

Bibliothèque

könyvtár

civilização

 bulac

BIBLIOTHÈQUE UNIVERSITAIRE DES LANGUES ET CIVILISATIONS

Adaptation et paramétrage de l'outil de gestion des plannings de service public

VERSION 1.5 DU 26/01/2011

RÉDIGÉ PAR Emile Page, *Organisation et fonctionnement des services publics*

lingua

БИБЛИОТЕКА



TABLE DES MATIÈRES

1.	Objet de la commande.....	4
2.	La BULAC.....	4
2.1.	Les locaux.....	4
2.1.1.	Salles de lecture du libre-accès.....	4
2.1.2.	Banques de communication.....	4
2.1.3.	Banques de renseignement.....	4
2.1.4.	Magasins.....	5
2.2.	Le service public.....	5
2.2.1.	Définition.....	5
2.2.2.	Personnel en service public.....	5
3.	Les fonctionnalités.....	6
3.1.	Gestion de l'outil.....	6
3.1.1.	Les postes de travail.....	6
3.1.2.	Les agents.....	7
3.1.2.1.	Statut.....	7
3.1.2.2.	Rattachement hiérarchique.....	7
3.1.2.3.	Compétence.....	8
3.1.2.4.	Quota d'heures de service public.....	8
3.1.2.5.	Emploi du temps individuel.....	8
3.1.3.	Plages de service public.....	9
3.2.	Création de planning.....	9
3.2.1.	Affectation des agents.....	9
3.2.2.	Contrôle des quotas d'heures de service public.....	10
3.2.3.	Prise en compte des absences.....	11
3.3.	Consultation des plannings.....	11
3.3.1.	Ecran principal.....	11
3.3.2.	Planning individuel.....	11
3.4.	Statistiques.....	12
3.4.1.	Affectation hebdomadaire.....	12
3.4.2.	Statistiques par poste.....	12
3.4.3.	Statistiques par agent.....	12
4.	Conditions d'exécution, de livraison et de facturation.....	13
4.1.	Facturation.....	13



4.2. Planning prévisionnel d'exécution de la prestation.....13



1. Objet de la commande

Prestation d'adaptation et de paramétrage de l'outil informatique de création et de gestion de planning des postes de service public pour la BULAC, développé pour la bibliothèque Sainte-Geneviève. Cet outil consiste en la mise en relation contrôlée de plages horaires avec des postes de travail et des agents disponibles et qualifiés.

2. La BULAC

La Bibliothèque universitaire des Langues et Civilisations (BULAC) ouvrira à la rentrée universitaire 2011. Située dans le 13^e arrondissement, 65 rue des Grands Moulins dans un bâtiment neuf aujourd'hui en construction, elle rassemblera les collections de différentes bibliothèques situées en Île-de-France.

2.1. Les locaux

Cet établissement aura à terme la capacité d'accueillir 2,5 millions de références représentant un total de ±67 km linéaires de rayonnage répartis comme suit :

- ✓ 60 km en accès indirect dans les magasins
- ✓ 7 km en accès direct dans les salles de lecture

2.1.1. Salles de lecture du libre-accès

Il y a trois niveaux (étages) de libre-accès :

- ✓ Rez-de-jardin
- ✓ Rez-de-chaussée Chevaleret
- ✓ Mezzanine (R+1)

Du point de vue organisationnel, le rez-de-chaussée Chevaleret et la mezzanine sont considérés comme le niveau « étude » et le rez-de-jardin comme un niveau « recherche ».

Le niveau étude propose une documentation initiale et générale (50 000 documents). Le niveau recherche propose une documentation spécialisée et approfondie (175 000 documents).

2.1.2. Banques de communication

Les banques de communication sont au nombre de quatre :

- ✓ « Banque d'accueil » niveau étude, rez-de-chaussée.
- ✓ « Banque de mezzanine » niveau étude, R+1.
- ✓ « Banque de rez-de-jardin » niveau recherche, rez-de-jardin.
- ✓ « Banque de la réserve » niveau recherche, rez-de-jardin, salle de consultation des documents de la réserve.

2.1.3. Banques de renseignement

Les banques de renseignement sont au nombre de quatre :



- ✓ « Banque de renseignement » niveau étude, rez-de-chaussée.
- ✓ « Banque de renseignement 1 » niveau recherche, rez-de-jardin.
- ✓ « Banque de renseignement 2 » niveau recherche, rez-de-jardin.
- ✓ « Banque de renseignement 3 » niveau recherche, rez-de-jardin.

2.1.4. Magasins

Au nombre de 27, ils sont répartis sur 3 niveaux :

- ✓ Sous-sol
- ✓ Rez-de-chaussée Chevaleret
- ✓ Rez-de-jardin

2.2. Le service public

2.2.1. Définition

Le « service public » désigne les activités effectuées en salle de lecture et en magasin au service du public présent dans la bibliothèque.

Il s'agit en particulier :

- ✓ D'enregistrer le prêt et le retour des documents.
- ✓ D'inscrire les lecteurs.
- ✓ De renseigner les lecteurs.
- ✓ De communiquer les documents conservés en magasin.
- ✓ De ranger les documents dans les rayons des salles de lecture et des magasins.

Les activités de formation des publics, visite de la bibliothèque, renseignement à distance, reproduction de documents à la demande des lecteurs, bien qu'appartenant d'un point de vue organisationnel au service public, ne seront pas encadrées par l'outil de gestion des plannings de service public.

Le travail interne ne sera pas non plus encadré par cet outil.

2.2.2. Personnel en service public

Compte tenu de la diversité des opérations de service public, tout le personnel de la Bulac est susceptible d'assurer du service public, en fonction de son statut, de ses qualifications et pour un nombre d'heure variable quotidiennement et hebdomadairement.



3. Les fonctionnalités

3.1. Gestion de l'outil

3.1.1. Les postes de travail

Les postes existant en service sont définis à partir des caractéristiques suivantes :

- Étage du poste ;
- Nom du poste ;
- Activités propre au poste (= compétences requises pour occuper le poste). Ce critère permet d'afficher dans l'écran de description du poste le nom des agents qualifiés pour l'occupation du poste ;
- Poste à pourvoir obligatoirement dans le planning ou selon les disponibilités du personnel.

	Etage	Nom du poste	Activités	Obligatoire/renfort
1	Mezzanine	Accueil 1	Renseignement Assistance autoformation Assistance audiovisuel Prêt de matériel	Obligatoire
2	RDC	Accueil 2	Renseignement	Obligatoire
3	RDC	Accueil 3	Inscription	Obligatoire
4	RDC	Accueil 4	Prêt/retour de document	Renfort
5	RDC	Accueil 5	Prêt de matériel	Renfort
6	RDC	Accueil 6	Communication	Renfort
7	RDC	Accueil 7		Renfort
8	RDC	Accueil 8		Renfort
9	RDC	Accueil 9		Renfort
10	RDC	Renseignement 1	Renseignement Renseignement bibliographique	Obligatoire
11	RDJ	Accueil 10	Renseignement Communication	Obligatoire
12	RDJ	Accueil 11	Renseignement Communication Renseignement bibliographique	Renfort
13	RDJ	Renseignement 2	Renseignement	Obligatoire
14	RDJ	Renseignement 3	Renseignement bibliographique	Renfort
15	RDJ	Renseignement 4	Renseignement spécialisé	Renfort
16	RDJ	Communication 1	Communication	Obligatoire
17	RDJ	Communication 2	Communication	Obligatoire
18	RDJ	Communication 3	Communication réserve	Obligatoire
19	RDJ	Communication 4	Communication	Renfort



20	RDJ	Accueil réserve 1	Renseignement Communication réserve	Obligatoire
21	Mezzanine	Rangement 1	Rangement	Obligatoire
22	RDC	Rangement 2		Obligatoire
23	RDC	Rangement 3		Obligatoire
24	RDC	Rangement 4		Renfort
25	RDJ	Rangement 5		Obligatoire
26	RDJ	Rangement 6		Obligatoire
27	RDJ	Rangement 7		Renfort
28	RDJ	Rangement 8		Renfort
29	RDJ	Rangement 9		Renfort
30	Magasins	Rangement 10		Obligatoire
31	Magasins	Rangement 11		Obligatoire
32

3.1.2. Les agents

Tous les agents de la Bulac pourront être amenés à effectuer du service public.

Le profil de chaque agent est constitué de :

- Son nom ;
- Son statut ;
- Son service de rattachement ;
- La liste de ses compétences de service public, nécessaires à l'accomplissement des activités qui caractérisent certains postes de travail ;
- Nombre d'heures moyen de service public hebdomadaire à effectuer.
- Son emploi du temps quotidien défini par une heure d'arrivée et une heure de départ sur 5 jours, du lundi au vendredi. Le samedi sera régulièrement travaillé en dehors du planning normal. En ce sens, tous les agents peuvent travailler le samedi quel que soit leur emploi du temps individuel.

3.1.2.1. Statut

Donnée à caractère informatif du profil de l'agent, autorisant les valeurs suivantes :

- Conservateur
- Bibliothécaire
- BAS (bibliothécaire adjoint spécialisé)
- AB (assistant des bibliothèques)
- Magasinier
- Moniteur étudiant
- ...



3.1.2.2. Rattachement hiérarchique

Donnée à caractère informatif du profil de l'agent, autorisant les valeurs suivantes :

- Pôle public
- Pôle conservation
- Pôle collection
- Pôle informatique
- Pôle administratif
- ...

3.1.2.3. Compétence

- Assistance autoformation
- Assistance audiovisuel
- Prêt de matériel
- Inscription
- Prêt/retour de document
- Communication
- Renseignement
- Renseignement bibliographique
- Renseignement spécialisé
- Communication réserve
- Rangement
- ...

3.1.2.4. Quota d'heures de service public

Le nombre moyen d'heure qu'un agent doit consacrer au service public dépend de son statut, de son service de rattachement et du nombre d'heures de travail hebdomadaire total.

Par défaut les valeurs suivantes seront utilisées, pour les personnels à plein temps :

	Statut	Nombre d'heures de service public
1	Conservateur	8
2	Bibliothécaire	8
3	BAS	8
4	AB	8
5	Magasinier	19
6	Moniteur étudiant	15



3.1.2.5. Emploi du temps individuel

Il s'agit de l'emploi du temps déposé à l'administration de la Bulac, constitué des heures d'arrivée et de départ de chaque agent, ainsi que la pause déjeuner, pour chaque jour de la semaine.

Exemple :

	Jour	Heure d'arrivée	Début de pause	Fin de pause	Heure de départ
1	Lundi	9h00	12h00	13h00	17h00
2	Mardi	9h00	12h00	13h00	17h00
3	Mercredi	10h00	13h00	14h00	18h00
4	Jeudi	10h00	13h00	14h00	18h00
5	Vendredi	12h00	*	*	20h00
6	Samedi	*	*	*	*

3.1.3. Plages de service public

Les postes de service public sont occupés durant des plages horaires qui s'inscrivent dans la journée de travail des agents qui se succèdent à ces postes.

Une plage est donc définie par :

- Un poste de travail à occuper ;
- Une heure de début et une heure de fin.

L'unité utilisée pour ces plages ne sera pas inférieure à 0,5 heures et les agents ne pourront occuper un poste pour une durée inférieure à 1 heure.

Par défaut, un poste cumulant 10 heures d'ouverture dans une journée est composée de 6 plages d'1,5 heure plus 1 plage d'1 heure :

	Poste	10h-11h30	11h30-13h	13h-14h30	14h30-16h	16h-17h30	17h30-19h	19h-20h
1	Mezzanine accueil 1	Plage 1	Plage 2	Plage 3	Plage 4	Plage 5	Plage 6	Plage 7

Les postes sont susceptibles de fonctionner en horaires restreints, selon des plages horaires paramétrables.

Exemples :

	Poste	14h-16h	16h-18h	19h-20h
20	Accueil réserve 1	Plage 1	Plage 2	Plage 3

	Poste	9h-10h	14h-16h
22	RDC rangement 2	Plage 1	Plage 2



3.2. Création de planning

3.2.1. Affectation des agents

Le préalable à la création du planning est :

- Création des postes de travail ;
- Création des fiches des agents ;
- Définition des plages horaires.

Ces éléments renseignés, il devient possible de créer ou modifier un planning à partir de l'écran de création de planning.

La création, modification ou validation des plannings est réservée aux personnes qui disposent des droits d'administration de l'outil. Ces mêmes personnes décident de la mise en ligne d'un planning pour consultation.

Un planning est créé pour une semaine, en répartissant les heures des agents sur les jours de la semaine en question. Il est possible de dupliquer le planning d'une semaine, voire d'une journée, afin de faciliter la création d'un nouveau planning à partir d'un planning type.

L'écran de création/modification de planning est un tableau comprenant en colonne l'étendue des plages horaires d'une journée type, en ligne les postes de travail et dans les cellules les noms des personnes affectées en service public à une plage déterminée.

Chaque cellule du tableau est renseignée grâce à une liste déroulante permettant de choisir un agent disponible et habilité à occuper tel poste à tel horaire.

La liste déroulante pourra être organisée en sous menus correspondant aux services de rattachement des agents. Afin de faciliter la lisibilité du planning, la couleur de fond des cellules ne sera pas liée aux profils des agents.

Les agents figurent dans la liste déroulante d'une cellule donnée selon les conditions suivantes :

- Il est habilité à occuper ce poste (critère de compétence du profil de l'agent) ;
- Il n'occupe pas d'autre poste durant la même plage horaire ;
- Il est réputé présent durant cette plage horaire (emploi du temps de l'agent).

Un sous menu « Autres agents » de la liste déroulante permettra d'affecter exceptionnellement un agent qui n'aurait pas les compétences pour le poste, ou qui ne serait pas réputé présent selon son emploi du temps individuel ou ses absences déclarées, afin notamment d'enregistrer les remplacements imprévus, sans modifier l'emploi du temps de l'agent, ni la liste de ses qualifications.

3.2.2. Contrôle des quotas d'heures de service public

Lors de la création d'un planning quotidien, les quotas d'heures de service public doivent être contrôlés. Dans ce but, le nom de chaque agent figurant dans la liste déroulante doit être accompagné de trois nombres :

- Nombre d'heures de service public pour la journée en cours ;
- Nombre d'heures de service public pour la semaine en cours ;
- Nombre moyen d'heure de service public à effectuer par semaine (quota du profil de l'agent).



	Poste	10h-11h30	11h30-13h	13h-14h30
1	Mezzanine accueil 1	E. Page 1,5/7,5/8	L. Blanchart 3/6/8	I. Ressouche 1,5/9,5/8

Dans l'exemple ci-dessus, *E. Page* effectue ce jour 1,5 heures de service, sur un total de 7,5 heures cette semaine, et doit effectuer en règle générale une moyenne de 8 heures hebdomadaires. Lorsque le nombre d'heures de service public effectuées sur une semaine est égal à plus ou moins 0,5 heures au quota moyen à effectuer, le nom de l'agent apparaît en vert sur toutes les grilles de planning correspondant à la semaine en cours.

L. Blanchart effectue ce jour 3 heures de service, sur un total de 6 heures cette semaine, et doit effectuer en règle générale une moyenne de 8 heures hebdomadaires.

I. Ressouche effectue ce jour 1,5 heures de service, sur un total de 9,5 heures cette semaine, et doit effectuer en règle générale une moyenne de 8 heures hebdomadaires. En cas de dépassement du quota hebdomadaire d'un agent, son nom apparaît en rouge sur toutes les grilles de la semaine correspondante.

Les agents ne peuvent pas effectuer plus de 7 heures de service public par jour. Si tel est le cas, le nom de l'agent apparaît en rouge sur le planning du jour en question :

	Poste	10h-11h30	11h30-13h	13h-14h30
1	Mezzanine accueil 1	D. Sautet 7,5/7,5/19	L. Blanchart 3/6/8	

De même, les agents ne doivent pas être en service public en continu entre 11h30 et 14h30 afin de préserver leur pause déjeuner.

3.2.3. Prise en compte des absences

Les agents auront la possibilité de déclarer leurs absences dans le module de gestion des absences de l'outil de gestion des plannings. Celles-ci seront prises en compte pour la création de planning.

3.3. Consultation des plannings

3.3.1. Ecran principal

Un planning finalisé et validé par l'administrateur de l'outil est consultable par le personnel de la Bulac. Il doit être possible d'accorder les droits d'administration du planning à autant d'agents que nécessaire. La date de validation sera mentionnée sur le planning.

Après validation, un planning doit demeurer modifiable par l'administrateur afin de permettre les mises à jour à posteriori (cas des remplacements inopinés).

L'écran de consultation du planning de service public est identique à l'écran de création, non modifiable. Il présente le planning général de service public, jour par jour. Par défaut, la date affichée est la date du jour. Il est possible de consulter les plannings passés et futurs, du moment qu'ils ont été validés.



Le planning est imprimable.

3.3.2. Planning individuel

Un menu déroulant constitué des noms des agents enregistrés dans la base permettra d'afficher un planning individuel. Ce planning récapitulera le planning hebdomadaire d'un agent, soit sous la forme d'un tableau type agenda, soit sous la forme de liste.

3.4. Statistiques

3.4.1. Affectation hebdomadaire

Un tableau dit « feuille de temps » récapitulera les affectations hebdomadaires :

- Il présentera en colonne les jours de la semaine, du lundi au samedi.
- Les lignes représenteront les agents du service public. Les cellules feront apparaître les heures effectuées chaque jour.
- Une colonne comprendra le total d'heures effectuées par chaque agent sur la semaine et le nombre d'heure moyen à effectuer.
- Une ligne comptabilisera le nombre d'heure de service public effectué par jour.
- Une ligne comptabilisera le nombre de personnes affectées au service public chaque jour et par semaine.

Il sera possible d'éditer la liste des agents ayant effectué du service public pour un jour donné, avec le nombre d'heures correspondant.

3.4.2. Statistiques par poste

Les statistiques par poste de travail seront les suivantes :

- Agents ayant occupé tel poste depuis et jusqu'à telles dates, et nombre d'heures associées pour chaque agent ;
- Nombre d'heures d'ouverture du poste depuis et jusqu'à telles dates (comptabilise le nombre total d'heures de service public effectué à un poste donné) ;
- Moyenne du nombre d'heures d'ouverture quotidienne/hebdomadaire du poste, depuis et jusqu'à telles dates ;
- Possibilité de trier les postes en fonction du nombre d'heures d'ouverture, depuis et jusqu'à telles dates ;
- Possibilité de trier les postes en fonction du type de poste (obligatoire/renfort), de sa localisation (Mezzanine>RDC>RDJ>Communication), depuis et jusqu'à telles dates ;
- Historique précis (dates et créneaux horaires) de l'ouverture des postes dit « de renfort », depuis et jusqu'à telles dates.



3.4.3. Statistiques par agent

- Nom des postes occupés par l'agent et nombre d'heure correspondante depuis et jusqu'à telles dates ;
- Nombre d'heures de service effectuées depuis et jusqu'à telles dates ;
- Moyenne hebdomadaire des heures de service public, depuis et jusqu'à telles dates.
- Nombre de samedi travaillés depuis et jusqu'à telles dates, nombre d'heures effectuées pour chaque samedi.

4. Conditions d'exécution, de livraison et de facturation

L'application est intégralement full web sur une architecture PHP Mysql.

NB : La Bulac est en train de mettre en place les services nécessaires pour une authentification centralisée de ses utilisateurs. Outre le nécessaire annuaire LDAP, seront mis en place un serveur CAS et un fournisseur d'identités Shibboleth. Les applications à intégrer dans cette plate-forme de SSO devront donc disposer ou permettre l'intégration ultérieure d'un connecteur CAS ou d'un connecteur Shibboleth.

Le logiciel est livré avec l'intégralité de son code source. La BULAC pouvant y apporter toute modification ultérieure et distribuer le logiciel à sa convenance.

Le logiciel est livré avec la documentation et les préconisations nécessaires à son installation, son paramétrage et sa maintenance (format électronique et papier).

Le logiciel sera installé dans un environnement système livré et exploité par la BULAC. Le prestataire assurera une ½ journée d'assistance à l'installation auprès des informaticiens de la BULAC en charge du projet.

4.1. Facturation

La prestation démarre sitôt la commande et l'acceptation par la BULAC du devis établi par le prestataire sur la base de la présente note.

En phase de recette et de vérification de service régulier (VSR) le prestataire assurera toutes les interventions de maintenance corrective et évolutive nécessaires au bon fonctionnement de l'application et conformément aux spécifications décrites dans la présente note.

La facturation interviendra au début de la phase de recette (40 % du montant global de la prestation) et en fin de VSR (60%). Le prestataire établira à cette fin deux factures à l'intention de :

BULAC – Services des Ressources financières
4, rue de Lille
75 007 Paris

Il joindra ses coordonnées RIB à la première facture.



4.2. Planning prévisionnel d'exécution de la prestation

Début de la prestation : 01/02/2011

Phase d'étude et maquettage du logiciel : du 7/02/2011 au 18/02/2011

Phase de recette du logiciel : du 21/02/2011 au 11/03/2011

Vérification de service régulier : du 14/03/2011 au 13/04/2011