

Mise en place du service de référence Music'All, à la Discothèque des Minoteries – Bibliothèques municipales de la Ville de Genève

Karine Pasquier

Discothèque des Minoteries – Bibliothèques municipales de la Ville de Genève

1. INTRODUCTION

Les Bibliothèques et discothèques municipales de la Ville de Genève (BM) font partie du Département de la culture et du sport de cette commune.

Les BM forment un réseau constitué de sept bibliothèques, d'une bibliothèque dédiée au sport, d'un service de bibliobus, d'un service à domicile et de deux discothèques. Les différentes bibliothèques comportent des espaces jeunesse et adultes. Toutes les bibliothèques proposent des collections imprimées et audiovisuelles ainsi que des accès internet.

Chacun de ces services est placé sous l'autorité d'un bibliothécaire ou discothécaire responsable. Un service peut comporter entre trois et vingt collaborateurs, pour un total d'environ 110 équivalents plein temps sur l'ensemble du réseau des BM.

Les BM sont un réseau de lecture publique. Elles ont pour mission de faciliter l'accès à l'écrit et à la culture au plus grand nombre. *« Ce réseau met à disposition du public, à des fins d'information, d'éducation, de culture et de loisir, des collections dont les supports sont diversifiés, les contenus sans cesse actualisés et qui reflètent l'évolution du savoir et de la culture. Il met également au service du public un personnel chargé de le renseigner, le conseiller et le former à l'utilisation des bibliothèques. »*

1.1. CONTEXTE

Le projet du service de référence Music'All s'intègre dans le cadre d'une réflexion plus large sur le service de référence en ligne.

En 2010, Rossana Rattazzi a réalisé un travail de bachelor s'intitulant [Les services de référence virtuels en lecture publique : étude et projet pour les BM de Genève](#) – ayant fait l'objet d'un article dans RESSI([1](#)), le 01 décembre 2011.

Ce travail avait pour objet le développement d'un service de référence virtuel dans le domaine de la lecture publique, au sein des BM.

Par la suite, à l'initiative des directions des BM et de la Bibliothèque de Genève (BGE), un mandat a été confié à Ariane Rezzonico, de la Haute Ecole de Gestion de Genève – et pour lequel j'ai été sollicitée – afin de réfléchir à la mise sur pied d'un service de référence en réseau et en ligne regroupant les bibliothèques de la Ville de Genève (SRL) (BGE, BM, bibliothèques des Musées de la Ville).

Le SRL permettrait aux usagers de poser leur question qui serait ensuite redirigée vers le service le plus approprié.

Lors de ce mandat, une réflexion a été menée – en collaboration avec des représentants des bibliothèques concernées - sur l'organisation d'un tel service, le choix du logiciel, l'élaboration d'une charte, l'organisation du travail, etc.

A partir de ce travail, nous avons rédigé des recommandations pour sa mise en place. Un groupe de travail a alors été mis sur pied au sein des BM. J'ai immédiatement rejoint ce groupe lors de mon embauche en tant que bibliothécaire chargée de secteur à la Discothèque des Minoteries. Un groupe de travail transversal a aussi été constitué avec des représentants des bibliothèques de la Ville afin de poursuivre l'étude puis la mise en place du service de référence commun.

A mon arrivée, la responsable de la Discothèque des Minoteries, Katia Savi, a décidé que je mettrai en place un service de référence en présentiel, spécialisé sur la musique, (appelé Music'all) qui pourrait être intégré dans le service en ligne lorsque celui-ci aura été mis sur pied – l'objectif de Music'All étant de devenir le référent pour la musique enregistrée au sein du réseau des bibliothèques de la Ville.

Aucun service de référence en présentiel n'était encore proposé de manière explicite aux BM. Ce service a donc immédiatement été considéré comme un service bêta, permettant ainsi de cerner les points auxquels penser pour la mise en place d'autres services dans d'autres succursales.

Le fait de participer également au groupe du service de référence en ligne nous a permis de rédiger ensemble les documents nécessaires au lancement du service et valider certains choix en direct.

2. MISE EN PLACE

2.1. PHASE PRÉPARATOIRE

Lors de mon arrivée à la Discothèque, j'ai commencé, avec l'aide des discothécaires, à réfléchir à ce service de référence – Music'all.

Premièrement, j'ai lu plusieurs documents, dont le livre de Claire Nguyen : *Mettre en place un service de questions-réponses en ligne*(2).

En me basant sur cet ouvrage et sur le rapport que j'avais réalisé avec Ariane Rezzonico à la Haute Ecole de Gestion, j'ai pu rédiger une *to do list*, avec les différents points auxquels il faudrait réfléchir par la suite et les étapes à franchir pour lancer ce nouveau service. Cette liste, comprenant par exemple des tâches telles que réaliser un guide du droit d'auteur et une charte, organiser le flux des réponses, mettre en place les horaires, etc. m'a permis de mesurer le temps que me prendrait la mise en place d'un tel service, et de planifier son lancement.

2.2. DÉFINIR LA POLITIQUE DU SERVICE

La première étape de la mise en place du service a été la définition de la charte, qui a permis de clarifier exactement ce que nous ferions :

- L'objectif du service (formation, type de réponses, etc.) ;
- Ce à quoi nous répondrons ou ne répondrons pas ;
- A quel public nous nous adressons ;
- Les horaires du service et le temps de réponse ;
- Les langues utilisées ;
- La gestion des données personnelles et du droit d'auteur ;
- Etc.

La rédaction de cette charte nous a permis de savoir réellement quelle direction nous souhaitions donner à ce service.

Nous avons notamment décidé de la gratuité du service, du fait qu'il était ouvert à tous – abonnés ou non aux BM, de traiter de toute question sur la thématique de la musique, tous niveaux et tous genre confondus, de rappeler les règles de base concernant le droit d'auteur, l'usage des données personnelles fournies par les usagers, etc.

Une fois cette charte réalisée, les autres documents ont pu être rédigés plus ou moins facilement à partir des réflexions que nous avons menées – puisque la base du service a pu être posée en ces quelques lignes.

2.3. DEFINIR L'ORGANISATION DU TRAVAIL

Une fois d'accord sur la prestation à offrir aux usagers, j'ai réfléchi à l'organisation du travail en interne.

En me basant sur le rapport que nous avons rédigé à la Haute Ecole de Gestion, j'ai défini 2 rôles essentiels pour le bon fonctionnement du service :

- Tout d'abord **le coordinateur**, dont les tâches sont d'aider les répondants à rédiger leurs réponses, à faire une recherche préalable et à gérer les outils. Il s'occupe de la mise en place du service sur place et des documents correspondants, de gérer l'arrivée des questions complexes et leurs réponses aux usagers. Il se charge également de la mise à jour des outils, de la gestion des horaires, de l'organisation des réunions ou formations nécessaires à l'équipe de répondants et du « marketing » du service.
- Ensuite, les répondants se chargent de répondre aux questions.

J'ai pris le rôle de coordinatrice qui correspondait à mon cahier des charges. Concernant les répondants, ce sont les autres disothécaires qui ont été sollicités. En effet, mes collègues s'occupant chacun d'un secteur spécialisé (classique, jazz, pop-rock, musique du monde, etc.), étaient les plus à même de répondre à des questions pointues sur leur genre musical.

Nous avons ensuite pris le parti de mettre le service à disposition des usagers toute la semaine, pendant nos heures d'ouverture.

Afin d'organiser au mieux le travail en interne et une fois les répondants sélectionnés, un plan précis de l'organisation des permanences pour le guichet en présentiel (situé à côté du bureau du prêt), ainsi que pour les réponses complexes a été réalisé.

En effet, nous répondons en direct aux réponses « rapides ». Pour les questions nécessitant un peu plus de recherches, nous avons choisi de répondre dans un délai de cinq jours ouvrables. Pour ce faire, lors de l'arrivée d'une question complexe, je l'inscris donc dans un fichier de gestion des questions, l'envoie au répondant concerné, puis me charge de rappeler au répondant le délai et complète la réponse si nécessaire. En dernier lieu, je mets en forme la réponse, et l'envoie à l'utilisateur ayant posé la question, avant d'inscrire la question dans notre système d'archivage. J'enregistre alors des statistiques de base sur la question, telles que les heures passées à rechercher, le délai de réponse et le type de réponse fournie.

Nous avons décidé d'accorder 2 plages par semaines aux répondants spécialisés pour répondre aux questions complexes.

Cela permet aux répondants de savoir quand accorder un réel temps à la rédaction de la réponse et au coordinateur de savoir à quel moment venir chercher la question auprès du répondant. Bien évidemment, ces plages sont utilisées en fonction de l'arrivée des questions.

2.4. LA MANIÈRE DE RÉPONDRE

Avec mes collègues et lors de mon précédent emploi, j'ai pu suivre plusieurs fois la formation de Marie-Françoise Defosse concernant le « savoir répondre ».

Suite à ce cours, nous avons pu mettre en avant quelques recommandations concernant les réponses fournies par le service, ainsi que rédiger des modèles de réponses qui seront utilisées par Music'All et par le service de référence en ligne.

Nous avons notamment pu définir jusqu'où aller dans la réponse, quelles formules de politesse utiliser, le type des sources à fournir, ainsi que la manière de les présenter, etc.

Au final, nous avons décidé que la politique globale du service de référence de la Discothèque serait de fournir une réponse complète – soit une réponse directe (et non simplement bibliographique), accompagnée d'une orientation dans ses recherches et une méthodologie si l'utilisateur le souhaite.

Sur les bases de ce cours, j'ai pu rédiger des modèles de réponse (réponse positive, renvoi vers une autre institution, demande de délai supplémentaire, demande de précisions, question que nous ne traitons pas, réponse à un e-mail non approprié ou discourtois...).

Ces modèles nous sont très utiles au quotidien car ils nous évitent de devoir rédiger à chaque question les formules de politesse et de réfléchir à la structure du mail. Il suffit alors de se concentrer sur le contenu et de l'adapter au modèle.

Afin d'aider les répondants à bien répondre, j'ai également rédigé une charte du répondant, rappelant les principes de base du service, les engagements du service, l'organisation interne, les informations légales et que faire des sites de qualité trouvés et pouvant être utile pour d'autres répondants.

Cette charte a été distribuée à tous les répondants au début du lancement du service et a permis d'éclaircir les dernières zones d'ombre concernant ce travail.

2.5. PROMOUVOIR

Nous avons dû ensuite réfléchir à la manière dont nous allions communiquer sur le service.

Nous avons tout d'abord choisi un nom en interrogeant le public et en lui demandant de voter, via Facebook. Le nom Music'All a alors remporté tous les suffrages.

Ensuite nous avons souhaité faire une inauguration pour lancer ce service de référence. Nous avons donc organisé une soirée karaoké qui a rencontré un vif succès.

Nous avons également eu la chance d'être filmés par Léman Bleu qui nous a accordé un petit reportage⁽³⁾.

Puis, comme le service de référence est en présentiel, nous avons décidé d'en faire la promotion auprès des organismes musicaux genevois uniquement – du moins, dans un premier temps⁽⁴⁾. Une communication plus globale sera faite lors du lancement du service de référence en ligne.

2.6. ARCHIVAGE ET EVALUATION

Nous avons également commencé à archiver les questions sur un blog interne afin que tous les répondants puissent consulter les réponses.

Les réponses seront ultérieurement publiées dans une base de données qui sera créée pour le service de référence commun.

3. SUITE DANS LE RESEAU

Le service de la Discothèque des Minoteries étant actuellement fonctionnel, nous avons compilé tous les documents créés, les expériences, etc. dans un manuel qui pourra être distribué à toute autre succursale souhaitant monter un service de référence en présentiel.

Nous avons également donné plusieurs séances d'information présentant le service au sein du réseau.

4. BILAN

Depuis le lancement de Music'All, en février 2012, nous avons reçu 29 questions, sans compter les questions rapides posées au guichet – que nous n'inscrivons pas dans notre fichier de statistiques. En sachant que la communication marketing est restée très minime en dehors de la soirée d'inauguration (la communication auprès des organismes musicaux étant en train d'être mise sur pied), le nombre de questions reste tout à fait satisfaisant.

De plus, en lançant ce service en toute discrétion, cela nous a permis de tester nos outils, de voir le temps moyen d'une réponse à une question et de valider le travail déjà réalisé.

Les questions reçues ont été diverses et variées... De « Qu'est-ce que la musique » à « La différenciation des compositeurs de l'école franco-flamande » en passant par « Quels sont les 10 disques incontournables par genre musicaux? » - nous avons reçu des questions aussi différentes que variées, tant au niveau du genre musical, au niveau de la difficulté de la question ou du public.

Nous avons pu répondre à toutes les questions, souvent immédiatement au guichet et, pour les questions complexes, une moyenne de 2h de recherche a été nécessaire, souvent sur 2 jours.

D'après les réponses enthousiastes qu'on reçoit en retour, nous pouvons voir que le service rencontre un certain succès.

Par la suite, lors de la mise en place du service en ligne, un questionnaire de satisfaction pourra être réalisé pour pouvoir quantifier réellement de la satisfaction des usagers.

NOTES

(1) RATTAZZI, Rossana. Les services de référence virtuels en lecture publique : étude et projet pour les BM de Genève. *RESSI* [en ligne]. 2011, n°12.

http://www.ressi.ch/num12/article_077 (consulté le 25.09.2012)

(2) NGUYEN, Claire. *Mettre en œuvre un service de questions-réponses en ligne*.

Villeurbanne : Presse de l'ENSSIB, 2010

(3) <http://www.lemanbleu.ch/vod/geneve-aujourd'hui-infos-09032012>

(4) Lors du lancement du service de référence en ligne, Music'All aura alors une dimension virtuelle qui pourra être mise en avant.