



## Bibliothèque

Université Paris 8

Vincennes → Saint-Denis

## La bibliothèque universitaire de Paris 8 valide la qualité de son accueil du public par la labellisation Marianne

### ■ La qualité de l'accueil du public : une priorité dans la politique d'établissement de la bibliothèque

Équipement majeur de l'Université de Paris 8, d'une superficie de 15 000 m<sup>2</sup> dont 11 000 dédiés aux espaces publics, la bibliothèque comprend 9 salles thématiques et une zone d'accueil principale. En 2012, elle a comptabilisé plus de 530 000 entrées, 196 000 prêts et 16 000 emprunteurs. Elle emploie 87 agents, dont 73 participent aux activités de service public, 13 moniteurs étudiants, dont 3 accueillent du public, et un agent de sécurité.

Des services proposés en fonction des attentes des usagers, une cellule de planning pour gérer les plages de service public des agents et assurer ainsi la continuité et la qualité du service, des campagnes de test annuelles, des enquêtes pour cerner les besoins...la bibliothèque de Paris 8 met depuis longtemps l'accent sur l'accueil et la qualité du service public.

Illustrant ce point fort, un « Service d'Infomobile » a été expérimenté en 2000 et lancé en 2001 : son principe est d'aller à la rencontre des usagers afin de les aider dans leur recherche sur les ordinateurs dédiés ou dans les rayons, pour devancer leurs demandes éventuelles, leur expliquer le fonctionnement de la bibliothèque ou encore les accompagner dans leurs démarches documentaires. Ce service est particulièrement utile dans cet espace constitué d'immenses salles de lecture, aux longs rayonnages et aux cotes multiples.

### ■ L'origine de la démarche

Floriane Berti, aujourd'hui responsable du département des services au public, a été impliquée dès son arrivée à Paris 8 dans la démarche de labellisation et nommée Chef de projet Marianne.

« La culture du service public et de la qualité de l'accueil étant déjà fortement ancrée dans notre culture et nos habitudes, nous avons été immédia-

tement réceptifs à l'idée de nous engager dans une telle démarche lorsque le ministère de l'Enseignement supérieur et de la Recherche a diffusé en février 2011 une circulaire incitant les bibliothèques universitaires à se lancer.

L'étude du référentiel nous a permis de constater que nous satisfaisions déjà à la plupart de ses exigences, mais surtout d'entrevoir les bénéfices que nous allions pouvoir en tirer, notamment valoriser notre savoir-faire, formaliser et améliorer nos pratiques. Ainsi normalisées, elles peuvent être en effet plus facilement partagées et permettre un suivi avec des indicateurs précis.

En janvier 2012, un chef de projet est nommé, un groupe de travail constitué. Au printemps, une première auto-évaluation nous permet d'identifier les actions à conduire, leur mise en œuvre a lieu dès l'automne. Ces mesures correctives ont concerné par exemple le port du badge et la révision des

procédures de réponses ou d'envoi d'emails.

Après plusieurs mois d'application, une seconde auto-évaluation, réalisée à l'automne 2013, permet de constater les progrès réalisés. La direction de la bibliothèque décide alors de passer à l'étape de labellisation, et ainsi faire reconnaître notre qualité de service.

Après consultation des documents et de la liste des organismes agréés, nous avons procédé à un appel d'offres qui a été remporté par le LNE.



### ■ Une méthode de mesure adaptée

« Le premier critère fut l'attractivité de l'offre. Nous sommes un établissement public, disposant de peu de budget, aussi, le prix proposé était un facteur clé et le LNE figurait parmi les mieux placés.

Ensuite, à prestation égale, la connaissance de notre métier par le LNE, ayant déjà audité une bibliothèque universitaire, a fait la différence. En effet, une BU n'est ni une mairie, ni une préfecture. Bien que le référentiel soit générique par nature, une bibliothèque doit se l'approprier et l'adapter à son cas, en tenant compte de ses spécificités. Le fait que le LNE ait compris notre logique d'établissement et nos particularités nous a rassurés.

Nous sommes satisfaits de la prestation réalisée, et les remarques perti-

nentes de notre interlocuteur LNE lors de l'audit sur site par rapport aux 19 engagements du Label Marianne nous ont apporté un éclairage nouveau et un avis objectif. En plus de la validation de notre conformité au référentiel, nous avons particulièrement apprécié d'être complimentés dans le rapport d'audit sur la qualité de notre accueil et sur nos spécificités, telles que l'Infomobile.»

### ■ Les étapes suivant la labellisation

Les enquêtes mystère réalisées à distance par téléphone, courriels et courriers, ainsi que l'audit sur site avaient révélé quelques écarts de conformité non bloquants pour lesquels nous avons proposé des actions correctives. Après validation par notre direction, elles furent transmises au LNE qui les a validées en comité de lecture et a acté notre labellisation en mars 2014.

Notre première étape fut la mise en place effective des actions correctives, telles que la mention explicite sur notre site web de nos engagements Marianne, dans une rubrique intitulée « notre politique d'accueil ».

Toujours pour répondre à nos engagements mais surtout dans le but de mesurer les résultats de notre travail, nous avons commandé en septembre 2014 à une société extérieure une vaste enquête visant notamment à évaluer la qualité de notre accueil, identifier les sources de satisfaction, les besoins, les souhaits d'amélioration ou encore les services que les non usagers souhaiteraient voir créés ou renforcés pour les inciter à fréquenter la BU.

Nous avons en effet modernisé nos services, en nous équipant par exemple en septembre 2014 d'automates de gestion des prêts et retours, impliquant de repenser notre accueil du public et notre organisation en interne. Les agents qui assuraient précédemment cette mission ont désormais davantage de temps pour répondre aux questions des usagers ou les accompagner dans l'usage de nos services selon leurs

demandes : démonstrations pour l'utilisation des automates, pour l'accès à nos ressources documentaires électroniques et papier, etc. Ce gain en proximité avec les usagers contribue à l'amélioration globale de notre qualité de service.

Cette mission fait partie de notre quotidien et le défi est constant : d'une part au regard de l'essor des nouvelles technologies qui accompagnent la dématérialisation des documents (liseuses ou tablettes pour la consultation d'ebook) ; d'autre part compte tenu de l'évolution des pratiques des usagers qui désirent que leur bibliothèque leur propose des services variés, répondant à leurs besoins hétérogènes, par exemple bénéficier d'espaces pour travailler au calme, pour travailler en groupe, pour se détendre, accéder à des services numériques et à des formations etc. Le projet en cours à l'Université Paris 8 de Learning Center veut répondre à ces attentes.

Concernant le label, notre prochaine étape sera l'audit de suivi prévu fin 2015. Notre ligne de conduite : ne pas nous relâcher, toujours progresser là où des marges d'amélioration sont possibles, parfaire la qualité de notre service et de notre accueil du public... une préoccupation permanente de notre BU, au-delà de notre labellisation Marianne.

**Bibliothèque de l'Université Paris 8 Vincennes - Saint-Denis**  
**2, rue de la Liberté**  
**93526 Saint Denis Cedex**  
**Tél. : 01 49 40 69 85**  
**[www.bu.univ-paris8.fr](http://www.bu.univ-paris8.fr)**

