

LABEL MARIANNE

La BU de Paris-8 confirmée dans sa démarche qualité

LOLA MIRABAIL

Responsable du département des services au public
Bibliothèque de l'université Paris-8 Vincennes–Saint-Denis

La bibliothèque de Paris-8 vient d'obtenir le maintien de son label Marianne en décembre 2015. Elle est la première BU à obtenir une telle confirmation. Ce label récompense la démarche qualité de la bibliothèque en matière d'accueil du public. Elle est également la seule bibliothèque à avoir été sollicitée pour participer au grand chantier national de refonte du référentiel Marianne.

LES ÉTAPES DE LA LABELLISATION POUR LA BIBLIOTHÈQUE DE PARIS-8

Très attachée au bon accueil de son public et à l'amélioration continue de ses services, la BU de Paris-8 est une des premières bibliothèques à avoir mis en œuvre une démarche de labellisation Marianne¹.

LA GENÈSE

Dès février 2011, lorsqu'une circulaire du ministère de l'Enseignement supérieur et de la Recherche incite les bibliothèques universitaires à se lancer dans une démarche de labellisation Marianne, le service commun de la documentation (SCD) de Paris-8 s'y intéresse. S'engager dans une telle procédure est une réelle opportunité pour le SCD car celle-ci permet de formaliser et d'harmoniser les pratiques d'accueil tout en valorisant le savoir-faire de tous les agents de la BU en matière de service public. *A contrario*, l'engagement de la BU dans la labellisation Marianne ne nécessite pas de profondes réformes. La bibliothèque de Paris-8 met en effet depuis longtemps l'accent sur l'accueil et la qualité du service public. Toute son équipe a développé

une véritable compétence dans ces domaines. La procédure de mise en conformité avec le référentiel Marianne débute alors en janvier 2012 avec la nomination d'un chef de projet : la référente Marianne. Un groupe de travail se constitue également avec des personnels de différents services et de tous les grades. L'engagement 15 insistant sur la nécessité d'impliquer le personnel dans la politique d'accueil, le chantier de labellisation se conduit de manière transversale, en coopération avec toute l'équipe du SCD. Ce groupe de travail mène, au printemps 2012, une première auto-évaluation qui permet d'identifier les actions à conduire en priorité et de bâtir un plan d'action. À la rentrée 2012, de nouvelles mesures et actions correctives sont mises en place pour permettre de respecter l'ensemble des engagements : l'instauration du port d'un badge « information » sans le nom de la personne lors des plages de service public, des procédures pour réduire les délais de réponse aux courriels et au téléphone, la mise en place d'une signature homogénéisée sous tous les courriels... Ces procédures n'avaient jamais été mises à plat. Ce travail a révélé l'hétérogénéité des pratiques et permis leur formalisation, leur harmonisation et leur perfectionnement.

LA NÉCESSITÉ DE METTRE EN PLACE UNE VÉRITABLE DÉMARCHE QUALITÉ

La labellisation repose sur une véritable démarche qualité. Cette dernière est au cœur du référentiel Marianne : l'engagement 17 exige, par exemple, la surveillance régulière du respect des engagements, et l'engagement 18 impose une évaluation périodique de ses pratiques d'accueil avec une volonté d'amélioration continue. Pour

¹ Un article publié dans le magazine *Arabesques* donne un éclairage sur cette labellisation. Il est écrit par la directrice du SCD de Paris-8 et l'ancienne responsable du département des services au public : Carole Letrouit et Floriane Berti, « La bibliothèque de Paris-8, labellisée Marianne », *Arabesques*, n° 76, novembre-décembre 2014.

être conforme au référentiel Marianne, des instruments et des procédures adéquates doivent être mis en place. Il ne s'agit pas d'un simple engagement à respecter de courts délais de réponse, mais bel et bien d'un vaste chantier pour améliorer la qualité de la politique d'accueil de l'établissement dans son ensemble.

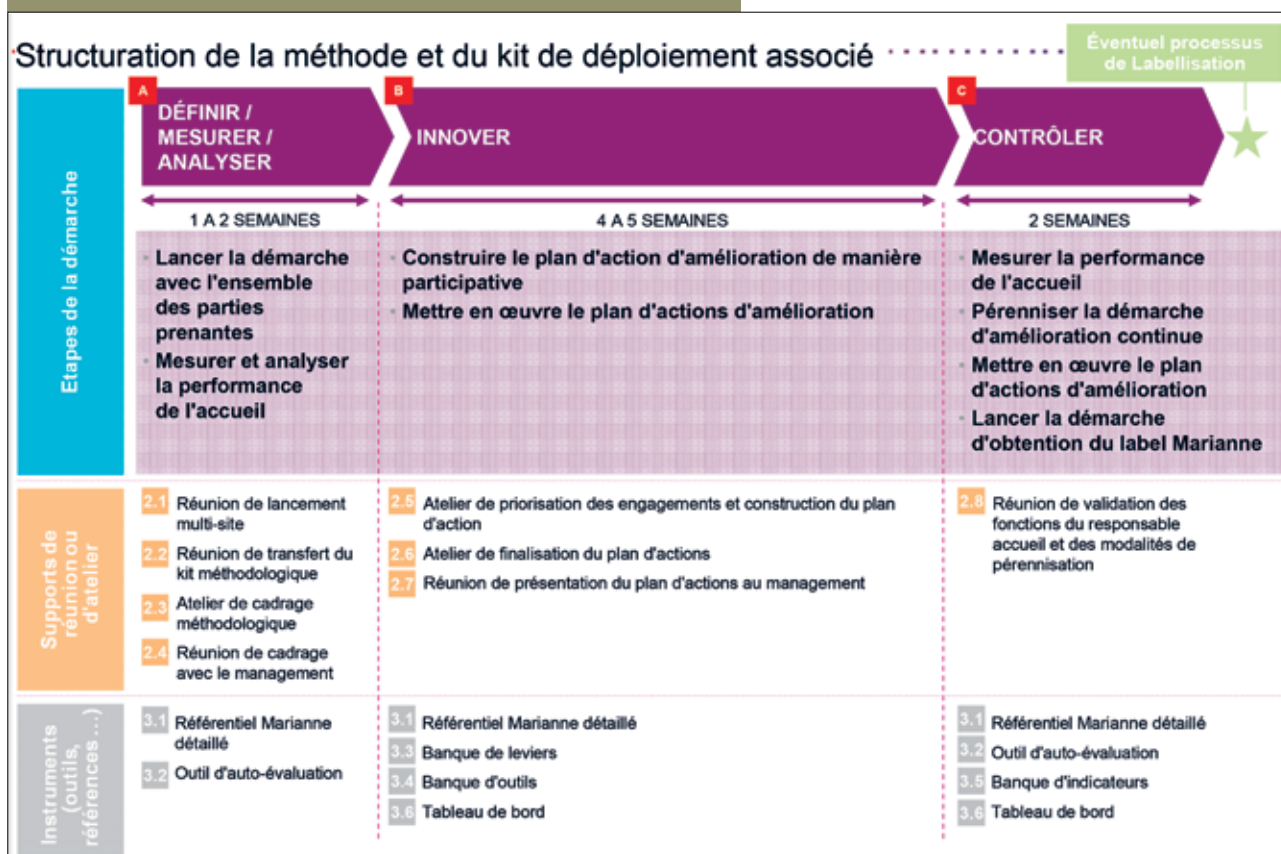
Un travail en profondeur est donc mené avec la mise en place d'outils d'auto-évaluation, de tableaux de bord, d'enquêtes de satisfaction, de bilans annuels sur le respect du référentiel Marianne, d'une banque d'indicateurs et la formalisation d'un document détaillant la politique d'accueil du SCD de Paris-8 mis à jour. Pour mettre en place ces nouveaux instruments, la référente Marianne et le groupe de travail Marianne se servent du kit de déploiement du label Marianne proposé par le secrétariat général pour la modernisation de l'action publique (SGMAP). Chaque année, des actions d'amélioration sont menées en fonction du bilan dressé par le SCD.

Dans la labellisation Marianne, le volet managérial revêt une importance majeure. Tous les agents doivent, en effet, être impliqués activement dans cette démarche. Pour ce faire, le SCD utilise plusieurs canaux. Il échafaude un plan de

formation sur l'accueil en faisant appel à un organisme de formation : 30 agents sont formés sur site à l'été 2013 et 15 agents à l'été 2015. Par la suite, des formations à l'accueil sont organisées, chaque rentrée, en interne. La sensibilisation des agents se fait de manière continue par des mails et des réunions, en impliquant tous les cadres du SCD pour qu'ils relaient l'information à leurs équipes.

La communication interne et externe du SCD est également perfectionnée. Les usagers doivent avoir facilement accès aux conditions d'accès et d'accueil dans les services, comme l'impose l'engagement 2 du référentiel Marianne. De même, le respect de l'engagement 16 nécessite une bonne organisation de la documentation, interne et externe, pour « *apporter des informations exactes et à jour aux usagers* ». L'intranet, le site internet et la communication sur supports physiques sont ainsi revus. Une enquête sur la communication interne permet de mettre en avant des axes d'amélioration.

Enfin, le respect de l'engagement 4 incite le SCD à poursuivre ses efforts en matière d'accueil des personnes en situation de handicap. Une salle avec des équipements spécifiques ainsi qu'une cellule handicap constituée d'agents de la BU



Source : kit de déploiement Marianne du SGMAP.

et proposant des services spécifiques pour ces personnes sont mises en place.

LA LABELLISATION

Les résultats de l'auto-évaluation de 2013, meilleurs que ceux de 2012, incitent le SCD de Paris-8 à entrer dans la phase de labellisation. En effet, une fois la démarche qualité Marianne bien ancrée dans la politique d'accueil du SCD et dans la pratique quotidienne de ses agents, aller au bout de la démarche en sollicitant un avis extérieur, celui d'un cabinet d'audit agréé par le SGMAP, présente plusieurs avantages. Tout d'abord, cet avis donne une valeur bien supérieure à la reconnaissance ainsi établie de la qualité des services rendus au public à la bibliothèque de Paris-8. D'autre part, l'obtention du label permet de disposer d'un puissant outil de communication à destination du public, des partenaires territoriaux de la BU et de la communauté universitaire.

Après mise en concurrence de plusieurs cabinets d'audit agréés, le cabinet LNE est sélectionné. Cette phase de labellisation est composée de différentes étapes. Tout d'abord, le SCD doit constituer un dossier de candidature comprenant une lettre d'engagement, un rapport sur la politique qualité de l'établissement, la fiche de synthèse de la dernière auto-évaluation, ainsi que la liste des indicateurs et leurs résultats suivis sur une période de trois mois au moins. Après recevabilité administrative et technique du dossier, LNE démarre l'audit. Le cabinet mène, pour commencer, plusieurs enquêtes mystères à distance. Par courriels, courriers et appels téléphoniques, les auditeurs se font passer pour des usagers afin de contrôler la manière dont le SCD répond aux sollicitations de ses usagers. Ces enquêtes permettent de vérifier le respect de l'engagement 6 (« nous vous accueillons avec courtoisie et nous vous donnons l'identité de votre interlocuteur »), le respect des délais de réponse préconisés par le référentiel

(engagements 10, 11 et 12) ainsi que la lisibilité et la clarté des courriers et des courriels (engagement 9). Un audit sur site est ensuite mené par la société LNE le 17 décembre 2013 durant toute une journée.

À la suite de cet audit, un avis favorable est émis par l'auditeur. Toutefois, des non-conformités jugées non bloquantes pour l'obtention du label sont mises en avant. Le SCD répond alors à ces non-conformités en proposant des actions correctives en janvier-février 2014. Ces corrections sont ensuite avalisées en comité de lecture du cabinet d'audit. Les services au public de la bibliothèque de Paris-8 obtiennent ainsi le label Marianne en mars 2014, pour trois années.

LAUDIT DE SUIVI POUR LE MAINTIEN DU LABEL MARIANNE

Pour conserver le label Marianne durant trois ans, un audit de suivi doit être réalisé par le même cabinet un an et demi après la labellisation. Ce deuxième audit permet notamment de vérifier que les actions correctives ont bien été menées et que le SCD continue à respecter les engagements Marianne en poursuivant sa démarche qualité. Les étapes de cette phase de maintien du label sont similaires à celles de la labellisation : constitution du dossier en fournissant les mêmes annexes actualisées, enquêtes mystères et audit sur site. Pour préparer cet audit, la même démarche est utilisée que lors de la labellisation : réalisation d'une auto-évaluation, élaboration d'un plan d'action... La bibliothèque universitaire d'Albi, également labellisée Marianne, participe à cette phase préparatoire en évaluant l'accueil téléphonique de la BU de Paris-8.

Le 10 novembre 2015, LNE réalise un audit sur site durant toute la journée, après avoir mené plusieurs enquêtes mystères. Le résultat de cet audit est très positif : l'auditeur constate un progrès du SCD puisque seule une non-conformité non bloquante fut constatée. Comme lors du premier audit, la BU propose une action corrective de cette non-conformité. Dans son rapport final, en décembre 2015, l'auditeur émet un avis favorable au maintien du label Marianne. Le comité de lecture du cabinet d'audit entérine cet avis : le 18 décembre 2015, la BU de Paris-8 est informée du maintien de son label jusqu'en mars 2017.

Dans son rapport, l'auditeur constate que la démarche Marianne est désormais bien en place et continue de progresser, qu'elle est pertinente pour répondre aux problématiques d'accueil des étudiants et des lecteurs et que les actions sont efficaces.

DES ACTIONS EXEMPLAIRES

Cette démarche met également en avant la politique dynamique du SCD en matière de satisfaction de ses publics et récompense la diversité des actions menées par la BU pour bien accueillir ce public hétérogène. Sa politique d'ouverture vers le public extérieur est notamment saluée. L'implantation de la BU à Saint-Denis en face de la ligne 13 du métro 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, contrairement à la grande majorité des BU parisiennes. La BU pratique ainsi 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. Désormais, depuis janvier 2015, toute personne résidant, étudiant ou travaillant en Île-de-France peut bénéficier de ce système de prêt gratuit. Un système de prêt payant, 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. Ce volontarisme est couronné de succès puisque le nombre de lecteurs extérieurs inscrits a fortement augmenté : il est passé de 450 en 2009 à 1 524 en 2014. Les nombreuses actions mises en place par la BU pour bien accueillir toute personne en situation de handicap ont également été soulignées par l'auditeur. Cette démarche est portée avec dynamisme et conviction par le SCD. Une salle avec du matériel spécifique est dédiée aux personnes en situation de handicap, des membres

de l'équipe se relaient pour tenir une permanence handicap et tout un panel de services est proposé aux personnes à mobilité réduite (photocopies gratuites, envoi de livres, aide personnalisée...). La BU est enfin entièrement accessible.

La montée en puissance du service visites et formation est aussi mise en avant par l'auditeur. Mais cet audit a également révélé quelques points sensibles et axes d'amélioration, ce qui permet aux services au public de Paris-8 de continuer à se perfectionner dans un souci d'amélioration continue. Cette envie constante du SCD d'évoluer pour répondre au mieux aux besoins changeants des usagers apparaît aussi dans sa réflexion sur ses espaces et ses services. Après avoir mis en place des automates de prêt/retour, instauré la polyvalence des tâches des agents à l'accueil et refondu complètement l'organisation de son service au public, la BU s'engage aujourd'hui dans plusieurs chantiers. Un vaste projet de constitution d'un Learning Center est ainsi à l'œuvre et implique tous les services de la BU. Des nouveaux espaces seront créés avec des salles de travail en groupe, des espaces d'autoformation et des places très calmes. De nouveaux services, plus individualisés, seront également proposés au public de

Paris-8. La première phase de travaux aura lieu cet été. Parallèlement, le hall d'accueil sera à la rentrée entièrement réaménagé pour être mieux adapté aux besoins des usagers et au travail des agents.

UNE LABELLISATION EN MUTATION

Précurseur dans la labellisation Marianne, le SCD a été sollicité par le ministère pour participer au vaste chantier interministériel de refonte du référentiel Marianne piloté par le SGMAP. Le référentiel Marianne évoluera pour mieux s'adapter aux évolutions juridiques et numériques auxquelles sont confrontées l'ensemble des administrations publiques. Le volet managérial, très cher au SCD de Paris-8, sera également renforcé pour souligner que la qualité de l'accueil d'une institution repose sur l'ensemble de son équipe et qu'il est primordial d'associer tous les agents à cette démarche d'amélioration continue des services au public. L'accueil du public faisant partie de son identité, il était important pour la BU de Paris-8 de s'engager dans cette réflexion aux côtés d'autres administrations publiques.

B:F



LE RÉFÉRENTIEL ET LE LABEL MARIANNE



LE RÉFÉRENTIEL MARIANNE

Le référentiel Marianne est un socle d'engagement interministériel en matière de qualité d'accueil des services publics. Il a été mis en place par la direction générale de la modernisation de l'État (DGME) en 2007 pour succéder à la Charte Marianne. Son déploiement est aujourd'hui piloté par le secrétariat général pour la modernisation de l'action publique (SGMAP).

Ce référentiel s'applique à toutes les organisations exerçant un service public, et relevant d'une autorité administrative (ou agissant par délégation d'une telle autorité). Il compte actuellement 19 engagements : 14 sont destinés à améliorer la qualité des services d'accueil du public et 5 sont relatifs au pilotage et à l'organisation interne.

LE LABEL MARIANNE

Les administrations ayant mis en œuvre le référentiel peuvent demander à un organisme d'audit certifié par l'État une évaluation pour vérifier le respect de ces engagements. Cet audit conditionne l'obtention du label Marianne.

Le label est accordé pour 3 ans à condition de répondre de façon satisfaisante à un audit de suivi au bout de 18 mois.

LE BAROMÈTRE DE L'ACCUEIL

Le référentiel Marianne sert également d'étalon au SGMAP pour évaluer les modalités d'accueil de certaines administrations publiques, dont les bibliothèques universitaires, dans son baromètre de l'accueil.

LES 19 ENGAGEMENTS DU RÉFÉRENTIEL MARIANNE

<p>Vous souhaitez des services plus disponibles : nous nous engageons à optimiser nos conditions d'accès en fonction de vos besoins</p> <ul style="list-style-type: none"> 1- Nous menons régulièrement des enquêtes permettant de connaître vos attentes et d'adapter nos horaires d'ouverture 2- Nous vous informons sur les conditions d'accès et d'accueil dans nos services, et de manière systématique lors de chaque changement 3- Nous vous orientons vers le bon service et vous prenons en charge 4- Nous facilitons l'accomplissement des démarches pour les personnes à mobilité réduite 5- Nous accueillons de manière adaptée les personnes en difficulté 	<p>Vous attendez que vos suggestions et réclamations soient mieux prises en compte : nous nous y engageons</p> <ul style="list-style-type: none"> 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>Vous attendez un accueil plus attentif : nous nous engageons à vous recevoir avec courtoisie et efficacité</p> <ul style="list-style-type: none"> 6- Nous vous accueillons avec courtoisie et nous vous donnons le nom de votre interlocuteur 7- Nous facilitons la constitution de vos dossiers 8- Nous veillons au confort de nos espaces d'accueil et d'attente 	<p>Vous attendez plus d'écoute : nous nous engageons à vous solliciter pour progresser</p> <ul style="list-style-type: none"> 14- Nous mesurons annuellement votre satisfaction et nous vous informons des résultats
<p>Vous souhaitez un traitement plus rapide de vos demandes : nous nous engageons à vous répondre dans les délais annoncés</p> <ul style="list-style-type: none"> 9- Nous sommes attentifs à la lisibilité et à la clarté de nos courriers et courriels 10- Nous traitons vos courriers dans un délai maximum de 15 jours ouvrés 11- Nous traitons vos courriels dans un délai maximum de 5 jours ouvrés 12- Nous prenons en charge vos appels téléphoniques en moins de 5 sonneries et nous les traitons 	<p>Pour respecter nos engagements, nous améliorons notre organisation et faisons évoluer nos compétences</p> <ul style="list-style-type: none"> 15- Nous exprimons notre politique d'accueil et nous impliquons notre personnel 16- Nous organisons notre documentation pour apporter des informations exactes et à jour aux usagers 17- Nous surveillons régulièrement le respect de nos engagements 18- Nous évaluons régulièrement nos pratiques avec une volonté d'amélioration continue 19- Nous réalisons un bilan annuel et lançons de nouvelles actions d'amélioration de l'accueil et des services rendus
	<p>Engagement à destination des usagers</p> <p>Engagement d'amélioration continue</p>

Source : kit de déploiement Marianne du SGMAP.