagé pour mener une étude sur les services à la clientèle de plusieurs grandes compagnies bien connues. Les résultats furent stimulants :

- En moyenne, on ne compte que 4 % de clients qui se plaignent. Sur les 96% qui restent silencieux, 25 % ont un « sérieux » problème. En d'autres termes, une plainte en vaut vingt-quatre, dont six reposeraient sur des motifs sérieux.
- Les plaignants (4 %) sont davantage susceptibles de rester fidèles à la compagnie que ceux qui ne le font pas. Les plaintes renseignent sur ce qu'il faut corriger et la résolution opportune d'un problème a des retombées positives.
- Environ 60 % des plaignants sont prêts à rester fidèles si leurs problèmes sont résolus. 95 % d'entre eux feront de même s'ils ont l'impression que le problème a été solutionné rapidement.
- Les usagers qui rencontrent un problème le raconteront à dix ou vingt personnes.
- Ceux dont le problème a été résolu à leur satisfaction en feront part à environ cinq personnes.

Il est important de prendre en considération de telles données quand on réfléchit à son propre service. Aucun service de PEB ou de fourniture de documents ne peut les ignorer, car ils s'appliquent également à nous et ils affectent la façon dont nos usagers perçoivent notre façon de les servir et leurs réactions.

La société Taro formula une règle dite « règle des 85/15 ». Cette règle établit que 85 % des problèmes des services de livraison sont la conséquence d'un manque de personnel ou de l'amateurisme des procédés ; 15 % seulement sont le fait des employés.

En d'autres termes, si on intègre des employés performants dans le système, on obtiendra un gain de temps de 85 %. Vu sous un autre angle, en résolvant les problèmes de structures, on résoudra 85 % des problèmes du service. Chaque personne et chaque procédé sont susceptibles d'être critiqués en bien ou en mal. Ces observations fournissent une motivation profonde à qui voudra appliquer des pratiques optimisées dans son service.

Maintenant que nous sommes convaincu du bien-fondé du changement, où devrions-nous chercher des partenaires pour l'évaluation de nos performances ? Pensons d'abord à l'organisation d'une visite des bibliothèques dont on connaît la performance en matière de PEB et de fourniture de documents. Une autre possibilité serait de se tourner vers des bibliothèques qui ont réalisé leur propre évaluation et étude d'optimisation et qui en ont publié les résultats. On pourrait aussi se tourner vers des partenaires potentiels n'appartenant pas au monde des bibliothèques. Il faudra prendre en considération chaque élément du processus de PEB et de fourniture de documents. L'UPS* ou le Fedex* constitueraient d'excellents partenaires en matière de procédures d'expédition. En ce qui concerne la fourniture rapide de biens et de services, « Amazon.com » est une référence, mais pourrait en connaître d'autres plus près de chez soi.

L'avantage des *directives de l'Ifla...* est qu'on y prend en compte les résultats de plusieurs études réalisées en différents pays et qu'on y fournit les conseils en découlant. Le Comité a découvert, en se penchant sur le sujet, que les différentes études en arrivent à des conclusions similaires, ce qui en renforce la validité et l'utilité. Les *directives Ifla* s'appuient sur une combinaison d'études menées dans quatre pays,. On y trouve,

- Pour les États-Unis, l'étude menée en 1998 par l'Association des bibliothèques scientifiques (ABS) en matière de prêt interbibliothèques et de délivrance des documents, et dirigée par Mary Jackson.
- Une étude nationale australienne
- Une étude menée dans les pays nordiques
- Et, une dernière, réalisée en Nouvelle-Zélande.

L'étude de l'ABS ayant eu une grande influence sur celles qui ont suivi, nous examinerons la liste des pratiques maximales qui en découlent. Les données suivantes nous ont été fournies grâce à l'amabilité de Madame Jackson, directrice de l'Association. Le groupe qui a étudié le prêt interbibliothèques s'est attardé à quatre éléments majeurs :

- Les coûts directs
- Le temps de rotation
- Le niveau d'activité
- La satisfaction des usagers

En analysant les résultats obtenus pour les multiples thèmes du questionnaire, l'ABS a été à même de pointer avec précision les mécanismes d'emprunt et de prêt les plus performants et d'établir des comparaisons. Une fois les opérations ultraperformantes identifiées, des visites de bibliothèques furent programmées pour étudier les pratiques, procédés, formulaires et procédures qui avaient contribué de façon significative à leur haut niveau de performances en tant que prêteur ou emprunteur.

* Entreprises de transport express (NdT)

L'ABS fut ainsi à même d'identifier les pratiques suivantes, qui caractérisent des opérations d'emprunt ultraperformantes :

- L'usage intense de la technologie
- L'emploi s'un système unique de messagerie
- L'utilisation d'un bureau entièrement informatisé
- L'envoi des articles directement aux usagers
- La disposition à rétribuer les prêteurs ou fournisseurs
- L'emploi d'un personnel intéressé par l'évolution de la technologie
- L'existence d'un comité de direction qui appuie l'activité

Les pratiques de prêt ultraperformantes ont été observées lorsqu'on avait les pratiques suivantes :

- Encourager les emprunteurs à consulter d'abord leur bibliothèque
- Considérer le prêt comme un commerce
- Utiliser intensément la technologie
- Expédier les matériaux par Ariel**, par télécopieur ou d'autres moyens d'expédition
- Surveiller l'ensemble du processus (du service courrier jusqu'à la facturation)
- Ne vérifier la présence des documents sur les rayonnages qu'une seule fois
- Taxer l'envoi de livres ou d'articles
- Accepter les cartes de crédits ou les chèques Ifla
- Être appuyé d'un comité de direction

Lorsque le Comité permanent pour la fourniture des documents et le partage des ressources établit les *directives de l'IFLA pour optimiser les pratiques de prêt interbibliothèques et de fourniture de documents*, les conclusions de l'ABS furent intégrées à celles venues d'Australie, de Nouvelle-Zélande et des Pays nordiques. Des discussions se tinrent au congrès de l'IFLA à Oslo, par courriel et à la rencontre de Rome, où le texte final des *Directives* a été approuvé.

Les directives sont divisées en plusieurs chapitres : Recommandations générales, Personnel, Technologie, Usagers, Recommandations pour les bibliothèques emprunteuses, et pour celles qui fournissent le service. J'aimerais les présenter et les passer en revue.

Le Comité préconise les **Recommandations générales** suivantes :

- Rationaliser les procédés au sein de sa bibliothèque
- Définir les indicateurs de performance par niveau de service et temps de rotation, les comparer à ses performances locales
- Evaluer ses propres routines et les changer au besoin
- Réduire le nombre d'intervenants
- Centraliser toutes les demandes dans un seul système électronique offrant idéalement la possibilité de communication avec d'autres systèmes de PEB et de livraison
- Conserver des statistiques adaptées aux schémas nationaux et locaux
- Réaliser des opérations de maintenance sur les catalogues partagés, les garder à jour, en indiquer la validité pour les ressources partagées
- Pratiquer des arrangements réciproques.

En matière de **personnel**, composante cruciale du service, le Comité recommande vivement :

- D'utiliser le savoir-faire des spécialistes en place
- D'offrir la possibilité au personnel de développer ses compétences et de se familiariser à l'usage de nouveaux outils et ressources
- D'encourager les échanges d'expérience entre les niveaux locaux et internationaux

L'usage approprié de la **technologie** est un composant très important des pratiques optimisées du prêt interbibliothèques et de la fourniture de documents, particulièrement en ce qui concerne l'accélération des procédures :

- Matériel et logiciel doivent être du dernier cri
- Il faut encourager les usagers à soumettre leurs demandes électroniquement
- Donner à l'utilisateur final la possibilité de vérifier l'état de sa recherche en ligne
- Manipuler électroniquement toute communication concernant la recherche

Comme nous l'avons souligné plus tôt, rencontrer les besoins et les attentes des **usagers** fera le bonheur ou le malheur du service : il est donc important de faire place à l'utilisateur dans les *directives* :

- Se centrer sur les attentes et les préférences des usagers
- Réaliser régulièrement une étude sur le sujet

Le Comité souscrit aux **Recommandations pour les bibliothèques demandeuses** qui suivent :

- Le prêt interbibliothèques doit faire partie intégrante du service aux usagers
- On doit y installer les nouvelles technologies à tous les stades
- Ne pas limiter sans raison le nombre de demandes des usagers
- Impliquer autant que possible le lecteur dans la demande
- Donner à l'utilisateur final l'accès au catalogue partagé ainsi qu'aux formulaires de demande
- Traiter rapidement les demandes des lecteurs
- Faire usage de sa propre expérience pour sélectionner les bibliothèques prêteuses en fonction de leur célérité et des coûts
- Adhérer aux conditions des prêteurs et traiter le matériel avec soin
- Offrir des chèques Ifla en paiement
- Faire parvenir les documents aussi vite que possible à l'utilisateur:
 - lui envoyer des copies par courriel, si possible
 - vérifier régulièrement la rapidité des envois

Les **Recommandations pour les bibliothèques prêteuses** incluent :

- Un personnel expérimenté pour rassembler le matériel demandé, afin de réduire le nombre d'erreurs
- Usage des méthodes les plus rapides de livraison
- Efforts pour satisfaire au mieux les demandes
- S'assurer que les abonnements Internet rendent possibles le prêt entre bibliothèques et la fourniture de documents
- Concevoir des formulaires en ligne avec ou sans liaison avec d'autres systèmes PI/FD
- Publier ses polices de responsabilité en matière de prêt sur son site web et dans les répertoires appropriés
- Honorer les chèques Ifla

Les *directives pour l'optimisation des pratiques* forment une base solide à partir de laquelle tous peuvent travailler mais elles ne sont pas écrites sur l'airain. Les priorités peuvent varier en fonction des besoins et des attentes de l'établissement, du réseau ou de ses propres usagers. Par exemple, parmi les points supplémentaires, on pourrait à divers thèmes :

- L'étude de procédures conviviales
- La connaissance des besoins des usagers et leur satisfaction – études d'usagers (sondages, groupes témoins, etc.)
- L'utilisation d'un programme informatique de gestion des demandes de PEB
- L'envoi des demandes normales aux prêteurs potentiels le jour même de leur arrivée (les demandes complexes peuvent prendre plus de temps)

Comment une bibliothèque doit-elle s'y prendre pour mettre en pratique les *directives de l'Ifla pour optimiser les pratiques de prêt interbibliothèques et de fourniture de documents* ?

D'abord, il ne faut pas se laisser abattre par la longueur de la liste. On procédera par étape, en

se concentrant sur un domaine sensible chez soi. Les aménagements de procédure pour rationaliser le rythme de travail est une autre démarche importante. Une méthode très productive pour cela consiste à réaliser un organigramme pour chaque étape du processus de prêt ou d'emprunt interbibliothèques. La confection de cet organigramme fournira, tant aux responsables qu'aux employés, l'occasion de remettre les procédures en question, de repérer les processus redondants ou périmés et de se donner un nouvel objectif de rationalisation de ses pratiques. Une autre façon de mettre en pratique les *directives* est de créer un petit groupe de bibliothèques qui sont parties prenantes ou de les faire adhérer à un groupe existant ou à un réseau dont on fait partie. Quelques-unes des *directives* peuvent être d'ordre culturel, car les pays à leur origine se ressemblent en termes d'organisation, d'économie et d'autres facteurs. Les pays en voie de développement pourraient éprouver le besoin de les caréner ou de mener leurs propres études pour en arriver à des lignes directrices adaptées.

Les prochaines étapes pour le Comité seront la propagation et la promotion de l'usage des *directives*. Nous prévoyons de les recommander, de les présenter et de former les collègues du PEB à leur usage. Nous visons à les répandre dans le monde entier par le canal de la pratique. Tous sont invités à se joindre à nous dans ce but. Je serais heureuse de répondre aux questions que ma présentation aurait pu inspirer.