



Service commun de la documentation

Politique qualité de l'accueil

Bibliothèque universitaire de Paris 8
Vincennes – Saint-Denis

Septembre 2015

Contenu

1.	Contexte : quel accueil à la bibliothèque universitaire de Paris 8 ?.....	5
1.1.	Environnement de la BU.....	5
1.1.1.	La BU, tête de réseau du SCD de l'université Paris 8.....	5
1.1.2.	La BU, établissement culturel dionysien ouvert à tout public	5
1.1.3.	La BU, établissement attractif	5
1.2.	Une culture du service public et de la qualité de l'accueil : une BU proposant un panel de services variés à un public hétérogène	6
1.2.1.	Les activités de service public au cœur de la bibliothèque	6
1.2.2.	Des modalités d'accueil conditionnées par la fréquentation et les besoins des publics	6
1.2.3.	La gestion du service public au quotidien	7
1.3.	Des services proposés en fonction des attentes du public : attentes mesurées et attentes anticipées	8
1.3.1.	Les tableaux de bord mensuels de service public	8
1.3.2.	Les semaines test annuelles	9
1.3.3.	Les grandes enquêtes de public internes à la BU : cerner les besoins, les communiquer et y répondre en améliorant l'accueil	9
1.3.4.	La BU s'intègre aux enquêtes de public à l'échelle de l'université Paris 8.....	11
1.3.5.	Le rapport d'activité, document interne communiqué aux publics	11
2.	Les objectifs de la politique qualité accueil du site	12
2.1.	Les 19 engagements Marianne comme aiguillon de notre politique d'accueil des publics..	12
2.1.1.	Se conformer au référentiel : un canevas pour l'organisation du service d'accueil des publics et fédérer les personnels autour de valeurs communes	12
2.1.2.	L'implication des personnels de la BU dans notre politique d'accueil et le référentiel Marianne : nos outils de communication interne.....	12
2.2.	L'engagement de la BU dans le référentiel Marianne : genèse et évolution.....	14
2.2.1.	2012, le commencement : l'autoévaluation, le diagnostic des actions correctrices à mettre en œuvre.	14
2.2.2.	2013, la mise en œuvre des actions correctives et leur autoévaluation : pour une bibliothèque labellisée en 2014	15
2.2.3.	2013- 2015 : l'audit et la labellisation de la bibliothèque	18
2.2.4.	2015 l'audit de suivi et la poursuite des efforts.....	20
3.	Caractéristiques de la politique d'accueil de la bibliothèque en conformité avec le référentiel Marianne	21
3.1.	Les acteurs.....	21
3.1.1.	Le département des services au public	21

3.1.2.	L'organisation interne à la BU et l'organisation élaborée avec les partenaires extérieurs.....	21
3.1.3.	Le groupe de travail Marianne	22
3.1.4.	Le rôle de la référente Marianne	22
3.2.	Les 19 engagements appliqués à la BU Paris 8 : qui, quoi, quand, comment.....	22
3.3.	Une volonté d'amélioration continue de l'accueil des publics dans un contexte de modernisation des services aux publics	30
3.3.1.	Projets en cours du SCD corrélés à l'engagement dans le référentiel	30
3.3.2.	La labellisation Marianne : un moteur de qualité d'accueil pour les personnels et les publics	33

Depuis le 14 mars 2014, le département des services publics de la bibliothèque universitaire (BU) de Paris 8 Vincennes – Saint-Denis est labellisée Marianne. Ce label récompense le souci constant de la BU d'offrir à ses lecteurs des services de qualité, sachant évoluer pour s'adapter à leurs besoins. Il est également une source de motivation pour l'équipe du service commun de documentation (SCD) et un moteur d'amélioration constante de la politique d'accueil de l'établissement.

Ainsi, la conservation du label Marianne est un véritable enjeu pour le SCD. Ce document, préparé en vue de l'audit de suivi de 2015, résume les grands axes de politique qualité de l'accueil et souligne l'importance du label Marianne pour la BU, un label au cœur de la politique générale de l'établissement.

La politique qualité de l'accueil de la BU est corrélée à l'environnement du SCD afin de répondre aux besoins spécifiques de ses publics et s'améliore constamment pour respecter les engagements du référentiel Marianne.

1. Contexte : quel accueil à la bibliothèque universitaire de Paris 8 ?

L'environnement institutionnel et géographique de la bibliothèque détermine son public et par conséquent les services qu'elle lui propose. Il est donc nécessaire de présenter le contexte dans lequel s'inscrit le SCD pour comprendre sa politique d'accueil.

1.1. Environnement de la BU

1.1.1. La BU, tête de réseau du SCD de l'université Paris 8

Le service commun de la documentation (SCD) de l'université Paris 8 Vincennes – Saint-Denis présente la particularité de se composer d'une seule grande section pluridisciplinaire, à savoir la bibliothèque universitaire (BU) située sur le site principal de Paris 8 à Saint-Denis.

La superficie du site est de 15 000 m², dont environ 11 000 dédiés aux espaces publics qui comprennent 9 salles thématiques et une zone d'accueil principale en face de l'entrée publique.

La bibliothèque, construite par Pierre Riboulet et inaugurée en 1998, est l'équipement majeur de l'université. Elle en est le cœur. Elle est destinée à réserver le meilleur accueil à son public de prédilection, la communauté universitaire de Paris 8 (étudiants¹, enseignants chercheurs).

1.1.2. La BU, établissement culturel dionysien ouvert à tout public

L'implantation de la BU à Saint-Denis en face du métro 13 la rend facilement accessible aux personnes extérieures à Paris 8. Ce sont donc des publics variés que le site accueille : tout en assumant pleinement son rôle de bibliothèque universitaire, il a également le rôle plus vaste d'établissement culturel situé en banlieue et ouvert à toute personne majeure ou titulaire du baccalauréat.

La BU pratique une politique volontariste en termes d'ouverture au public. Cette politique a été approfondie au fil des années. Depuis octobre 2010 elle proposait déjà un système de prêt gratuit à certains publics ne faisant pas partie de l'université de Paris 8.² Désormais, depuis janvier 2015, toute personne résidant, étudiant ou travaillant en Ile-de-France peut bénéficier de ce système de prêt gratuit. Un système de prêt payant³, avec des dérogations en fonction de critères sociaux et de conventions avec d'autres établissements, permet également au public extérieur de pouvoir bénéficier des mêmes droits d'emprunt qu'un étudiant de licence. Ces droits de prêt sont étendus et gratuits lorsque le lecteur est en situation de handicap.

La bibliothèque bénéficie, ainsi, d'une forte attractivité auprès du public extérieur. En 2014, 1 524 lecteurs extérieurs étaient inscrits à la bibliothèque, soit une augmentation de 11,7 % par rapport à 2013. Ils représentent 10,3 % des lecteurs actifs⁴.

1.1.3. La BU, établissement attractif

Les chiffres de 2014 témoignent de l'attractivité de la BU de Paris 8. Sur 249 jours d'ouverture dans l'année avec une ouverture hebdomadaire de 62h30, on compte :

¹ 22 999 étudiants étaient inscrits à l'université en 2014.

² Etudiants d'Ile-de-France, habitants de Seine-Saint-Denis, personnes en situation de handicap, bénéficiaires des minima sociaux et personnes en recherche d'emploi.

³ Les droits d'inscription pour bénéficier de ces conditions de prêt plus avantageuses correspondent à la somme versée par un étudiant de licence à la bibliothèque lorsqu'il s'inscrit à l'université Paris 8.

⁴ Un lecteur actif est un lecteur qui emprunte des ouvrages.

- 535 390 entrées (moyenne journalière : 2142 entrées) ;
- 193 323 prêts ;
- 14 782 lecteurs emprunteurs ;
- 141 séances de formation organisées pour 1816 étudiants ;
- 111 visites organisées pour 1610 personnes.

1.2. Une culture du service public et de la qualité de l'accueil : une BU proposant un panel de services variés à un public hétérogène

1.2.1. Les activités de service public au cœur de la bibliothèque

L'importance accordée aux activités de service public fait partie intégrante de la tradition de la BU. Celles-ci concernent quasiment tous les personnels de la bibliothèque : outre les agents rattachés au département des services au public, la plupart des personnels de la bibliothèque consacrent 1/3 de leur temps de travail au service public.

Effectif total de l'entité administrative :

- 87 agents dont 80 participent directement aux activités de service public ;
- 13 moniteurs étudiants vacataires dont 3 appartenant à l'équipe d'Infomobile et 1 appartenant à l'équipe des formateurs;
- 1 agent de sécurité dédié aux espaces publics de la BU.

1.2.2. Des modalités d'accueil conditionnées par la fréquentation et les besoins des publics

La qualité de l'accueil des publics est une priorité dans la politique de l'établissement. Les plages de service public sont organisées pour que l'accueil s'accorde avec l'affluence des usagers au cours de l'année universitaire, au cours de la semaine et au cours de la journée.

Les horaires d'ouverture, communiqués aux publics sur le site web, les affiches papier, les plaquettes des lecteurs et sur le répondeur du téléphone de l'accueil sont définies en fonction des besoins des usagers :

- En horaires pleins : du lundi au vendredi de 9h à 20h et le samedi de 10h à 17h30 ;
- En horaires réduits, i. e. congés de printemps, juillet, fin août/début septembre (la reprise en horaires pleins s'adapte à la date de reprise des cours à Paris 8) : du lundi au vendredi de 10h à 17h30.

D'autre part, la fréquentation et les besoins des publics conditionnent également l'organisation de l'accueil dans les différents espaces de la BU :

1. Des bureaux d'accueil désignés comme primaires au regard des besoins identifiés du public : on y trouve toujours un agent tout au long de l'ouverture de la BU, soit de 9h à 20h en horaires pleins :
 - la zone principale de la banque d'accueil à l'entrée de la BU ;
 - la salle des périodiques ;
 - l'espace audiovisuel ;
 - la salle rouge.

2. Des bureaux d'accueil secondaires (agents en poste de 11h à 17h ou de 11h à 20h sauf exception) :
 - salle violette
 - salle rose.
3. Le Service d'Infomobile : ce service, mis en place en 2001, vise à aller au-devant des usagers de la bibliothèque, afin de leur expliquer le fonctionnement de la bibliothèque et de les accompagner dans leurs démarches documentaires et de répondre directement à leurs éventuelles questions. Il a également un rôle d'observation et de régulation de l'usage des ressources mises à disposition des lecteurs. Les agents d'Infomobile accueillent les lecteurs du lundi au vendredi de 11h à 17h.
4. Les permanences informatiques : depuis la rentrée 2015, un service d'aide informatique est proposé en salle de documentation de 11h à 15h, du lundi au vendredi.

1.2.3. La gestion du service public au quotidien

1.2.3.1. La cellule planning

Une cellule planning, composée de 3 agents, assure la gestion des plages de service public des agents de la bibliothèque universitaire. Elle participe ainsi à la continuité et à la qualité du service public. Elle gère et édite le planning quotidien réunissant les services publics d'environ 90 agents (titulaires, contractuels et vacataires étudiants).

Pour assurer l'ouverture quotidienne de la bibliothèque, la cellule a recours à environ 25 équivalents temps plein. Le planning intègre, en plus des plages de prêt et d'information, les plages de permanence informatique, les plages d'Infomobile, les séances de formation aux usagers, les visites organisées, les permanences des cellules « Handicap »⁵ et « mots Rameau »⁶. Le planning prévoit également des plages de renforts (agents assurant les remplacements éventuels). De plus il mentionne les noms des agents absents, en congé, en formation ou en réunion. Il centralise ainsi les informations relatives au fonctionnement du service public et constitue, chaque jour, une aide pour les responsables de service public.

1.2.3.2. Les responsables de service public

A chaque plage de service public (sauf entre 13h et 15h), il y a un responsable de service public. Il est responsable de l'ensemble du service public pendant sa plage de responsabilité et il s'assure du bon fonctionnement de l'accueil. A la fin de chaque plage de responsabilité, il fait remonter au département des services au public les éventuels problèmes et l'émergence de potentiels nouveaux besoins, dans un souci d'amélioration permanente des services rendus au public.

Les responsables de service public sont choisis parmi les cadres de la bibliothèque afin d'associer et de responsabiliser tous les départements et services de la bibliothèque. La culture du service public irrigue ainsi l'ensemble de la bibliothèque.

⁵ Cellule composée de 17 agents en 2013 – 2014 qui offre des services spécifiques aux lecteurs en situation de handicap temporaire ou permanent.

⁶ Il s'agit d'accompagner le doctorant dans l'élaboration de son bordereau de thèse soutenue et dans l'indexation de celle-ci (équipe de 8 agents en 2013 – 2014).

1.3.Des services proposés en fonction des attentes du public : attentes mesurées et attentes anticipées

Se doter d'indicateurs quantitatifs et qualitatifs pour satisfaire au mieux les besoins de ses usagers est une priorité pour la politique d'accueil de la bibliothèque. Elle intègre dans son fonctionnement plusieurs outils de mesure de fréquentation, de demandes ou d'attentes des usagers.

1.3.1. Les tableaux de bord mensuels de service public

Les tableaux de bord mensuels de service public sont des indicateurs importants sur la façon qu'ont les usagers de s'approprier nos modalités d'accueil. Ils sont élaborés chaque mois par les agents ayant en charge les statistiques et l'évaluation de la BU. Ils sont communiqués à l'ensemble des personnels par courriel et sont affichés sur des panneaux dans les espaces internes et sur l'intranet.

Ils fournissent les données suivantes :

- fréquentation de la BU chaque jour du mois en question ;
- comparatif de la fréquentation mensuelle sur les 5 dernières années ;
- comparatif du nombre de jours d'ouverture par mois sur les 5 dernières années ;
- fréquentation par tranche horaire du mois étudié (en semaine, tranches 9h – 11h, 11h – 15h, 15h – 18h, 18h – 20h ; le samedi tranches 10h – 12h, 12h – 15h, 15h – 17h30) ;
- comparatif du nombre d'heures de service par mois d'Infomobile sur les 5 dernières années
- comparatif de la fréquentation mensuelle de la salle de la recherche sur les 5 dernières années ;
- comparatif du nombre de visites organisées par la BU par mois sur les 5 dernières années ;
- comparatif du nombre de prêts par mois sur les 5 dernières années ;
- comparaison entre le nombre de prêts et de renouvellement de prêts sur les 3 derniers mois ;
- comparaison entre le nombre de demandes d'ouvrages des magasins pour consultation sur place et celles pour emprunt sur les 3 derniers mois ;
- comparatif du nombre de communication des ouvrages des magasins par mois sur les 5 dernières années ;
- comparatif du nombre de consultations des documents audiovisuels dans l'espace multimédia par mois sur les 5 dernières années ;
- comparaison entre le nombre de fictions et de documentaires consultés sur les 3 derniers mois ;
- comparatif du nombre de DVD empruntés par mois sur les 2 dernières années ;
- comparatif du nombre de CD empruntés par mois sur les 5 dernières années ;
- comparatif du nombre de consultations par mois des périodiques des magasins sur les 5 dernières années ;
- comparatif du nombre de prêts des périodiques par mois sur les 5 dernières années ;
- comparaison entre le nombre de consultations de thèses, de maîtrises ou de microfiches sur les 3 derniers mois ;
- comparatif du nombre de thèses communiquées par mois sur les 5 dernières années ;
- comparatif du nombre de réservations activées, empruntées, non empruntées et annulées sur les 3 derniers mois ;
- comparatif du nombre de réservations faites par mois sur les 5 dernières années.

1.3.2. Les semaines test annuelles

Ces semaines test étaient traditionnellement organisées en décembre. Ce mois est une période de pleine activité de la bibliothèque puisqu'elle correspond à celle de préparation des examens du premier semestre par les étudiants. Depuis la rentrée 2014, dans un souci d'une meilleure représentativité de l'activité de la bibliothèque tout au long de l'année, la BU organise deux semaines test : une en période pleine d'activité, pendant le mois de décembre, et une en période de faible activité au printemps.

Les semaines test constituent une mine précieuse d'informations car elles renseignent tant sur le travail des agents d'accueil que sur les attentes des usagers. En complément des enquêtes de public ou des cahiers de suggestions et réclamation, elles révèlent les sources de satisfaction ou d'insatisfaction des publics. Aussi l'analyse de leurs résultats, communiquée à l'ensemble des personnels, peut-elle servir de point de départ pour réformer ou renouveler certains services afin qu'ils soient plus en adéquation avec les besoins manifestés par le public.

L'évaluation des activités d'accueil durant les semaines test combine l'approche quantitative et qualitative car il s'agit d'avoir des indicateurs chiffrés sur un large panel de services dont il s'agit de dresser une typologie. Les semaines test répondent aussi à un ensemble de questions que la BU estime essentiel de posséder afin d'améliorer continuellement la qualité de son accueil des publics (notamment pour former les agents en poste à telle banque d'accueil en fonction de tel type de question):

- dans quels espaces de la BU les lecteurs posent-ils leurs questions aux agents d'accueil ?
- quelles sont les heures et jours de pointe, c'est-à-dire durant lesquels les usagers ont le plus besoin de personnels pour les accompagner ?
- comment les questions des publics se répartissent-elles par salle et par plage horaire ?
- à quels types de questions/sollicitations répondent les agents d'accueil selon leur poste en service public ?⁷
- combien de documents sont consultés sur place (sans être empruntés) selon les différentes salles thématiques de la BU ?

1.3.3. Les grandes enquêtes de public internes à la BU : cerner les besoins, les communiquer et y répondre en améliorant l'accueil

Mener une enquête de public dans une bibliothèque universitaire est révélateur d'un parti pris volontariste en termes de politique d'accueil : cela implique d'importants moyens, qu'ils soient financiers ou humains. De plus la programmation et la réussite effective d'une enquête de public en BU ne dépendent pas uniquement du site en question mais également de sa tutelle directe, à savoir l'université, dont elle est un des services communs.

Les résultats de ces enquêtes, diffusés à tous les personnels par voie électronique et sur l'intranet, sont également communiqués aux usagers sur le site web dans la rubrique « Services »⁸.

⁷ Ces données permettent notamment de révéler les besoins propres à chaque type de public, selon l'espace de la BU qu'il fréquente. Par exemple il apparaît que les usagers de la salle rose attendent davantage de nos agents d'accueil une aide à l'orientation documentaire à la différence de ceux de la salle de documentation où sont plus attendues une orientation générale ainsi qu'une assistance technique.

⁸ <http://www.bu.univ-paris8.fr/enquetes-aupres-du-public>

1.3.3.1. Des grandes enquêtes généralistes pour cerner le profil et les besoins de l'ensemble des usagers

Trois grandes enquêtes de public pilotées intégralement par la bibliothèque ont été menées en décembre 2006 - janvier 2007, en mars - avril 2010 et en décembre 2014. Les enquêtes de 2006 - 2007 et de décembre 2014 ont impliqué la participation d'un prestataire extérieur dont les services ont été prévus en amont dans le budget du SCD, budget devant être avalisé en CA de l'université. Celle de 2010 a été beaucoup plus lourde pour les agents de la BU puisqu'elle a été réalisée en interne : l'organisation du travail des agents qui l'avaient en charge a donc été planifiée en amont afin qu'ils soient en mesure de se consacrer pleinement à ce projet.

1.3.3.1.1. L'enquête de 2010

Les résultats de l'enquête de 2010 ont été pleinement mis au profit de la qualité de l'accueil de la bibliothèque puisque c'est au regard des besoins exprimés qu'elle a modifié, voire créé certains de ses services, dont notamment :

- Achat et installation d'une « boîte retours » à l'entrée extérieure de la BU : son utilité réside dans le fait que les usagers peuvent rendre les documents qu'ils ont empruntés lorsque la bibliothèque est fermée ;
- Extension des horaires d'ouverture de la bibliothèque en 2011 : passage de 60h d'ouverture par semaine à 62h30. D'où l'avancement de notre heure d'ouverture au public le lundi matin : jusqu'alors ouverte à partir de 11h, la bibliothèque ouvre depuis 2011 à 9h. Ce changement a entraîné une modification de l'organisation du travail interne car le créneau de 9h – 11h était habituellement réservé pour des réunions de services ou de département. Cette extension d'horaires, identifiée comme un besoin des usagers, témoigne de la volonté de la BU de placer l'accueil du public parmi ses priorités ;
- Modification des règles de prêt de documents pour mieux répondre aux besoins des usagers ;
- Accélération de la mise en place du Wi-Fi à la BU.

1.3.3.1.2. L'enquête de 2014

L'enquête de 2014 a permis de mieux connaître le profil et les usages du public effectif et potentiel de la BU ainsi que sa connaissance des services, sa satisfaction et ses attentes. Il a été décidé de reprendre en grande partie le questionnaire de 2006 et d'appliquer la même méthodologie afin de pouvoir établir ensuite des comparaisons entre les résultats obtenus à 8 ans d'intervalle.

L'enquête de 2006-2007 comportait un questionnaire pour les usagers de la bibliothèque et un autre pour les non-usagers. Un troisième questionnaire a été ajouté en 2014 pour les étudiants de l'IED (Institut d'Enseignement à Distance). 830 questionnaires ont été récoltés par 8 enquêteurs dans les espaces de la bibliothèque entre le 6 et le 16 décembre 2014. 100 questionnaires ont été récoltés auprès de non-usagers par les enquêteurs entre le 8 et le 16 décembre 2014 à la sortie du restaurant universitaire et dans les cafétérias du campus de Saint-Denis. 281 questionnaires ont été remplis en ligne par des étudiants de l'IED après réception d'un message. Le SCD a travaillé avec la société Kynos pour la conception, la passation, le dépouillement et l'analyse de ces enquêtes 2014.

Les résultats trouvés ont été comparés à ceux des enquêtes précédentes. Ils sont des outils d'aide à la décision pour répondre au mieux aux attentes de ces différents publics. Ils sont disponibles sur le site web du SCD.

1.3.3.2. Des enquêtes ciblées pour cerner les besoins de certains publics : l'exemple de l'enquête de 2014 sur les chercheurs

Les chercheurs sont, pour la BU, un public spécifique. Pour approfondir la connaissance de leurs attentes et mieux y répondre, une enquête ciblée a été menée en 2014. Elle a été réalisée en interne, sans recours à un prestataire extérieur.

Suite à cette enquête, et dans le cadre de la refonte de l'organigramme du SCD, un service, regroupant tous les services aux chercheurs, a été créé. Il a pour mission de développer ces services et d'être un point d'entrée unique à la BU pour les chercheurs. Ce service permet une meilleure visibilité de la BU auprès de la communauté scientifique de Paris 8, une plus grande individualisation de leur accueil et une simplification des procédures.

1.3.4. La BU s'intègre aux enquêtes de public à l'échelle de l'université Paris 8

La bibliothèque, dès qu'elle en a l'opportunité, s'intègre aux enquêtes lancées par d'autres services de l'université. Elle a, ainsi, participé à l'enquête sur les usages du numérique organisée par l'université Paris 8 en novembre 2013. L'enrichissement du campus de Saint-Denis en nouveaux services et outils numériques fait partie des projets prioritaires de l'université. Avant toute mise en œuvre elle a souhaité d'abord étudier la réalité des usages du numérique. L'enquête était pilotée par la coordinatrice de Projets Schéma Directeur du Numérique et du Système Informatique (rattachée à la Direction générale des services). Le SCD a été sollicité dès la phase préparatoire d'élaboration des questions, en juillet 2013. Le but était d'élaborer des questions propres à l'usage des services numériques de la BU (l'espace numérique de travail, e-p8, les espaces de stockage et de partage de documents, la gestion des carrières, les logiciels de gestion, la BU en ligne).

1.3.5. Le rapport d'activité, document interne communiqué aux publics

Chaque année les différents chefs de services ou de départements rédigent le rapport d'activité du SCD. La politique d'établissement est transparente vis-à-vis de ses usagers : ce document officiel est disponible sur le site web de la bibliothèque⁹, à l'instar du règlement des services au public¹⁰ ou des enquêtes susmentionnées. La diffusion de ces informations permet à la BU d'exprimer sa politique d'accueil tout autant à l'ensemble de ses personnels qu'à ses publics.

⁹ <http://www.bu.univ-paris8.fr/rapports-d-activite>

¹⁰ <http://www.bu.univ-paris8.fr/reglement-des-services-au-public>

2. Les objectifs de la politique qualité accueil du site

2.1. Les 19 engagements Marianne comme aiguillon de notre politique d'accueil des publics

2.1.1. Se conformer au référentiel : un canevas pour l'organisation du service d'accueil des publics et fédérer les personnels autour de valeurs communes

Le 14 mars 2014, l'obtention du label Marianne pour le département des services publics de la BU de Paris 8 a récompensé les efforts permanents de la bibliothèque pour satisfaire les besoins de ses usagers. La culture du service public et de la qualité de l'accueil faisant partie intégrante de l'identité de la BU de Paris 8, le lancement d'un projet de labellisation Marianne en 2012 avait découlé naturellement de sa politique générale d'établissement.

La conformité au référentiel n'a ainsi pas impliqué de bouleverser les pratiques des agents. Au contraire l'intérêt a bien plutôt été de les entériner et de les formaliser autour d'un socle commun de normes d'accueil préétablies sur lesquelles est tenue une veille régulière.

C'était déjà le constat que faisait le premier chef de projet Marianne dans son document remis à la direction en mai 2012¹¹ :

« Une bibliothèque comme la nôtre, qui met depuis longtemps l'accent sur l'accueil et la qualité du service public, a plus besoin de formaliser et améliorer ses pratiques quotidiennes que de réformer son fonctionnement pour remplir les exigences du label Marianne.

L'intérêt de ce label pour la bibliothèque de Paris 8 est de nous aider à réfléchir à une mise en forme générale de notre accueil et de nos services et surtout de les valoriser : ce que l'on peut considérer comme allant de soi est en réalité une compétence importante, que nous devons mettre en valeur. La bibliothèque et son équipe ont donc beaucoup à gagner à se lancer dans ce projet. »

Ainsi la conformité des services de la BU aux 19 engagements Marianne fournit un levier opérationnel pour garantir l'amélioration continue de la qualité de notre accueil.

2.1.2. L'implication des personnels de la BU dans notre politique d'accueil et le référentiel Marianne : nos outils de communication interne

2.1.2.1. En amont du processus de labellisation : communiquer pour sensibiliser le personnel et créer une culture Marianne

De nombreuses actions de communication et de sensibilisation de tous les personnels ont été menées de janvier 2012 à l'obtention du label Marianne pour tout d'abord faire connaître le référentiel Marianne, montrer sa pertinence pour notre service et enfin engager tous les personnels concernés par le référentiel à le respecter :

¹¹ Ce document, *Projet de certification Marianne*, contient l'autoévaluation initiale de la BU faite par le groupe de travail Marianne ainsi que les actions correctrices proposées pour les engagements estimés alors pas suffisamment bien respectés.

- Réunions de présentation de l'engagement de la Bu dans le référentiel menées au lancement du projet en janvier/février 2012 ;
- La mise en place dès septembre 2012 des actions correctrices préconisées par le groupe de travail Marianne a impliqué une grande campagne de communication via différents supports :
 - o rédaction en septembre 2012 d'une rubrique dédiée à notre suivi du référentiel dans notre Intranet : Projets en cours > Projet de certification Marianne, dans laquelle on trouve également des tutoriels pour paramétrer sa messagerie téléphonique et électronique afin de garantir le respect des délais de réponse (engagements 9 à 13) ;
 - o grande enquête sur la communication interne menée à la rentrée universitaire 2012 – 2013 dirigée par la responsable du service communication du SCD en collaboration avec 1) le webmaster et responsable de l'Intranet et 2) la chef de projet Marianne, adjointe au responsable du département des services au public et responsable des services de l'accueil et du prêt ;
 - o envoi de nombreux mails pour présenter les nouvelles procédures (port du badge initié en septembre 2012 ; bon usage du téléphone et des courriels diffusé à l'automne 2012) ;
 - o envoi de mails pour rappeler ces procédures et les ancrer dans le quotidien de travail des agents depuis janvier 2013 ;
 - o grandes réunions « ACCUEIL/MARIANNE » destinées à l'ensemble des personnels faisant du service public en mai/juin 2013 ;
 - o communication sur Marianne lors d'une formation commandée par le SCD au Service de la Formation Continue des Personnels de Paris 8 : trois sessions délivrées en 2013 et en 2014 par Excellens Formation. Formation destinée à tous les agents de la BU faisant du service public (catégories A, B et C) et ayant pour intitulé « Accueillir, orienter et renseigner les usagers en bibliothèque » ;
- Information régulière du personnel sur le suivi du projet en 2013 – 2014 via courriels, réunions de service.

2.1.2.2. Après l'obtention du label : communiquer pour rester vigilant et consolider la culture Marianne

La BU de Paris 8 veille à ce que l'ensemble de son personnel soit mobilisé en permanence pour que les engagements Marianne soient respectés au quotidien. Pour que la culture Marianne s'ancre définitivement dans sa politique d'accueil, la BU utilise plusieurs outils de communication :

- Présentation Marianne au comité consultatif de l'Université fin 2014 ;
- Email au comité consultatif au sujet du baromètre SGMAP et de la deuxième phase d'audit ;
- Deux réunions « Kezako » sur Marianne en juillet 2015 menées par Floriane Berti, l'ancienne référente Marianne ;
- Des rappels réguliers par courriels pour rappeler les engagements Mariannes;
- Les réunions ACCUEIL de rentrée -des réunions de service pour tous les personnels faisant de l'accueil- qui incluent un point Marianne-, des réunions de rentrée dans plusieurs salles thématiques, la réunion de rentrée de la cellule handicap et la réunion de rentrée ;
- La mobilisation de l'équipe de direction pour que les cadres de la BU communiquent au sein de leurs équipes et veillent au respect des engagements Marianne ;

- La mobilisation des responsables de service public (courriels et réunions de service) pour qu'ils veillent à rappeler les engagements Marianne ;
- Les formations des nouveaux arrivants sur l'accueil qui incluent des points Marianne ;
- Des mémos placés dans les banques d'accueil :
 - o mémentos de service public qui rappellent les postures de l'accueil devant être adoptées pour respecter les engagements Marianne ;
 - o notice placée sur le téléphone de la banque d'accueil pour expliquer comment enclencher/déclencher le répondeur et comment rediriger les appels ;
 - o classeur d'accueil pour homogénéiser les pratiques de l'accueil ...
- L'intranet de la BU : page « certification Marianne », mémento de service public ... L'intranet est régulièrement mis à jour pour faciliter la connaissance et le respect des engagements Marianne.
- Des badges distribués à tous les collègues et placés à chaque poste d'accueil en cas d'oubli ;
- Prochainement, à la demande de l'équipe, des dragonnes permettront d'améliorer le confort des agents dans le port des badges.

Ces différentes actions de communication eu égard au déploiement du référentiel dans nos services ont pour principal résultat de familiariser l'ensemble des agents au référentiel Marianne, et plus précisément à ses finalités d'amélioration de qualité de notre accueil. Par voie de conséquence elles nous permettent de répondre efficacement à l'engagement 15 : « Nous exprimons notre politique d'accueil et nous impliquons notre personnel. »

2.2. L'engagement de la BU dans le référentiel Marianne : genèse et évolution

2.2.1. 2012, le commencement : l'autoévaluation, le diagnostic des actions correctrices à mettre en œuvre.

Le groupe de travail (GT) Marianne s'est constitué en janvier 2012. La pierre angulaire du référentiel étant la qualité de l'accueil, c'est assez naturellement qu'a été désignée comme chef de projet Marianne la responsable du service de l'accueil des publics de la BU de l'époque, également responsable du service du prêt et fourniture de documents, de la cellule handicap et adjointe au responsable du département des services au public.

Le GT Marianne, piloté à cette époque par Laure Combes¹², se voulait représentatif de l'ensemble des départements ou services de la BU directement concernés par le respect et la veille des engagements, à savoir :

- l'adjointe du service de l'accueil des publics, rattachée au département des services au public, Carine Lavigne¹³ ;

¹² Laure Combes, partie en mutation fin mai 2012, a été remplacée dans ses attributions par Floriane Berti (prise de poste en tant que titulaire au SCD le 2 juillet 2012), devenue responsable du département des services au public en 2014 puis remplacée par Lola Mirabail la nouvelle chef de projet Marianne le 1 juillet 2015.

¹³ Carine Lavigne, partie pour obtention du concours de bibliothécaire en septembre 2013, a été remplacée dans ses attributions par Clarisse Grasset (prise de poste en tant que titulaire au SCD le 2 septembre 2013).

- l'adjoint du service du prêt et fourniture de documents, rattaché au département des services au public, Victor Moisan¹⁴ ;
- la responsable de l'administration du SIGB, rattachée au département Sysinfo, Irmgard Kruspe ;
- l'adjointe à la responsable du circuit du document, rattachée au département des collections, Roseline Martinvalet-Digonal ;
- l'un des agents en charge du prêt entre bibliothèques (PEB), rattaché au département des services au public, Zofia Trela ;
- la responsable des agents magasiniers de la cellule planning, rattachée au département des services au public, Sylvie Webeurt.

Ce GT Marianne s'est réuni plusieurs fois de janvier à mai 2012 pour réfléchir à la mise en conformité des services de la bibliothèque avec le label. Les personnels investis dans le projet ont d'abord mené une auto-évaluation des services de la bibliothèque. Cela leur a permis d'identifier des actions prioritaires ainsi que des solutions et un plan d'action pour les mettre en œuvre. Ce sont ces éléments que le document *Projet de certification Marianne*, rédigé en mai 2012 par Laure Combes, présente.

Le *Projet de certification Marianne*, issu des réunions et analyses du groupe de travail Marianne, constitue donc l'impulsion décisive vers la labellisation : on y trouve la présentation du référentiel Marianne, l'auto-évaluation initiale qui a permis à la bibliothèque d'identifier les actions prioritaires à initier pour se conformer aux 19 engagements, et enfin de nombreuses annexes (documents du ministère, modes d'emploi pour régler nos messageries, modèles de messages-type, etc.). Le plan d'action mis en œuvre depuis, grâce à notre participation collective, nous permet d'entretenir une démarche d'amélioration continue de la qualité d'accueil des publics, qualité à laquelle la bibliothèque s'attache depuis son origine et qui est reconnue par nos usagers.

2.2.2. 2013, la mise en œuvre des actions correctives et leur autoévaluation : pour une bibliothèque labellisée en 2014

Les conclusions du GT Marianne, au regard de l'autoévaluation menée début 2012, étaient plutôt positives : « le SCD de Paris 8 n'a pas besoin de modifier profondément son organisation pour se mettre en conformité avec le label Marianne. Il s'agit plutôt d'uniformiser des pratiques, pour la plupart déjà recommandées, et surtout de suivre ces pratiques et d'assurer une évaluation régulière de la qualité de l'accueil dans tous ses aspects. »¹⁵

Il s'avérait donc nécessaire, afin de satisfaire pleinement les engagements les plus fragiles ou d'améliorer les autres, de mettre en place dès la rentrée universitaire 2012 – 2013 plusieurs procédures pour améliorer le fonctionnement de nos services d'accueil.

Le tableau suivant présente les actions d'amélioration de la politique qualité d'accueil entreprises suite à l'autoévaluation initiale de 2012 :

¹⁴ Victor Moisan, parti pour mutation fin juillet 2012, a été remplacé dans ses attributions par Marie Le Calvez (prise de poste en tant que contractuelle au SCD le 2 septembre 2013).

¹⁵ Cf. Conclusion du *Projet de certification Marianne*, p. 18

<p>Actions préconisées en mai 2012 suite à l'autoévaluation initiale de nos services d'accueil</p>	<p>Actions mises en œuvre depuis septembre 2012 pour satisfaire et améliorer notre conformité aux engagements</p>
<p>communiquer et formaliser la procédure de gestion des mails - ou courriers pour les rares cas présentés (signature, messages d'absence, délai maximum de 5 jours ouvrés ou 15 pour courriers)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - concentration de nos efforts sur les deux adresses mail expressément communiquées aux publics : kohaadmin@univ-paris8.fr pour les questions ayant trait au catalogue, compte-lecteur, connexion à nos ressources électroniques etc. ; info.bu@univ-paris8.fr pour toutes les autres questions plus pratiques. - consignes communiquées à l'ensemble des agents par mails, réunions de service, supports internes (Classeur de l'accueil, Memento de service public mis à jour pour la rentrée 2013), alimentation de l'Intranet en tutoriels
<p>communiquer et formaliser la procédure de gestion des suggestions et réclamations (leur traitement, délai maximum de 15 jours ouvrés)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - paramétrage du SIGB Koha et organisation interne pour que les suggestions d'acquisition faites via compte-lecteur soit directement relayée aux acquéreurs concernés ; - organisation interne établie pour réponse aux suggestions d'acquisition via cahier papier à la banque d'accueil ; - organisation interne établie pour réponse aux suggestions et réclamations sur nos services via cahier de réclamations de l'accueil (nouveau cahier depuis rentrée 2013) ;
<p>communiquer et formaliser la procédure de gestion des appels téléphoniques (répondeur, délai inférieur à 5 sonneries)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - concentration de nos efforts sur le téléphone expressément communiqué aux publics : téléphone de l'accueil 01 49 40 69 69 ; - instauration de consignes et procédures claires pour bon usage du téléphone de l'accueil ; diffusion de ces consignes en réunions de service rentrée 2013 et sur supports internes (Memento service public, mis à jour le 07/2013, Classeur de l'accueil) ; - organisation en interne et en liaison avec la DSI de Paris 8 pour faire un paramétrage général des téléphones en février 2013 ;

<p>communiquer et formaliser la procédure d'accueil physique, de port du badge et de présentation du nom</p>	<ul style="list-style-type: none"> - réflexion sur visuel d'un badge pour les agents d'accueil en mai/juin 2012 ; - port de ces badges préconisés et institué depuis septembre 2012 ; - recommandations sur présentation du nom communiquées en réunions de service et sur supports internes (Memento de service public)
<p>définir et mettre en œuvre les moyens pour garantir la confidentialité des informations communiquées par les usagers aux personnels à l'accueil central de la BU</p>	<ul style="list-style-type: none"> - installation d'une zone de confidentialité et d'attente à la banque centrale d'accueil
<p>mettre en œuvre notre procédure d'entretien des espaces, en interne à la BU mais aussi et surtout en liaison avec la direction du patrimoine et la direction de la logistique de l'université</p>	<ul style="list-style-type: none"> - organisation interne élaborée novembre 2012 pour désigner des référents maintenance internes à la BU → liste de diffusion créée maintenancebu@bu.univ-paris8.fr ; - organisation élaborée novembre 2012 entre BU et Direction du patrimoine de Paris 8 (envoi de demandes de dépannage ou de travaux formalisé, via l'espace personnel ep-8) ;
<p>définir et mettre en œuvre les moyens d'évaluation de l'accueil et le respect des engagements Marianne</p>	<ul style="list-style-type: none"> - référents désignés pour veille délais sur temps de réponse ; - semaines-test organisées pour surveiller respect engagements (dernière en date octobre 2013) ;
<p>évaluer la qualité de la communication interne</p>	<ul style="list-style-type: none"> - enquête sur la communication interne menée en septembre 2012, résultats analysés et diffusés novembre/décembre 2012
<p>communiquer et formaliser notre procédure d'accueil des personnes en difficulté</p>	<ul style="list-style-type: none"> - réflexion pour définir et cibler qui sont les publics « en difficulté » en BU ; d'où élaboration procédure d'accueil de ces publics dans Memento service public mis à jour le 07/2013 ; - communication à l'ensemble des personnels des activités de la cellule handicap (nouveaux services proposés depuis janvier 2013)

2.2.3. 2013- 2015 : l'audit et la labellisation de la bibliothèque

En 2013, après mise en concurrence, la société LNE est retenue par la bibliothèque pour mener l'audit Marianne. Cet audit se décompose en deux phases : des enquêtes mystère à distance et une visite de la bibliothèque le 17 décembre 2013. Dans le rapport initial, l'auditeur préconise la labellisation tout en mettant en avant certains points à corriger. La bibliothèque met alors en œuvre plusieurs actions correctives.

Points sensibles mis en évidence par l'auditeur	Actions mises en œuvre après la visite sur place pour satisfaire et améliorer notre conformité aux engagements
Lisibilité de l'adresse physique, de l'adresse courriel et du numéro de téléphone sur l'affichage extérieur de la BU.	Une grande bâche en tissu avec ces informations est disposée à l'entrée de la bibliothèque entre les portes d'accès. Elle est très visible et contient également l'adresse du site internet de la BU, le flash code qui y renvoie ainsi que le logo du label Marianne.
Différentiation entre les cahiers de suggestions d'acquisition et le cahier des suggestions et réclamations aux yeux du personnel.	Clarisse Grasset et Stéphane Tonon chargés de faire la veille et de reporter systématiquement les suggestions d'achat laissées par erreur sur le cahier des réclamations
<p>-Une signature mail a été observée sans le titre de l'agent.</p> <p>- Lors des enquêtes mystères n°2 et 3, les signatures courriels des agents ne comportent pas l'adresse administrative de la bibliothèque universitaire.</p>	<p>- Accentuation de la sensibilisation des agents sur le bon usage des signatures mails avec des consignes adressés à tous les agents (par mails, via des réunions de service...)</p> <p>- Enrichissement des outils de suivi de l'E9 : réalisation par le groupe de travail Marianne d'échantillonnages et d' « enquêtes mystères » qui incluent dans leur périmètre les adresses collectives et nominatives des agents.</p>
<p>- La mission du référent Marianne est définie dans la colonne « référent » du tableau figurant au chapitre III.A de la politique d'accueil. Toutefois, dans certains cas, son rôle n'est pas précisé.</p> <p>Exemples : animation du groupe de travail Marianne, animation des autres référents susceptibles de prendre en charge l'engagement.</p> <p>- La fréquence des enquêtes de satisfaction n'est pas spécifiée dans les documents.</p> <p>- La politique d'accueil ne précise pas le champ d'application : elle ne définit pas les départements inclus dans le champ et ceux qui en sont exclus.</p>	Révision des documents du dossier technique – notamment le document résumant la politique d'accueil de l'établissement-.

<p>Les règles de diffusion et de destruction des documents ne sont pas explicitées dans un document. Les règles existent toutefois et sont connues des personnes en charge de les appliquer.</p>	<p>Document réalisé par Stéphane Tonon, responsable adjoint du département des services au public, pour le département des services au public.</p>
<p>Le site internet ne mentionne pas les informations suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Heures d’affluence et heures creuses - Les moyens mis à disposition pour les suggestions / réclamations - Les engagements pris pour la qualité de l’accueil 	<p>Modification du site internet avec la création d’une page « notre politique accueil » (l’onglet « services » > sous-onglet « notre politique accueil ») contenant ces informations.</p>
<p>Les affichages présents sur le site ne mentionnent pas :</p> <ul style="list-style-type: none"> - les heures de fréquentation (heures d’affluence et heures creuses) - les engagements pris sur la qualité de l’accueil. 	<p>Création d’affiches reprenant ces informations.</p>
<p>Les indicateurs mis en place pour le suivi des délais de réponses aux courriels ne couvrent pas la totalité des courriels adressés à la BU : ils ne tiennent pas compte des courriels adressés aux agents sur leurs boites personnelles.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Enrichissement des outils de suivi de l’engagement 11 : en plus des « semaines test » réalisées jusqu’alors sur info.bu et kohaadmin, organisation au sein du groupe de travail Marianne d’échantillonnages et « enquêtes mystères » qui incluent dans leur périmètre les adresses nominatives des agents ; - Pérennisation de cette action corrective : formalisation, dans la politique d’accueil, du fait que les indicateurs de suivi des délais de réponse doivent couvrir la totalité des courriels adressés à la BU : adresses mail nominatives doivent rentrer dans le champ d’application de la veille sur nos engagements aux côtés des adresses mail info.bu et kohaadmin.
<p>Lors d’une relance par courrier en cas de retard pour le retour des ouvrages, le courrier adressé à l’usager ne comporte pas ces éléments :</p> <ul style="list-style-type: none"> - « affaire suivie par : » prénom, nom de l’agent chargé du dossier, - date et lieu d’émission, - objet du courrier, - prénom, nom et qualité du signataire, - coordonnées du service : adresse électronique, - jours et heures d’accueil du public. 	<ul style="list-style-type: none"> - Ajout des informations manquantes dans le corps du texte de relance en cas de retard : intégrer les mentions de l’engagement 9 manquantes pour les courriers dans le message-type paramétré en amont dans le logiciel Koha. - Si toutes les mentions nécessaires aux courriers ne sont pas intégrées dans le message-type car jugées superflues pour courriels, elles sont rajoutées manuellement sur l’en-tête des rares courriers envoyés (ex : « affaire suivie par ») : opération faite soit par l’adjointe du service du prêt soit par l’adjointe du service de l’accueil ; - Pérennisation cette action corrective : formalisation, dans notre politique d’accueil et dans les documents internes aux services de

	l'accueil et du prêt, l'intégration nécessaire des mentions évoquées dans l'engagement 9 pour les courriers papier, et ce même s'ils sont très rares.
Lors de l'enquête mystère n°1, aucune réponse n'a été apportée au courrier envoyé.	<p>- Cette non-conformité révèle que parmi les rares demandes qui nous sont adressées par courrier, certaines peuvent ne pas nous parvenir. Nous essayons à cette occasion les désagréments qu'il peut parfois y avoir à ne pas être une entité autonome, mais seulement l'un des services communs à un établissement tutélaire, à savoir l'université Paris 8, qui centralise entre autre la gestion courrier, propreté et sûreté des locaux etc. ;</p> <p>- Vérification du bon fonctionnement en interne quant à notre gestion du courrier.</p>
Lors de l'enquête mystère n°5, l'agent ne s'est pas présenté conformément au référentiel lors du décroché téléphonique.	<p>- poursuite de la sensibilisation des agents dans ce domaine.</p> <p>- suppression de la possibilité pour les salles thématiques de recevoir directement des appels depuis l'extérieur : effacer toute mention de ces numéros au public (numéros qui étaient visibles sur des pages secondaires sur le site web).</p>

« La bibliothèque universitaire de Paris 8 Saint Denis a déployé des outils qui permettent de respecter les engagements du référentiel. Les constats réalisés lors de l'audit sur site ne font pas apparaître d'écart critique vis à vis de l'accueil des usagers. L'implication du personnel afin de satisfaire les usagers est perceptible. »

Le label Marianne est accordé au département des services au public en mars 2014.

2.2.4. 2015 l'audit de suivi et la poursuite des efforts

A la rentrée 2015, un nouveau groupe de travail Marianne a été formé. Fort de l'engouement suscité par l'obtention du label Marianne, il s'est élargi à de nouveaux départements de la bibliothèque et compte des membres de toutes les catégories (A, B, C). Outre la référente Marianne, qui pilote le groupe de travail, il comprend :

- une magasinière du pôle documentaire 3, Céline Fouillot ;
- l'adjointe du service de l'accueil des publics, rattachée au département des services au public, Clarisse Grasset ;
- une magasinière du service du circuit du document, rattachée au département des collections, Lucie Kergroach ;
- le responsable du service de l'accueil, également adjoint de la responsable du département des services au public, Stéphane Tonon ;
- l'adjointe du service prêt et fournitures de document, rattachée au département des services au public, Sylvie Webeurt.

3. Caractéristiques de la politique d'accueil de la bibliothèque en conformité avec le référentiel Marianne

3.1. Les acteurs

3.1.1. Le département des services au public

Le champ de labellisation concerne le département des services au public. Ce département compte 13 agents mais fonctionnellement il comprend la majorité des agents de la bibliothèque. En effet, tous les agents de la bibliothèque, sauf ceux du département administratif et financier, assurent des permanences d'accueil du public. Lors de ces permanences ils sont rattachés fonctionnellement à ce département.

3.1.2. L'organisation interne à la BU et l'organisation élaborée avec les partenaires extérieurs

Certes le champ d'application du référentiel concerne l'ensemble des agents de la bibliothèque participant aux activités de service public. Cependant l'activité de certains personnels est déterminante pour le respect des 19 engagements Marianne au regard de leur service de rattachement : qu'ils fassent partie ou non du groupe de travail Marianne ils ont naturellement un rôle

- les mises à jour automatiques du compte-lecteur des étudiants, enseignants et personnels de Paris¹⁷ : les bibliothécaires et informaticiens du département Sysinfo (interne à la BU) travaillent en étroite collaboration avec les informaticiens de l'université rattachés à la DSI ainsi qu'avec la société prestataire chargée de notre SIGB Koha ;
- les envois ou relances automatiques envoyées par courriels aux usagers impliquant également la DSI et Biblibre¹⁸.

La coordination entre les personnels de la bibliothèque et ceux de l'université fait donc partie intégrante de notre quotidien et de la satisfaction des engagements Marianne. C'est grâce à des actions menées conjointement qu'ont pu par exemple être résolus des problèmes informatiques de paramétrage liés au serveur de l'université en juillet 2013 ou qu'a pu être instaurée l'automatisation du transfert des données des inscrits à Paris 8 pour faciliter la gestion de leur dossier. Le but ici est de rester en contact permanent les uns avec les autres afin de régler au plus vite les éventuels dysfonctionnements qui se présentent mais surtout de savoir les anticiper et de proposer de nouveaux services.

3.1.3. Le groupe de travail Marianne

Cf supra.

3.1.4. Le rôle de la référente Marianne

Le respect des engagements étant au cœur de la politique de l'établissement en matière d'accueil et d'évolution des services au public, il était logique de confier la mission de référent Marianne à l'actuelle responsable du département des services au public, Lola Mirabail.

Son rôle est de veiller à la bonne connaissance et au respect des engagements Marianne par l'ensemble des personnels faisant du service public. Elle pilote les évaluations du bon respect de ces engagements. Elle imagine des actions correctives et coordonne leur mise en œuvre. Elle veille à ce que la politique d'accueil s'améliore en permanence pour tenir compte des besoins changeants des lecteurs. Elle implique l'ensemble des personnels.

<p>1- Nous menons régulièrement des enquêtes permettant de connaître vos attentes et d'adapter nos horaires d'ouverture</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Intégration de la BU dans une enquête de public sur les usages du numérique lancée par l'université Paris 8 octobre 2013 ; - Grande enquête de public en décembre 2014 et enquête sur les chercheurs à l'automne 2014; - Tableaux de bord mensuels de service public ; - Semaines test annuelles de décembre et du printemps pour mesurer la fréquentation selon horaires et besoins des publics ; - Cahier de suggestion et réclamations de l'accueil analysé pour répertorier besoins exprimés ; 	<ul style="list-style-type: none"> - Echanges entre 1) côté BU : responsable et adjointe au responsable du département des services au public et 2) côté université : chargée d'enquêtes et observation de la vie étudiante (Service Aide au pilotage Paris 8) et coordinatrice des projets du Schéma Directeur du Numérique et des Systèmes d'Information (Direction générale des services) - Responsable du département des services au public ainsi que la chargée d'enquête rattachée à la directrice; - Responsable de la cellule planning et des statistiques ; - Responsable de la cellule planning, responsable et adjointes des services de l'accueil et du prêt ; - Responsable et adjointe du service de l'accueil ;
<p>2 - Nous vous informons sur les conditions d'accès et d'accueil dans nos services, et de manière systématique lors de chaque changement</p>	<ul style="list-style-type: none"> - plaquettes de lecteurs (papier) ; - site web ; - répondeur du téléphone de l'accueil (répondeur enclenché lorsque BU fermée au public) ; - affiches papier dans espaces publics 	<p>Responsable et adjointes des services de l'accueil et du prêt en coordination avec Responsable de la communication et son adjoint graphiste ainsi qu'avec le webmaster</p>
<p>3 - Nous vous orientons vers le bon service et vous prenons en charge</p>	<ul style="list-style-type: none"> - banque d'accueil centrale, accueil de primo-orientation ; 	<p>Responsable et adjointe du service de l'accueil ; Responsable de la</p>

	<ul style="list-style-type: none"> - planning de service public du jour distribué en banque d'accueil quotidiennement ; - annuaire des services à jour ; - formation des personnels en charge du téléphone accueil au renvoi sur autres postes téléphoniques ; 	<p>communication ; Cellule planning</p>
<p>4 - Nous facilitons l'accomplissement des démarches pour les personnes à mobilité réduite</p>	<ul style="list-style-type: none"> - cellule handicap interne à BU ; - planning de permanence assurant un accueil handicap durant horaires d'ouverture ; - guide d'accessibilité à la BU en ligne sur site web, rubrique dédiée dans rubrique Services > Accueil handicap ; - services dédiés aux PMR présentés sur plaquettes lecteurs et site web ; - Une sensibilisation sur cette question est prévue lors de l'accueil du nouveau personnel (visite de la salle handicap, mise en relief de l'importance du bon accueil de ce public pour la BU) 	<p>Les agents volontaires de la cellule handicap</p> <p>Responsable de la cellule handicap et adjoint du service de l'accueil</p> <p>Responsable cellule handicap et adjoint du responsable de la cellule handicap.</p>
<p>5 - Nous accueillons de manière adaptée les personnes en difficulté</p>	<ul style="list-style-type: none"> - fiche memo dédiée dans le Memento de service public; - cahier de suivi des activités de services aux lecteurs en situation de handicap ; - salle dédiée accueil handicap : équipée d'équipements d'adaptation aux déficiences visuelles ; -Le service Infomobile permet d'aller au-devant des usagers, afin de répondre également à ceux qui n'osent pas ; 	<ul style="list-style-type: none"> - Responsable et adjointe du service de l'accueil ; - Responsable de la cellule handicap -Responsable de l'infomobile

	<ul style="list-style-type: none"> - Le service des formations et l'équipe Visite proposent des visites et des formations aux nouveaux arrivants. 	<ul style="list-style-type: none"> -Responsable des visites et responsable du service des formations et son adjoint.
<p>6 - Nous vous accueillons avec courtoisie et nous vous donnons le nom de votre interlocuteur</p>	<ul style="list-style-type: none"> - port du badge des agents d'accueil depuis septembre 2012 ; - fiche memo sur bonnes conduites d'accueil et présentation du nom intégrée dans Memento de service public - Les courriers comportent les mentions : <ul style="list-style-type: none"> - « affaire suivie par : » prénom, nom de l'agent chargé du dossier, - date et lieu d'émission, - objet du courrier, - prénom, nom et qualité du signataire, - coordonnées du service : adresse électronique, - jours et heures d'accueil du public. 	<ul style="list-style-type: none"> - Responsable de la communication et responsable de l'accueil ; - Responsable et adjointe du service de l'accueil - Adjointe du service du prêt
<p>7 - Nous facilitons la consultation de vos dossiers</p>	<ul style="list-style-type: none"> - fiches pratiques à destination des usagers (comment prolonger ses prêts, comment se connecter à son compte-lecteur, comment utiliser bases de données etc.) - procédure de transfert automatique des données instaurée en septembre 2013 pour qu'étudiants, enseignants et personnels Paris 8 soient automatiquement inscrits à la BU ; - inscription en amont de cas particuliers (étudiants inscrits en VAE, publics empêchés) 	<ul style="list-style-type: none"> - Responsable communication, adjointes des services de l'accueil et du prêt, webmaster - Responsable Sysinfo et administratrice SIGB en coordination avec Biblibre (prestataire extérieur SIGB) et personnels de la DSI (Paris 8) - adjointes des services de l'accueil et du prêt en coordination avec les responsables du service VAE de Paris 8

<p>8 - Nous veillons au confort de nos espaces d'accueil et d'attente</p>	<ul style="list-style-type: none"> - espaces de la BU accueillants, propres - accès réservé de la salle de la recherche aux doctorants et enseignants ; - possibilité de réserver salle de la recherche pour colloques ou manifestations culturelles liées à Paris 8 ; - salle dédiée accueil handicap : équipée d'équipements d'adaptation aux déficiences visuelles ; - organisation en interne à BU pour désigner des correspondants avec la direction du patrimoine et la direction de la logistique de Paris 8 en cas de problème (fuite, panne électrique, chauffage) ; -création notamment d'un salon BD avec fauteuils confortables -Projet d'un nouvel aménagement du hall pour proposer un nouvel espace d'accueil plus confortable pour les usagers en 2016. 	<ul style="list-style-type: none"> - Correspondants de la liste diffusion maintenancebu@bu.univ-paris8.fr - Responsable du développement des services aux chercheurs et son adjoint; - Responsable du développement des services aux chercheurs et son adjoint; - Responsable cellule handicap ; - Correspondants de la liste diffusion maintenancebu@bu.univ-paris8.fr -Responsable du département des services au public et son adjoint
<p>9 - Nous sommes attentifs à la lisibilité et à la clarté de nos courriers et courriels</p>	<ul style="list-style-type: none"> - actions de sensibilisation des personnels menées depuis rentrée 2012 ; - consignes de réponse et tutoriels déposés sur l'Intranet ; 	<ul style="list-style-type: none"> - Chef de projet Marianne et webmaster ;

<p>10 - Nous traitons vos courriers dans un délai maximum de 15 jours ouvrés</p>	<ul style="list-style-type: none"> - délai respecté ; - peu de demandes : concernent cas rares : étudiants IED ou lecteurs empêchés ; - suivi des documents envoyés par PEB (prêt entre bibliothèques) ; 	<ul style="list-style-type: none"> - Responsable et adjointes service accueil et prêt ; <p>Equipe du PEB</p>
<p>11 - Nous traitons vos courriels dans un délai maximum de 5 jours ouvrés</p>	<ul style="list-style-type: none"> - délai respecté ; - actions de sensibilisation des personnels sur procédure de réponse : envoi d'un accusé de réception si réponse sur le fond prend du temps ; - pour les comptes mail spécifiques info.bu@univ-paris8.fr (info pratiques), kohaadmin@univ-paris8.fr (connexion compte-lecteur, livres électroniques etc.). - adresses mail nominatives communiquées pour demandes spécifiques ; 	<ul style="list-style-type: none"> - Responsable Marianne ; - Responsable Marianne, responsable de la communication, adjointes des services de l'accueil et du prêt ; - Correspondants des listes info.bu@univ-paris8.fr kohaadmin@univ-paris8.fr <p>Responsable Marianne et responsable de la communication ;</p>
<p>12 - Nous prenons en charge vos appels téléphoniques en moins de 5 sonneries et nous les traitons</p>	<ul style="list-style-type: none"> - délai respecté (4 sonneries maximum) ; - usagers orientés vers téléphone de l'accueil (01 49 40 69 69) : réponse en moins de 5 sonneries par les agents d'accueil durant horaires d'ouverture au public ; répondeur automatique donnant horaires d'ouverture durant fermeture BU au public ; - procédure formalisée pour l'usage du téléphone de l'accueil, diffusée en réunions et supports internes ; 	<p>Responsable Marianne</p> <p>Technicien téléphone de l'université</p> <p>Responsable et techniciens de la DSI de Paris 8</p>

	<ul style="list-style-type: none"> - paramétrage en février 2013 des postes individuels pour un basculement automatique sur répondeur au bout de la 4^{ème} sonnerie ; - passage des téléphones en IP en janvier 2014 ; formation de tous les personnels - installation d'un deuxième poste téléphonique à l'accueil pour recevoir les appels extérieurs afin de réduire l'attente. 	
<p>13 - Nous répondons dans un délai maximum de 15 jours ouvrés à toutes vos suggestions et réclamations portant sur le respect de nos engagements</p>	<ul style="list-style-type: none"> - circuit suggestion d'acquisition élaboré en interne (liaison entre compte-lecteur des usagers et chaque acquéreur) ; - suggestions acquisition faites à l'accueil recueillies deux fois par semaine minimum ; - cahier de suggestions et réclamations de l'accueil : veille sur questions et réponses deux fois par semaine minimum 	<ul style="list-style-type: none"> - Responsable politique documentaire en liaison avec acquéreurs concernés ; - Responsable et adjointe du service de l'accueil des publics ;
<p>14 - Nous mesurons annuellement votre satisfaction et nous vous informons des résultats</p>	<ul style="list-style-type: none"> - intégration BU dans enquête de l'université sur les usages du numérique ; - enquêtes de public propre à la BU en 2014 ; - typologie des besoins par salles, par jour et par tranche horaire durant la semaine test annuelle de décembre et celle du printemps ; - cahiers de suggestions et réclamations de l'accueil analysés et conservés comme base des actions à entreprendre ; 	<p>Directrice du SCD, Responsable et adjointe du département des services au public ;</p>

<p>15 - Nous exprimons notre politique d'accueil et nous impliquons notre personnel</p>	<ul style="list-style-type: none"> - plusieurs sessions de réunions « Accueil/Marianne » menées; - création d'une rubrique dédiée sur l'Intranet ; - participation sollicitée des personnels à travers des mails, le kezako de juillet, les réunions accueil ; - communication interne sur Marianne dans supports internes (Memento Service public, Classeur de l'accueil) et courriels fréquents à liste tous.bu@univ-paris8.fr - formation « Accueillir, orienter et renseigner les usagers en bibliothèque » commandée à service formation de Paris 8 (prestataires Excellens Formation) : 2 sessions en juillet 2013 et 1 en juillet 2014. 	<p>GT Marianne, responsable et adjointes des services de l'accueil et du prêt ;</p> <p>Webmaster</p> <p>- Chef de projet Marianne</p> <p>- Directrice et directrice adjointe du SCD responsable de la formation des personnels ; en liaison avec le service formation des personnels de l'université</p>
<p>16 - Nous organisons notre documentation pour apporter des informations exactes et à jour aux usagers</p>	<ul style="list-style-type: none"> - documentation interne et à destination des usagers vérifiée régulièrement ; - mise à jour semestrielle ou annuelle ; - réélaboration du Classeur de l'accueil en 2013 et du classeur des objets trouvés en 2015 ; - réorganisation/clarification de la documentation disponible en banque d'accueil rentrée 2013 (nouveaux mobiliers de rangements commandés) ; 	<p>Responsable et adjointes des services de l'accueil et du prêt</p>
		<p>Chef de projet Marianne</p>

<p>17 - Nous surveillons régulièrement le respect de nos engagements</p>	<p>- indicateurs de suivi (cf. document « Liste des indicateurs de suivi) NB les indicateurs de suivi des délais de réponse couvrent la totalité des courriels adressés à la BU : adresses mail nominatives rentrent dans le champ d'application de la veille sur nos engagements aux côtés des adresses mail info.bu et kohaadmin.</p> <p>- veille sur les indicateurs par personnels – référents ;</p> <p>- auto-évaluation et semaines test instituées</p>	<p>Référents désignés des listes kohaadmin@univ-paris8.fr et info.bu@univ-paris8.fr ainsi que pour le téléphone accueil, les courriers et les suggestions</p>
<p>18 - Nous évaluons régulièrement nos pratiques avec une volonté d'amélioration continue</p>	<p>- auto-évaluation réalisée tous les ans ;</p> <p>- résultats communiqués à tous les personnels ;</p> <p>- suite au bilan, actions d'amélioration entreprises, qui seront à leur tour évaluées l'année suivante ;</p>	<p>Groupe de travail Marianne</p>
<p>19 - Nous réalisons un bilan annuel et lançons de nouvelles actions d'amélioration de l'accueil et des services rendus</p>	<p>- bilan réalisé tous les ans à travers le rapport d'activité ;</p> <p>- bilan annuel et propositions d'amélioration dédiée Accueil/Marianne ;</p> <p>- communication de ces éléments à tous les personnels ;</p>	<p>- Direction du SCD ;</p> <p>- Chef de projet et GT Marianne ; cabinet d'audit en charge de la 1^{ère} visite fin 2013 sera occasion d'un bilan 2013 – 2014 solide</p>

3.3. Une volonté d'amélioration continue de l'accueil des publics dans un contexte de modernisation des services aux publics

3.3.1. Projets en cours du SCD corrélés à l'engagement dans le référentiel

De nombreux projets, certains à l'étude déjà en 2012, sont entrés en phase de préparation, voire de réalisation. Ils répondent à des besoins clairement exprimés par nos usagers, que ce soit au

travers d'enquêtes de public, de cahiers de suggestions ou réclamations ou encore de sollicitations directes des agents d'accueil en service public.

3.3.1.1. *Projet « Pépinière » : pour un Learning Center à Paris 8*

La bibliothèque est directement concernée par les objectifs planifiés dans le contrat quinquennal signé entre l'université et le Ministère de l'enseignement supérieur et de la recherche : elle est notamment la pierre angulaire du grand projet de Learning Center, dit « Pépinière », lancé en janvier 2013. La directrice du SCD représente la bibliothèque au sein du groupe de travail Pépinière au niveau de l'université ; elle pilote le projet pour la bibliothèque universitaire. Le chargé de projet est François Férole. Ce projet prend acte des évolutions de la pédagogie et des usages de la documentation liées à l'émergence des technologies numériques. Il se décline en plusieurs sous-projets internes à la bibliothèque.

3.3.1.2. *Mise en place d'automates de prêt/retour à la rentrée 2014 et passage des collections en RFID*

Le passage des collections en RFID a permis la mise en place d'automates de prêt/retour à la rentrée 2014. Cela a entraîné la diversification des tâches des personnels en service public afin qu'ils proposent une aide plus adaptée au public et le développement de nouveaux services.

3.3.1.3. *Une réflexion sur l'évolution de l'accueil du public*

Pour tenir compte des mutations des publics et de leurs besoins, une réflexion globale sur la manière de faire du service public aujourd'hui en BU a été lancée en janvier 2014. L'évolution du service public a été facilitée par la mise en place des automates de prêt/retour et la RFID.

3.3.1.3.1. *Création d'un groupe de travail interne à la BU « réflexion/évolution des services au public »*

Ce groupe de travail a débuté ses réunions en janvier 2014. Plusieurs préconisations ont été retenues.

3.3.1.3.2. *Définition et formalisation des différents postes de service public*

Le travail de ce groupe a permis de définir les fonctions liées à chaque poste de service public et d'instaurer une cohésion entre eux :

- les responsables de service public ;
- les agents postés en banque d'accueil qui sont polyvalents (renseignements, prêt/retour, communication en magasin, inscription ...) et issus de toutes les catégories : il n'y a plus de cloisonnement entre les B et A d'un côté - auparavant les seuls habilités à faire du renseignement- et les C - auparavant les seuls à faire les communications en magasin et du prêt/retour- ;
- les agents postés dans chacune des salles thématiques rouge, rose et violette (agents B ou A) font du renseignement bibliographique ;
- les agents postés en salle verte (ou salle des périodiques) font du renseignement bibliographique, communiquent les périodiques en magasin, les documents commandés dans le cadre du prêt entre bibliothèques et les documents des fonds spécialisés ;
- les agents postés en salle audiovisuelle renseignent et manipulent le matériel de la salle audiovisuelle ;
- l'infomobile ;

- le contrôle d'accès ;
- la permanence informatique.

3.3.1.3.3. *Accompagner le changement : former les agents à l'acquisition de nouvelles compétences*

Des formations en interne sont organisées pour accompagner ce changement. Elles permettent l'acquisition des compétences nécessaires à chaque poste d'accueil. Le groupe de travail sur l'évolution des métiers, groupe mis en place en 2013 et piloté par l'ancienne adjointe de la directrice de la BU Brigitte Dujardin¹⁹, a défini plusieurs blocs de compétences que chaque agent doit avoir en service public, à un degré plus ou moins élevé en fonction du poste occupé (niveau 1 ou niveau 2) :

- compétences d'accueil et d'orientation
- compétences à la recherche documentaire
- compétences informatiques.

Depuis septembre 2015, à chaque espace d'accueil, un memento rappelle les missions devant y être accomplies.

Des réunions de rentrée sont également organisées. Le responsable du service accueil a ainsi organisé à la rentrée 2015 plusieurs réunions pour les agents ayant des postes de service public à l'accueil de la BU. De même, des réunions pour les agents ayant des plages de service public en salle verte ont été organisées par la responsable du service des périodiques en partenariat avec le département des services au public et une grande réunion de rentrée a été organisée par la responsable du service audiovisuel en collaboration avec le département des services au public.

Les postures d'accueil sont ainsi homogénéisées pour assurer l'égalité de traitement des usagers.

3.3.1.4. *Adapter le lieu bibliothèque aux nouveaux usages : des espaces en mutation*

3.3.1.4.1. *Projet d'aménagement du hall d'accueil*

Les évolutions de l'accueil appelaient un nouvel aménagement du hall d'accueil. Le groupe de travail sur l'évolution du service public a effectué un vaste travail de réflexion afin que l'actuelle banque d'accueil soit remplacée par un mobilier adapté aux mutations du service public. Il devrait faciliter le travail en équipe et la mobilité des agents et permettre un meilleur confort de l'utilisateur et des agents en poste. Lors des périodes de forte affluence, il est également prévu qu'un poste de premier accueil soit placé à l'entrée de la bibliothèque pour orienter les lecteurs. Ce projet permettra de renforcer le respect de l'engagement 8 du référentiel Marianne en accroissant le confort des espaces d'attente et d'accueil.

Ce projet est actuellement piloté par la responsable du département des services au public. Il devrait se concrétiser en 2016 avec l'installation du nouveau mobilier.

¹⁹ Brigitte Dujardin est partie à la retraite en juillet 2015. Elle a été remplacée par Fanny Lambert.

3.3.1.4.2. Création d'un espace détente

La création d'une collection de bandes dessinées, projet lancé en 2013, a entraîné la création d'un espace de détente autour de cette collection avec des fauteuils. Cet espace est très fréquenté.

3.3.1.4.3. Travaux à venir dans les locaux de la BU pour aménager des salles de travail en groupe, créer des « espaces collaboratifs » et des places très calmes

Ces aménagements répondent à une sollicitation très forte des usagers dont les pratiques en BU sont de plus en plus variées : besoin de calme ou de pouvoir parler selon qu'on a besoin de travailler seul, travailler en groupe, ou encore possibilité de s'installer dans des fauteuils plus confortables que des chaises pour y lire des revues, des journaux, des bandes dessinées. Un programme a été établi par une agence d'architectes. Les travaux auront lieu pendant l'été 2016.

3.3.1.5. Une individualisation des services au public

En plus des plages de service public, la BU de Paris 8 développe depuis longtemps des services spécifiques pour répondre aux besoins spécifiques de certains usagers –public handicapé notamment. Sa politique en matière de service évolue dans un sens d'une plus grande individualisation pour une meilleure prise en compte des particularités de chaque usager. Ainsi, depuis la rentrée 2015, un guichet unique a été créé pour répondre aux besoins des chercheurs, suite à la grande enquête à leur sujet. Ce guichet devrait permettre d'améliorer le service rendu à ce public et de renforcer ses liens avec la BU.

En 2015, le service des formations a engagé plusieurs mutations pour mieux répondre aux spécificités des différents publics :

- désormais le site internet de la BU explique avec précision les différentes formations proposées par la BU. Il donne également la possibilité de faire des « formations à la carte »
- Une adresse mail commune avec le service des visites a été créée pour que la BU puisse proposer des visites et des formations combinées
- Un formulaire disponible sur le site internet permet de faire des demandes de formations en expliquant précisément les besoins et le niveau du public allant être formé

Cette montée en puissance des formations s'accompagnera de la réorganisation de la salle de formation, prévue fin 2015.

La bibliothèque s'associe aux actions menées par l'université pour faciliter la transition entre le lycée et l'enseignement supérieur, notamment dans le cadre des TIPE encadrés en classe de première ou des cordées de la réussite.

3.3.2. La labellisation Marianne : un moteur de qualité d'accueil pour les personnels et les publics

La demande de labellisation Marianne ne constitua pas un changement de cap radical dans la politique qualité de l'accueil de la bibliothèque, qui place depuis son inauguration les services aux publics en tête de ses priorités. Parler de formalisation de cette politique par le biais du référentiel Marianne est plus adéquat. Depuis janvier 2012 le SCD se montre désireux d'intégrer pleinement le référentiel à sa politique d'accueil et met tout en œuvre pour que le respect des engagements soit pérenne.

C'est pour garantir la pérennité du respect du référentiel que fut entreprise la démarche de labellisation en 2013. Lors du premier audit, les retours du responsable d'audit dans son rapport ont été une mine d'informations et recommandations stimulantes et nous ont permis d'améliorer nos pratiques existantes. Aujourd'hui, la labellisation et son maintien sont des facteurs de pérennité du respect du référentiel et garantissent notre volonté d'amélioration continue de nos services d'accueil. Les pratiques des usagers évoluant rapidement dans le milieu des bibliothèques universitaires, il est indispensable que le SCD de Paris 8 soit en mesure d'y adapter son accueil s'il désire en maintenir la qualité.

Carole Letrouit, Directrice du SCD de Paris 8

Lola Mirabail, chef de projet Marianne pour le SCD de Paris 8