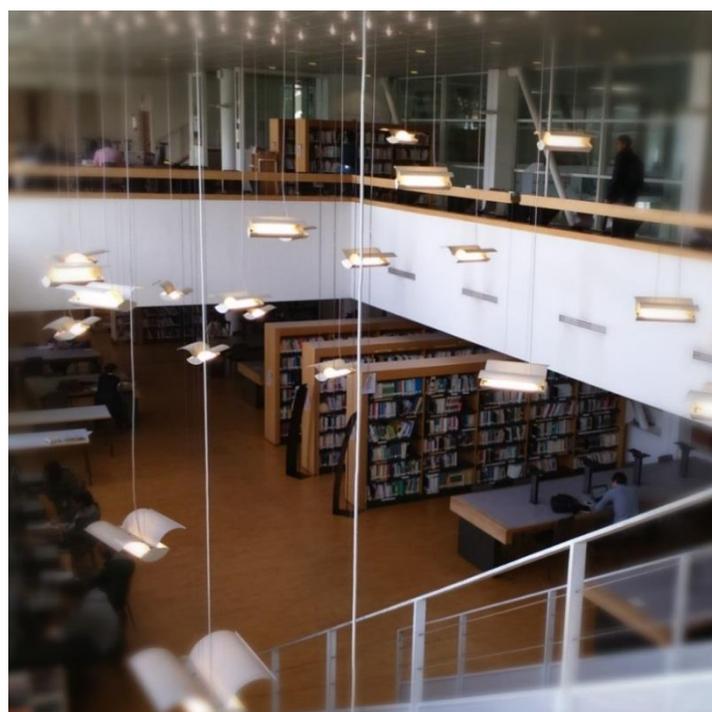




Politique de l'accueil 2018 – BU de Paris 8



Juillet 2018

La démarche qualité Marianne de l'accueil de la bibliothèque de Paris 8 : une démarche d'amélioration continue au service du public

Table des matières :

1. L'organisation des services au public de la bibliothèque de Paris 8 : un accueil au service d'un territoire et de son public.....	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	6
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	7
1.2.3. La gestion du service public au quotidien	9
1.3. Des services proposés en fonction des attentes du public : attentes mesurées et attentes anticipées	10
1.3.1. Les indicateurs de suivi.....	10
1.3.1.1. Les tableaux de bord mensuels de service public	10
1.3.1.2. Les semaines test annuelles	11
1.3.1.3. Le baromètre de l'accueil	11
1.3.2. Les enquêtes de public	12
1.3.2.1. Les enquêtes de satisfaction annuelle	12
1.3.2.2. La BU s'intègre aux enquêtes de public à l'échelle de l'université	13
1.3.2.3. Les questionnaires d'évaluation à chaud	13
1.3.3. L'autoévaluation de la qualité de l'accueil :	13
1.3.4. Définition de la politique d'accueil.....	14
1.3.4.1. Le plan d'action	14
1.3.4.2. Le rapport d'activité, document interne communiqué aux publics.....	14
2. La démarche qualité Marianne au cœur de la dynamique de la politique d'accueil de la bibliothèque de Paris 8 :	15
2.1. Les 12 engagements Marianne comme aiguillon de notre politique d'accueil des publics..	15
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	15
2.1.2. L'implication des personnels de la BU dans notre politique d'accueil :	15

2.2.	L'engagement de la BU dans le référentiel Marianne : genèse et évolution.....	16
2.2.1.	2012, le commencement : l'autoévaluation, le diagnostic des actions correctrices à mettre en œuvre.	16
2.2.2.	2013, la mise en œuvre des actions correctives et leur autoévaluation : pour une bibliothèque labellisée en 2014	17
2.2.3.	2013- 2015 : l'audit et la labellisation de la bibliothèque	19
2.2.4.	2015- 2017 L'audit de suivi et la poursuite des efforts	22
2.2.4.1.	Le maintien du label après l'audit de suivi	22
2.2.4.2.	Les actions correctives entreprises après l'audit	22
2.2.4.3.	Des projets d'amélioration continue de l'accueil des publics dans un contexte de modernisation des services aux publics	23
2.2.4.3.1.	Le réaménagement du hall d'accueil.....	23
2.2.4.3.2.	Le projet global Learning center : offrir de nouveaux espaces et de nouveaux services aux usagers	24
2.2.5.	La refonte des règles de prêt.....	25
2.2.6.	2017-2019 L'entrée dans un nouveau cycle de renouvellement et l'approfondissement des efforts.....	26
2.2.6.1.	Le travail préparatoire à l'audit III Marianne	26
2.2.6.2.	Les résultats de l'audit de renouvellement Marianne	28
2.2.6.3.	Axes d'amélioration en cours de réalisation	30
2.2.7.	2019 L'audit de suivi (audit IV Marianne)	30
3.	Caractéristiques de la politique d'accueil de la bibliothèque en conformité avec le référentiel Marianne	30
3.1.	Les acteurs.....	30
3.1.1.	Le rôle de la référente Marianne	30
3.1.2.	Le groupe de travail Marianne	31
3.1.3.	Le département des services au public	31
3.1.4.	L'organisation interne à la BU et l'organisation élaborée avec les partenaires extérieurs.....	32
3.2.	Les 12 engagements appliqués à la BU Paris 8 : qui, quoi, quand, comment.....	33

Depuis le 14 mars 2014, le département des services publics de la bibliothèque universitaire (BU) de Paris 8 Vincennes – Saint-Denis est labellisé Marianne. Ce label récompense le souci constant de la BU d’offrir à ses lecteurs des services de qualité. Il est également une source de motivation pour l’équipe de la BU 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 2017, 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.

1. L'organisation des services au public de la bibliothèque de Paris 8 : un accueil au service d'un territoire et de son public

1.1. Environnement de la BU

L'environnement institutionnel et géographique de la bibliothèque détermine son public et par conséquent les services qu'elle lui propose.

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 12 000 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. Son public de prédilection est la communauté universitaire de Paris 8 (étudiants, enseignants chercheurs et personnels). Pour l'année universitaire 2017-2018, la BU a ainsi développé des services pour :

- Les 22 045 étudiants inscrits à l'Université de Paris 8
- Les 899 enseignants de Paris 8
- Les 868 personnels BIATOSS de Paris 8 (bibliothécaires, ingénieurs, administratifs, techniciens, ouvriers, de services sociaux et de santé)

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 sa mission 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.

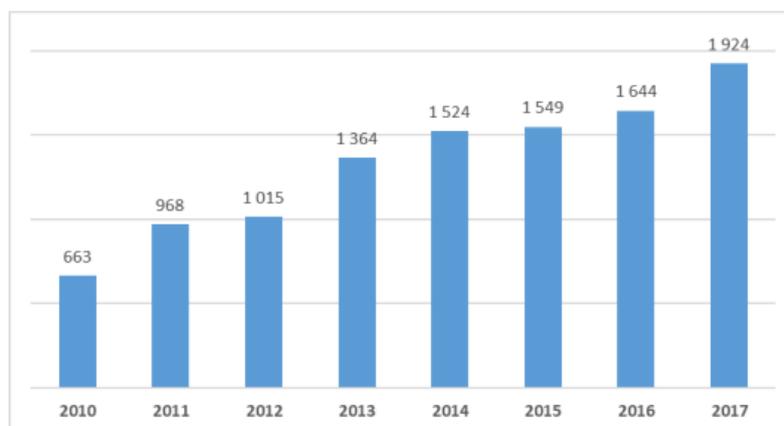
La BU pratique une politique volontariste en matière d'ouverture au public. Cette politique a été approfondie au fil des années. Depuis octobre 2010 elle propose un système de prêt gratuit à certains publics ne faisant pas partie de l'université de Paris 8.¹ Depuis janvier 2015, toute personne résidant, étudiant ou travaillant en Île-de-France peut bénéficier de ce système de prêt gratuit. Les droits de prêt accordés gratuitement aux lecteurs extérieurs ont été élargis en septembre 2017 : ils peuvent désormais emprunter 5 livres, 3 Cds, 1 DVD et 1 livre à prêt court.

Un système de prêt payant², 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 que les étudiants de Paris 8.

¹ Etudiants d'Île-de-France, habitants de Seine-Saint-Denis, personnes en situation de handicap, bénéficiaires des minimas sociaux et personnes en recherche d'emploi.

² 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.

La bibliothèque bénéficie, ainsi, d'une forte attractivité auprès du public extérieur. En 2017, 1 924 lecteurs extérieurs étaient inscrits à la bibliothèque. Ils représentent 13,9 % des lecteurs actifs³. Le nombre de lecteurs extérieurs inscrits augmente chaque année.



1.1.3. La BU, établissement attractif

Les chiffres de 2017 témoignent de l'attractivité de la BU de Paris 8. Sur 251 jours d'ouverture soit 2 533 heures d'ouverture on compte :

- 591 287 entrées (moyenne journalière : 2 356 entrées) ;
- 203 455 prêts ;
- 13 933 lecteurs actifs ;
- 188 séances de formation organisées pour 2 122 étudiants ;
- 166 visites organisées pour 1 584 personnes.

Les résultats de l'enquête annuelle de satisfaction de 2018 sont très encourageants :

- 50% des répondants sont tout à fait satisfaits de la bibliothèque, 42,8% sont plutôt satisfaits ;
- 73,3% des répondants sont tout à fait satisfaits de leurs échanges avec les agents de la bibliothèque et 23% sont plutôt satisfaits.

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 contractuels étudiants dont 3 appartenant à l'équipe d'Infomobile et 1 appartenant à l'équipe des formateurs ;

³ Un lecteur actif est un lecteur qui emprunte des ouvrages.

- 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 internet, les affiches papier, les plaquettes des lecteurs et sur le répondeur du téléphone de l'accueil, sont définis 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 d'été, 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.
- En horaires réduits de printemps (pendant la fermeture administrative de l'Université, la bibliothèque restant ouverte pour répondre aux besoins de ses usagers) : 11h à 20h.

La fréquentation et les besoins des publics conditionnent également l'organisation de l'accueil dans les différents espaces de la BU. Les horaires et les missions effectuées par les agents sont différenciés selon les espaces. On trouve :

- 1) Des bureaux d'accueil désignés comme primaires au regard des besoins identifiés du public : on y trouve un agent tout au long de l'ouverture de la BU, soit de 9h à 20h en horaires pleins (de 10h à 17h30 en horaires réduits) :

- a) **la zone principale de la banque d'accueil à l'entrée de la BU**

Missions réalisées à ce poste de service public : accueillir, informer, orienter les usagers, les inscrire, traiter leurs demandes spécifiques, les assister lors de leur utilisation des automates de prêt/retour, communiquer les documents des magasins, effectuer des opérations de prêt/retour ;

- b) **la salle Jaune :**

Missions réalisées à ce poste de service public : accompagner les lecteurs dans l'utilisation des salles de travail en groupe ; informer, orienter, assister les lecteurs dans leurs recherches documentaires ; assurer la communication des périodiques du magasin, des documents du PEB et des fonds spéciaux ; exemplariser les périodiques pour le prêt ;

- c) **l'espace audiovisuel :**

Missions réalisées à ce poste de service public : informer, orienter, assister les lecteurs dans leurs recherches documentaires, leur communiquer les fonds de l'espace audiovisuel, les aider à utiliser le matériel de consultation sur place et le service de VOD, effectuer des opérations de prêt/retour ;

- d) **la salle Noire :**

Missions réalisées à ce poste de service public : informer et orienter les lecteurs, assurer le service de prêt d'ordinateurs portables.

- e) **la salle Rouge :**

Missions réalisées à ce poste de service public : informer, orienter, assister les lecteurs dans leurs recherches documentaires (principalement en sociologie, en psychologie, en sciences

du langage, sciences de l'éducation et anthropologie) ; communiquer les documents de la testothèque (tests de psychologie consultables sur place).

- 2) Des bureaux d'accueil secondaires (agents en poste de 11h à 17h ou de 11h à 20h. Le service y est allégé en juillet, mois de très faible activité) :
 - a) **la salle Violette** :
Missions réalisées à ce poste de service public : informer, orienter, assister les lecteurs dans leurs recherches documentaires (principalement en sciences politiques, histoire, géographie, économie).
 - b) **la salle Rose** :
Missions réalisées à ce poste de service public : informer, orienter, assister les lecteurs dans leurs recherches documentaires (principalement en Arts).
- 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 : un service d'aide informatique est proposé en salle noire de 11h à 17h (en plus des missions traditionnelles réalisées en salle Noire).
- 5) La guérite : accueillir le public lors de son entrée et participer au contrôle d'accès de la B.U.

Sur volontariat, les agents de la bibliothèque peuvent également participer à d'autres services :

Visite	sur la base du volontariat, au sein de l'équipe des visites, participer aux visites à destination des lecteurs.
Cellule handicap	sur la base du volontariat, offrir des services spécifiques au sein de la cellule handicap de la bibliothèque.
Rameau	sur la base du volontariat, au sein de l'équipe Rameau, recevoir les doctorants et les accompagner dans les démarches de dépôt de leur thèse.
Ateliers de conversation	sur la base du volontariat, au sein de l'équipe des ateliers de conversation, animer des ateliers de conversation en français pour les étrangers.

Le service des formations, composé de formateurs permanents, assure, quant à lui, un large panel de formations :

En 2016, l'offre de formation comporte différents modules adaptés aux différents niveaux d'études (licence, master, doctorat).

Pour les licences et master les formations proposées sont les suivantes :

- Recherche documentaire niveau 1 : utiliser les ressources de la bibliothèque
- Recherche documentaire niveau 2 : utiliser les ressources spécialisées

- Gestion des références bibliographiques avec Zotéro, niveau 1
- Gestion des références bibliographiques avec Zotéro niveau 2

Pour les doctorants, la bibliothèque propose un parcours de trois séances de deux heures :

- Méthodologie de la recherche documentaire
- Gestion des références bibliographiques avec Zotéro (niveau 1 ou 2)
- Atelier « autour de la thèse »

Des formations ouvertes à tous sont également proposées tout au long de l'année :

- Formation Zotéro (niveau 1 ou 2) ouverte à tous sur inscription
- Permanence bibliographique
- Ateliers capsules : des ateliers de 30 minutes autour de thèmes variés concernant la recherche documentaire (par exemple : « les bases de données en droit », « la classification des livres dans la bibliothèque », « faire une recherche sur internet »...)

Depuis la rentrée 2016, un partenariat a également été noué avec l'Université de Brown pour mettre en place deux fois par semaine des ateliers de conversation en anglais.

1.2.3. La gestion du service public au quotidien

1.2.3.1. La cellule planning

Pour assurer l'ouverture quotidienne de la bibliothèque, 114 heures sont mobilisées par l'ensemble des agents de la BU (hors contractuels étudiants). Le planning intègre, en plus des plages de prêt et d'information, les plages d'Infomobile, les séances de formation aux usagers, les visites organisées, les permanences HAL (archive ouverte du Centre pour la Communication scientifique directe), cellules « Handicap » et « mots Rameau », les ateliers de conversation. Il prévoit également les plages de renforts (les agents assurant les remplacements éventuels). Ce planning quotidien 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 aux responsables de service public.

Le planning quotidien, diffusé la veille sous forme électronique et papier, donne lieu, le lendemain matin, à des modifications plus ou moins nombreuses en fonction des absences et des indisponibilités des agents.

1.2.3.2. Les responsables de service public

À chaque plage (sauf entre 13h et 15h) un responsable de service public est en charge de la coordination de l'ensemble et 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.

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

1.3.1. Les indicateurs de suivi

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.

Ces indicateurs sont détaillés dans le tableau d'indicateurs de suivi. On y trouve notamment : ceux des tableaux de bord mensuels et ceux des semaines test.

1.3.1.1. 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 d'ateliers organisés et du nombre de participants à ces ateliers ;
- 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 communications 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 ;
- comparatif du nombre de participants aux ateliers de conversation de français par mois depuis 2016 ;
- comparatif du nombre de participants aux ateliers de conversation d'anglais par mois depuis 2016 ;
- comparatif du nombre de portables empruntés par mois depuis 2016 ;
- comparatif du nombre de demandes en urgences traitées par mois.

1.3.1.2. Les semaines test annuelles

Les semaines test étaient traditionnellement organisées en décembre. Ce mois est une période de pleine activité de la bibliothèque, il correspond à la préparation des examens du premier semestre par les étudiants. Depuis la rentrée 2014, dans le 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 de pleine d'activité, pendant le mois de décembre, l'autre en période de faible activité au printemps.

Les semaines test constituent une mine 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 de mécontentement des usagers. Ainsi l'analyse des résultats, communiquée à l'ensemble des personnels, peut 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 permet construire des indicateurs chiffrés sur un large panel de services et ainsi de répondre à l'ensemble des questions qui permettent d'améliorer continuellement la qualité de l'accueil des publics :

- dans quels espaces de la BU les lecteurs posent-ils leurs questions aux agents d'accueil ?
- quelles sont les heures et jours de pointe, durant lesquels les usagers ont le plus besoin de personnel 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 ?
- combien de documents sont consultés sur place (sans être empruntés) selon les différentes salles thématiques de la BU ?

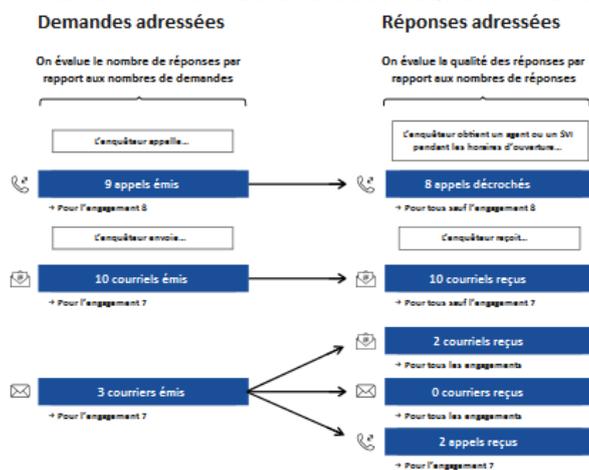
Les données récoltées permettent notamment de révéler les besoins propres à chaque type de public, selon l'espace de la BU qu'il fréquente.

1.3.1.3. Le baromètre de l'accueil

La bibliothèque universitaire de Paris 8 fait partie du « baromètre de l'accueil » piloté par le secrétariat général de modernisation de l'administration publique (SGMAP). Son accueil est évalué tous les ans. En 2017, le baromètre Marianne a permis de tester le respect des engagements du référentiel auprès de 461 sites issus de quatre réseaux : bibliothèques universitaires, services des impôts aux particuliers,

tribunaux de grande instance et services déconcentrés du ministère de l'Éducation nationale. La BU a obtenu une note de 8 sur 10. La refonte prochaine du site internet et la mise en place d'une enquête de satisfaction annuelle depuis mai 2017 vont permettre d'améliorer les notes obtenues aux engagements 2, 9 et 10.

Résultats du baromètre Marianne 2017
SCD BU Paris 8 / RESEAU NATIONAL DES BIBLIOTHEQUES UNIVERSITAIRES

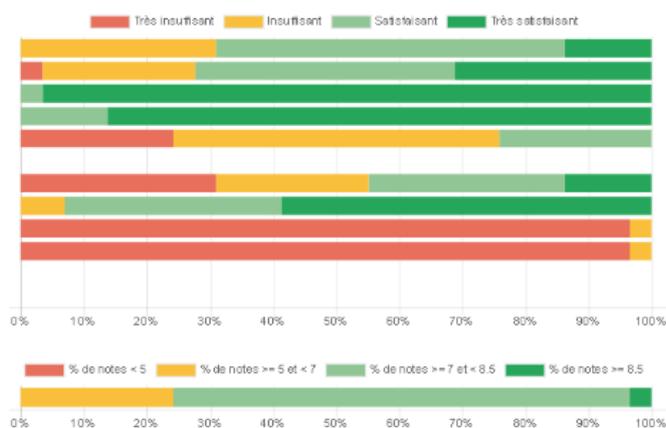


Mes résultats*

Engagement 1	B
Engagement 2	C
Engagement 3	A
Engagement 4	A
Engagement 5	B
Engagement 6	
Engagement 7	B
Engagement 8	A
Engagement 9	C
Engagement 10	C
Engagement 11	
Engagement 12	

Note moyenne	
De votre site:	8/10
De votre réseau:	7.1/10

Résultats de mon réseau (RESEAU NATIONAL DES BIBLIOTHEQUES UNIVERSITAIRES)*



*L'engagement 6 n'est pas évalué par le baromètre en 2017 faute d'un nombre de tests suffisant. Les engagements 9 et 10 sont évalués à partir des mêmes tests et le score obtenu est pris en compte une seule fois dans le calcul de la note globale. Le baromètre n'évalue pas les engagements 11 et 12 qui sont des engagements internes et s'adressent aux agents car seuls les engagements qui concernent les usagers sont testés par les enquêtes mystères. Pour mieux comprendre la méthodologie du baromètre, [téléchargez le guide méthodologique](#) (guide également disponible dans la page "J'améliore la qualité de service", section "Connaitre et faire connaître le référentiel").

1.3.2. Les enquêtes de public

1.3.2.1. Les enquêtes de satisfaction annuelle

Auparavant la bibliothèque mettait en place tous les trois ans une enquête de satisfaction. Ce dispositif est désormais annuel et disponible en ligne. Il a été construit par le groupe de travail Marianne de la bibliothèque, avec l'aide du SGMAP. La première enquête modernisée a été lancée en mai 2017.

L'enquête se divise en trois parties. La première partie permet de mesurer la satisfaction globale des usagers. Cette partie est très courte et doit obligatoirement être renseignée dans son ensemble par les usagers. Ceux-ci peuvent ensuite décider de répondre aux questions des deux autres parties. La deuxième partie change chaque année et porte sur un point précis que nous souhaitons évaluer. En 2017 nous avons axé nos questions sur les nouveaux services et les nouveaux espaces que nous avons mis en place à l'automne 2017 ; en 2018 nous avons interrogé les lecteurs sur les nouvelles règles de prêt. Enfin, la dernière partie reste la même chaque année, tout comme la première, et elle aborde des questions plus précises sur la satisfaction des usagers (sur le confort des espaces et les différents services que nous proposons).

L'enquête de 2018 est clôturée mais il existe une version test en ligne (celle de 2017), utilisée dans le cadre de notre présentation des enquêtes de satisfaction : <https://sgmap.sphinxdeclic.com/d/s/bar83o>

Les résultats de l'enquête sont ensuite communiqués au public via notre page Facebook et sur notre site internet. Ceux de 2018 sont très encourageants : les usagers sont globalement satisfaits de la bibliothèque et de notre accueil (taux de satisfaction > 90%). Ces résultats nous amènent à dresser une liste d'axes d'amélioration, qui nous permet ensuite de construire un plan d'action adapté.

1.3.2.2. La BU s'intègre aux enquêtes de public à l'échelle de l'université

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'ouverture du campus de Saint-Denis vers de nouveaux outils et services numériques fait partie des projets prioritaires de l'université. Avant toute mise en œuvre de nouveaux projets celle-ci a souhaité 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 les 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).

1.3.2.3. Les questionnaires d'évaluation à chaud

Après chaque formation donnée par l'équipe des formateurs de la bibliothèque, les usagers sont invités à remplir un questionnaire pour évaluer la formation qu'ils viennent de suivre. Ils indiquent si les objectifs de la formation ont bien été atteints et s'ils ont pu acquérir de nouvelles compétences. Ces questionnaires prennent des formes différentes en fonction des publics concernés (doctorants, étudiants, etc.). Les résultats sont ensuite centralisés par la responsable du service de la formation.

1.3.3. L'autoévaluation de la qualité de l'accueil :

A partir de tous ces indicateurs et des résultats de la dernière enquête de satisfaction, le groupe de travail Marianne évalue chaque année la qualité de l'accueil de la bibliothèque. Il se sert pour ce faire de l'outil mis en place par le SGMAP dans le kit Marianne.

Les résultats de l'autoévaluation sont ensuite présentés au directeur de la bibliothèque.

1.3.4. Définition de la politique d'accueil

1.3.4.1. Le plan d'action

A partir des résultats de l'autoévaluation, le groupe de travail Marianne construit un plan d'action. Ce plan d'action est ensuite validé par le directeur de la bibliothèque.

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

Chaque année les différents chefs de services et 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 bibliothèque⁴, à l'instar du règlement des services au public⁵ ou des enquêtes susmentionnées. La diffusion de ces informations permet à la BU d'exposer sa politique d'accueil tout autant à l'ensemble de ses personnels qu'à ses publics.

⁴ <http://www.bu.univ-paris8.fr/rapports-d-activite>

⁵ <http://www.bu.univ-paris8.fr/reglement-des-services-au-public>

2. La démarche qualité Marianne au cœur de la dynamique de la politique d'accueil de la bibliothèque de Paris 8 :

2.1. Les 12 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. Ainsi, la conformité au référentiel n'a pas impliqué de bouleverser les pratiques des agents, mais au contraire de les entériner et les formaliser autour d'un socle commun de normes d'accueil préétablies, sur lesquelles est tenue une veille régulière. La qualité de notre accueil a été de nouveau récompensée en 2015 par la confirmation de notre label dans le cadre de l'audit de suivi.

La conformité des services de la BU au référentiel 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 :

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

La BU de Paris 8 veille aujourd'hui à ce que l'ensemble de son personnel soit mobilisé en permanence pour que les engagements Marianne soient respectés au quotidien. Il s'agit de familiariser l'ensemble des agents au référentiel, et plus précisément à ses finalités d'amélioration de qualité de notre accueil. Pour que la culture Marianne reste solidement ancrée dans sa politique d'accueil, la BU utilise plusieurs outils de communication et de formation :

- ⇒ Former les agents à la démarche qualité Marianne :
 - Plusieurs formations internes (les « Kezacos ») ont été menées : en juillet 2015 sur l'ancien référentiel et en 2016 sur le nouveau.
 - La formation des nouveaux agents comprend une présentation de la démarche qualité Marianne par la référente Marianne et une mise en pratique lors des binômes de l'accueil.
- ⇒ Faire des rappels réguliers :
 - Point lors de la première assemblée plénière de l'année (octobre 2017) ;
 - Envoi de courriels réguliers pour rappeler les engagements Marianne ;
 - Mise en place de réunions de rentrée pour tous les postes de service public (accueil, salles thématiques, permanence handicap, ateliers de conversation en français, salle audiovisuelle, permanence informatique), incluant un point Marianne ;
 - Mémentos et tutoriels à la banque d'accueil et sur l'intranet :

- Mémentos de service public qui rappellent les postures de l'accueil devant être adoptées pour respecter les engagements Marianne ;
 - Notice placée sur le téléphone de la banque d'accueil pour expliquer comment enclencher/déclencher le répondeur et comment rediriger les appels ;
 - Outils pour homogénéiser les pratiques de l'accueil (formalisation des procédures).
- 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.
- ⇒ Impliquer les cadres :
- Sensibilisation des différents services de l'Université par le directeur de la bibliothèque ;
 - Points réguliers à l'équipe de direction ;
 - Courriels aux responsables de service public ;
 - Réunions de rentrée des responsables de service public ;
 - Memento du responsable de service public (sur intranet, et dans la pochette comprenant les différents outils du responsable de service public) ;
 - Les formations des nouveaux arrivants incluent des points Marianne.

Ces différentes actions nous permettent de répondre efficacement à l'engagement 11 : « Nous formons nos collaborateurs et nous leur donnons les outils nécessaires pour leur permettre d'orienter et de faciliter les démarches des usagers. » La prise en compte des retours de nos collaborateurs est également au cœur de notre démarche qualité : à chaque réunion et à chaque formation que nous faisons, nous laissons un temps de parole pour pouvoir recueillir les idées et nous privilégions les retours d'expérience.

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 Marianne s'est constitué en janvier 2012. Dès sa création, il est apparu essentiel d'y rassembler des agents de catégories différentes et issus de différents services de la BU. Ce groupe de travail 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, 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 de l'ancien référentiel, 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 groupe de travail 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. »⁶

Il s'avérait donc nécessaire, afin de remplir 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 :

Actions préconisées en mai 2012 suite à l'autoévaluation initiale de nos services d'accueil	Actions mises en œuvre depuis septembre 2012 pour satisfaire et améliorer notre conformité aux engagements
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)	<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
communiquer et formaliser la procédure de gestion des suggestions et réclamations (leur traitement, délai maximum de 15 jours ouvrés)	<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 ;

⁶ Cf. Conclusion du *Projet de certification Marianne*, p. 18

	<ul style="list-style-type: none"> - 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 crée 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) ;

définir et mettre en œuvre les moyens d'évaluation de l'accueil et le respect des engagements Marianne	- référents désignés pour veille délais sur temps de réponse ; - semaines-test organisées pour surveiller respect engagements (dernière en date octobre 2013) ;
évaluer la qualité de la communication interne	- enquête sur la communication interne menée en septembre 2012, résultats analysés et diffusés novembre/décembre 2012
communiquer et formaliser notre procédure d'accueil des personnes en difficulté	- réflexion pour définir et cibler 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 bache 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.	Réunions d'accueil pour clarifier ce point + formations des nouveaux agents. Clarisse Grasset et Stéphane Tonon sont chargés de faire la veille et de reporter systématiquement les suggestions d'achat laissées par erreur sur le cahier des réclamations
-Une signature mail a été observée sans le titre de l'agent.	- Accentuation de la sensibilisation des agents sur le bon usage des signatures mails avec des

<p>- Lors des enquêtes mystère n°2 et 3, les signatures courriels des agents ne comportent pas l'adresse administrative de la bibliothèque universitaire.</p>	<p>consignes adressés à tous les agents (par mails, via des réunions de service...)</p> <p>- Enrichissement des outils de suivi de l'ancien engagement 9 : réalisation par le groupe de travail Marianne d'échantillonnages et d' « enquêtes mystère » 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>	<p>Révision des documents du dossier technique – notamment le document résumant la politique d'accueil de l'établissement-.</p>
<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 boîtes personnelles.</p>	<p>- Enrichissement des outils de suivi de l'ancien 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 mystère » qui incluent dans leur périmètre les adresses nominatives des agents ;</p>

	<p>- 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>
<p>Lors d'une relance par courrier en cas de retard pour le retour des ouvrages, le courrier adressé à l'utilisateur 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. 	<p>- 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.</p> <p>- 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 de prêt soit par l'adjointe du service de l'accueil ;</p> <p>- Pérennisation de 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.</p>
<p>Lors de l'enquête mystère n°1, aucune réponse n'a été apportée au courrier envoyé.</p>	<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>
<p>Lors de l'enquête mystère n°5, l'agent ne s'est pas présenté conformément au référentiel lors du décroché téléphonique.</p>	<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- 2017 L’audit de suivi et la poursuite des efforts

2.2.4.1. Le maintien du label après l’audit de suivi

En 2015 la LNE a audité de nouveau la bibliothèque de Paris 8. Tout comme l’audit initial, l’audit de suivi se décompose en deux phases : des enquêtes mystère à distance et une visite de la bibliothèque le 10 novembre 2015. Le label Marianne est maintenu. Dans son rapport d’audit de suivi, l’auditeur note :

« La Bibliothèque Universitaire de Paris 8 a mis en œuvre une politique d’accueil des usagers pertinente. Les actions d’amélioration sont adaptées aux enjeux de l’accueil des lecteurs ; et leurs mises en œuvre donnent confiance dans l’efficacité de la démarche. Des actions exemplaires sont en place (exemples : accueil des étudiants de toute la région Ile-de-France et de lecteurs extérieurs, large plage d’ouverture correspondant aux besoins des étudiants, mise en place de dispositifs et équipements spécifiques pour l’accueil des personnes en situation de handicap).

La démarche Marianne est désormais bien en place et continue de progresser.

- *La démarche est pertinente pour répondre aux problématiques d’accueil des étudiants et lecteurs.*
- *L’efficacité des actions est démontrée.*

La démarche est adaptée aux enjeux de l’accueil des étudiants et lecteurs. »

2.2.4.2. Les actions correctives entreprises après l’audit

Plusieurs points sensibles ont été toutefois mis en évidence par l’auditeur, ce qui a conduit la bibliothèque à mettre en place plusieurs actions correctives en 2016 et 2017.

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
Les horaires d’affluence pourraient être exprimés plus clairement (communication sur le site internet et en affichage à l’entrée d’accueil).	- Communication des périodes de forte affluence sur le site internet de la BU et à l’entrée de la BU. - Communication du taux d’affluence en direct sur le site internet et sur l’application Affluences.
Les enquêtes courriels menées en interne sur les boîtes personnelles ont été réalisées sur une durée très courte (2 jours) et donc faiblement représentatives.	Nous avons abandonné l’idée d’enquêtes courriels sur tous les mails professionnels mais nous menons des enquêtes sur les adresses mails utilisées par les usagers.

L'enquête annuelle de satisfaction a été réalisée en décembre 2014, et prévoit un rythme de 4 ans	Nous avons mis en œuvre une enquête de satisfaction annuelle en ligne avec l'aide du SGMAP. Cette enquête est reconductible facilement tous les ans.
Le format de l'outil d'auto-évaluation ne semble pas pertinent dans son utilisation actuelle.	Nous utilisons maintenant le nouvel outil proposé par le SGMAP qui correspond mieux à nos besoins. La bibliothèque de Paris 8 a d'ailleurs participé à sa conception par le SGMAP (participation de la référente Marianne dans le groupe de travail interministériel sur la refonte du référentiel et des outils proposés par le SGMAP).

2.2.4.3. Des projets d'amélioration continue de l'accueil des publics dans un contexte de modernisation des services aux publics

Dans le cadre de notre démarche d'amélioration continue de l'accueil, la bibliothèque a mené à bien plusieurs projets. 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.

2.2.4.3.1. Le réaménagement du hall d'accueil

Situé au cœur de la bibliothèque et passage obligé des publics, le hall d'accueil a été le lieu de profondes mutations en matière de médiation durant ces deux dernières années. Son réaménagement durant l'été 2016 est la suite logique de ces évolutions.

En effet, depuis 2014, la médiation des publics dans le hall d'accueil a évolué considérablement du fait de deux changements majeurs : l'automatisation des opérations de prêt/retour et la polyvalence des agents d'accueil. Les automates de prêt-retour installés en 2014 ont, tout d'abord, permis de décharger les équipes d'une grande partie de ces tâches de prêts/retours. Elles peuvent ainsi désormais se concentrer davantage sur d'autres activités d'accueil et accorder plus de temps aux usagers. De plus, tandis qu'auparavant il existait un cloisonnement des tâches exécutées en banque centrale par les agents selon leurs catégories, les agents faisant du service public à la banque d'accueil sont aujourd'hui polyvalents. Cette polyvalence permet de mieux satisfaire les demandes des lecteurs et d'assurer une meilleure égalité de traitement des usagers. Le travail des agents en banque centrale est aujourd'hui très diversifié. Ainsi, lors d'une plage de service public, les interactions avec les lecteurs sont variées et invitent l'agent à adopter des postures différentes : debout, assis, de biais pour pouvoir montrer son écran, en face-à-face pour garder une certaine distance avec l'utilisateur...

L'ancienne banque d'accueil n'était plus adaptée à ces nouvelles modalités d'accueil du public. Conçue pour permettre seulement des interactions traditionnelles avec le public – posture en face à face et maintien d'une certaine distance avec l'utilisateur-, elle ne facilitait pas l'adoption d'autres types de postures. Fort de ce constat, le groupe de travail sur l'évolution du service public a effectué un vaste travail de réflexion pour repenser le mobilier de l'accueil et le rendre plus adapté à la diversité des postures adoptées lors de l'accueil du public en fonction des situations. Stéphane Safin, maître de conférences en ergonomie à Paris 8, a également apporté son expertise sur ce projet. Après concertation avec le service du patrimoine de l'Université, un appel d'offre a été passé en 2015. Le projet défendu par l'entreprise Creativ-mobilier a été retenu. Durant l'été 2016, la nouvelle banque d'accueil a été installée dans le hall d'entrée de la bibliothèque. Elle facilite la mobilité des agents tout

en permettant un meilleur confort du personnel et des usagers. La bibliothèque a accompagné les lecteurs et les agents pour qu'ils s'approprient ce nouveau mobilier. Pensé dans une perspective d'amélioration continue des services apportés à notre public, ce nouvel aménagement s'inscrit pleinement dans notre démarche qualité Marianne de l'accueil.

2.2.4.3.2. Le projet global Learning center : offrir de nouveaux espaces et de nouveaux services aux usagers

Le projet Learning center prend acte des évolutions de la pédagogie et des usages de la documentation liée à l'émergence des technologies numériques. En 2016, deux espaces de la bibliothèque ont été entièrement réaménagés. Ces aménagements répondent à une sollicitation très forte des usagers dont les pratiques en BU sont de plus en plus variées : besoin de calme, besoin de travailler en groupe, ou encore possibilité de s'installer dans des fauteuils plus confortables pour y lire des revues, des journaux, des bandes dessinées.

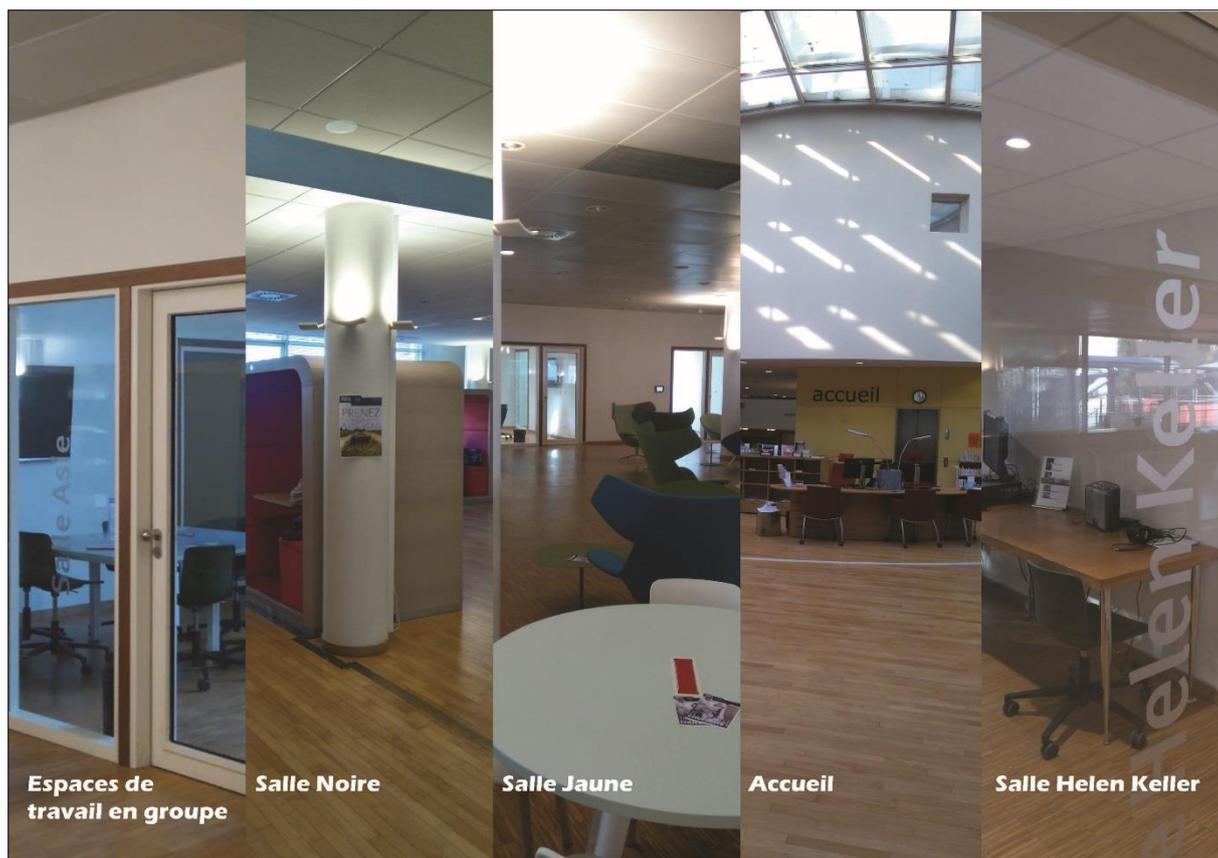
En plus des salles de lecture traditionnelles, la bibliothèque proposait déjà un espace bandes dessinées avec des sofas et une salle audiovisuelle pour visionner des films. A noter également la présence dans la grande majorité des salles, d'espaces informatiques avec des postes en libre accès.

La bibliothèque propose désormais depuis les travaux de 2016 :

- 6 salles de travail en groupe dont la capacité varie de 4 à 6 places ;
- Une nouvelle salle handicap réaménagée ;
- Des espaces confortables à proximité des collections de périodiques et du fonds documentaire « vie pratique » ;
- 12 box de travail collaboratifs semi-ouverts.

De nouveaux services sont également proposés :

- Des ateliers de conversation en français pour les étrangers ;
- Des ateliers d'anglais animés par une étudiante de l'université américaine Brown ;
- Un système de réservation des salles de travail via l'application Affluences ;
- Un prêt d'ordinateurs portables ;
- Un service de vidéo à distance.



2.2.5. La refonte des règles de prêt

Trop complexes et cloisonnées, les règles de prêt de la BU n'étaient plus adaptées aux usages de nos lecteurs. De janvier à avril 2017, un groupe de travail sur les règles de prêt a réfléchi à la façon de les simplifier pour mieux répondre aux besoins des lecteurs. Le nombre de catégories de lecteurs a été réduit : les droits de prêt restent les mêmes que l'étudiant soit en licence, en master ou en doctorat. Les droits de prêt ont été élargis : les lecteurs peuvent emprunter plus de documents et plus longtemps. Le service des réservations de livres, autrefois réservé aux étudiants de master, aux doctorants et aux enseignants, a été élargi à l'ensemble de la communauté de Paris 8. Ces nouvelles règles de prêt s'appliquent depuis la rentrée 2017.

	Document	Nombre	Durée	Prolongation	Réservation
Communauté de Paris 8 + lecteurs extérieurs payants ou exonérés	Livres prêt normal	15	3 semaines	4 prolongations successives de 2 semaines	2 documents
	CDs	5			
	DVDs	3	1 semaine	Prolongation impossible	Réservation impossible
	 Livres prêt court	2			
	 Livres exclus du prêt	1			
	Lecteurs extérieurs gratuits	Livres prêt normal	5	3 semaines	1 prolongation de 2 semaines
CDs		3			
DVDs		1	1 semaine	Prolongation impossible	Réservation impossible
 Livres prêt court		1			
 Livres exclus du prêt		0			

Le bilan de la mise en place de ces nouvelles règles de prêt est positif, comme le montrent, notamment, les résultats de l'enquête de satisfaction de 2018 : 58,5 % de répondants sont tout à fait satisfaits et 30,5 % des répondants sont satisfaits. L'accompagnement des lecteurs doit être poursuivi pour leur permettre de mieux prendre en main tous les outils à leur disposition (prolongation, réservation ...).

2.2.6. 2017-2019 L'entrée dans un nouveau cycle de renouvellement et l'approfondissement des efforts

2.2.6.1. Le travail préparatoire à l'audit III Marianne

Après mise en concurrence, la société AFNOR a été choisie pour mener les deux audits effectués dans le cadre du cycle de renouvellement de notre label Marianne. Nous appliquons désormais le référentiel Marianne à 12 engagements.

Le groupe de travail a mené une autoévaluation de la qualité de l'accueil de la bibliothèque. Un plan d'action a été construit par le groupe de travail à partir des résultats de cette autoévaluation et de ceux de l'enquête de satisfaction.

Résultats de l'autoévaluation (3 novembre 2017) :

Légende	A Très satisfaisant	B Satisfaisant	C Insuffisant	D Très insuffisant
----------------	----------------------------	-----------------------	----------------------	---------------------------

	Engagement	Niveau	Axes d'amélioration et actions prévues
Des informations qui répondent à vos	Engagement 1	A	=> Mise en place d'un écran dans le hall pour améliorer notre

attentes, une orientation efficace			communication à destination de notre public.
	Engagement 2	B	=> Elaboration en cours d'un Moodle : formation à la recherche documentaire en ligne. => Projet de refonte du site en 2018. => Refonte de la FAQ en 2018 et mise en place d'un chat en ligne en 2018-2019. => Mise en place d'un outil de découverte en 2018 pour que les lecteurs puissent plus facilement utiliser les ressources en ligne.
	Engagement 3	B	Nécessité de faciliter la réorientation des usagers vers d'autres services de l'administration. => Elaboration d'un outil par le groupe de travail mis en place en automne 2017.
Un accueil aimable et attentionné	Engagement 4	B	=> Le confort des toilettes doit être amélioré. Nous sommes tributaires du service logistique et du service patrimoine de l'Université. Projet en cours de réalisation. => Projet d'ouverture de la terrasse : les lecteurs pourront ainsi fumer et téléphoner mais aussi s'installer sur des fauteuils. => Projet d'ouverture du wifi aux lecteurs extérieurs.
	Engagement 5	A	=> La salle Helen Keller sera rééquipée en 2018 : mobilier plus adapté + nouvelle version du logiciel Jaws. =>Travail en cours pour exploiter toutes les potentialités offertes par l'obtention de l'agrément de niveau 2 de l'exception handicap par l'Université de Paris 8.
	Engagement 6	A	=> Réalisation de badges avec des drapeaux pour améliorer la visibilité des compétences linguistiques des agents faisant du service public.
Des réponses claires dans les délais annoncés	Engagement 7	B	=> Les délais de réponses aux courriers : rares interactions par courriers. Nous sommes tributaires du service courrier de l'université.

			Sensibilisation du service courrier par un membre du groupe de travail en contact régulier avec ce service. => Amélioration de l'organisation d'info.bu (notre mail générique) : un répondant en plus.
	Engagement 8	A	
À votre écoute pour progresser	Engagement 9	A	
	Engagement 10	A	=> Enquête de satisfaction. En 2018 un volet sur les nouvelles règles de prêt.
Le service public s'engage auprès de ses agents	Engagement 11	B	Nécessité d'approfondir la formation continue des agents à la recherche documentaire. => Plan de formation en cours de construction par la correspondante formation du personnel de la BU.
	Engagement 12	B	=> La prochaine étape de la démarche qualité Marianne, sera la désignation de correspondants Marianne au niveau de chaque département. Nous sommes dans une phase de pérennisation, nous passerons ensuite dans une phase d'élargissement de la démarche selon une logique incrémentale.

2.2.6.2. Les résultats de l'audit de renouvellement Marianne

Après avoir été audité les 18 et 19 décembre 2017, le SCD de Marianne obtient le renouvellement de son label le 29 décembre 2019. Le label Marianne est valable jusqu'au 28 décembre 2019.

Lors de l'audit de décembre 2017, l'auditrice n'a repéré aucune non-conformité.

Plusieurs pistes de progrès ont été proposés par l'auditrice :

Engagement	Piste d'amélioration (Rapport d'audit)	Notre proposition
------------	--	-------------------

1	<p>Deux canaux d'information par internet coexistent au moment de l'audit : La page Bibliothèque du site de l'Université Paris VIII géré par l'Université et le site spécifique de la Bibliothèque. Ce dernier est géré directement et sans entrave par l'encadrement qui ne jouit d'un accès aussi facile au site de l'Université où un circuit de validations est en vigueur. L'information sur les fermetures annuelles du site de l'Université – page Bibliothèque n'est pas exhaustive par rapport à l'information équivalente sur le site de la Bibliothèque.</p> <p>Il conviendrait de veiller à la cohérence des informations sur ces deux sites.</p>	<p>Les erreurs ont été corrigées sur le site de l'Université.</p>
4	<p>1) bien que l'échantillonnage effectuée par les appels-mystère ainsi que les observations au cours de l'audit démontre un accueil systématiquement bienveillant, informatif et empathique – un effort d'homogénéisation des pratiques pourrait être utile notamment en cas d'embauches aux postes d'accueil (cf. ; synthèse des appels d'accueil). Cela pourrait se faire au moyen d'un mode opératoire. Actuellement cet aspect est pris en compte par les rappels verbaux de l'encadrement.</p> <p>2) une signalétique spécifique pour indiquer les salles dites conviviales (par exemple la salle jaune) et les espaces où le silence est strictement respecté pourrait être utile.</p>	<p>Formalisation de nos procédures d'accueil téléphonique</p> <p>Une réflexion va être lancée sur la signalétique au sein du SCD</p>
5	<p>les salles communes. Il a par ailleurs été très content du service d'aide de la Bibliothèque (cf. PF5). Une installation d'un poste « jaws » dans une salle commune pourrait être envisagée à titre de test.</p>	<p>Pour des raisons budgétaires, il ne nous est pour le moment pas possible d'équiper un autre poste avec le logiciel Jaws.</p>
7	<p>Le service de prêt des ordinateurs pour les étudiants est en arrêt forcé depuis 6 mois déjà suite à un vol. L'information sur la date approximative de la réouverture du service n'a pas été communiquée aux étudiants car inconnue de l'encadrement de la Bibliothèque. C'est apparemment un cas de force majeure (dépendant des instances universitaires) qu'il conviendrait d'éviter à l'avenir dans la mesure du possible.</p> <p>A noter : au moment de l'audit la date de réouverture étant enfin connue – l'information sera bientôt relayée sur tous les supports.</p>	<p>Nous avons renforcé la sécurité du local hébergeant les ordinateurs portables.</p>

10	La Bibliothèque SCDU a pris la décision de ne communiquer sur les actions entreprises à l'issu des enquêtes de satisfaction que lorsque ces dernières sont terminées et juste avant une nouvelle campagne d'enquêtes. Toutefois il pourrait être intéressant de communiquer sur les actions envisagées et en cours. Cela, pour renforcer l'image de la réactivité de l'entité aux demandes des usagers.	Nous allons essayer de mieux communiquer sur les actions en cours de réalisation.
----	---	---

2.2.6.3. Axes d'amélioration en cours de réalisation

- Continuer à améliorer la prise en main des usagers de nos outils et de nos services :
 - o Le renforcement en cours du service des formations des usagers
 - o La refonte en cours du site internet
 - o La mise en place à la rentrée 2018 d'un outil de découverte
- Continuer à améliorer l'accompagnement des agents par le renforcement de la formation continue des agents de la bibliothèque :
 - o Pérennisation des ateliers de service public,
 - o Pérennisation des réunions de rentrée,
 - o Plan de formation à la recherche documentaire.
- L'amélioration du confort des usagers :
 - o L'ouverture de la terrasse depuis le printemps 2018
 - o La poursuite à venir des travaux dans les sanitaires,
 - o La réalisation à venir d'un bilan acoustique par un acousticien pour mettre en place un système évitant la propagation du bruit,
 - o La mise en place à venir d'un volet roulant sur la verrière

2.2.7. 2019 L'audit de suivi (audit IV Marianne)

L'audit de suivi est prévu autour du 19 juin 2019 (date à fixer avec l'AFNOR).

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

3.1. Les acteurs

3.1.1. 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 faisant du service public. Elle anime le groupe de travail Marianne.

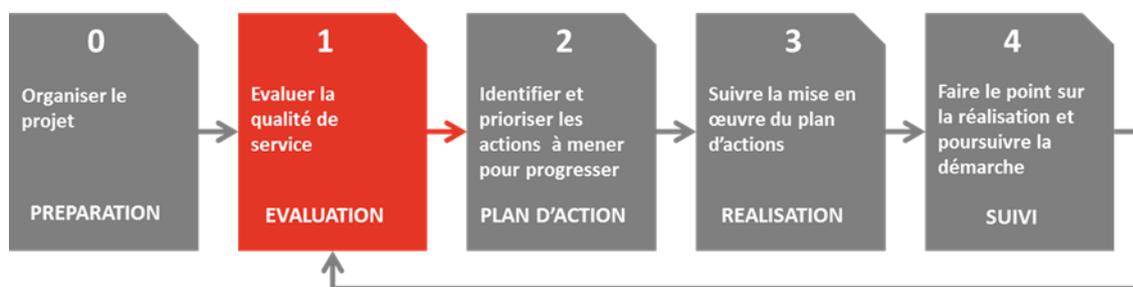
La référente Marianne a également été associée à la refonte du référentiel Marianne dans le cadre d'un groupe de travail interministériel piloté par le SGMAP. Elle participe au plan de formation national à la démarche qualité Marianne piloté par le ministère de l'Enseignement supérieur et de la recherche en partenariat avec le SGMAP.

3.1.2. Le groupe de travail Marianne

Le groupe de travail est composé d'agents issus de toutes les catégories et de plusieurs départements de la BU. Il est renouvelé tous les deux ans. Outre la référente Marianne, qui pilote le groupe de travail, il comprend depuis septembre 2018 :

- la chargée du développement des services aux chercheurs de Fanny Corbel ;
- 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 du prêt entre bibliothèques, Raphaël Fortoso ;
- le responsable adjoint du service de la communication, Thierry Kieffer ;
- le responsable du service de l'accueil, également adjoint de la responsable du département des services au public, Stéphane Tonon ;
- un magasinier du pôle documentaire 2, Jean-Baptiste Pardo ;
- la responsable du service des formations, Céline Raux ;
- le responsable des visites et magasinier au service des périodiques, Kévin Vilchenon ;
- l'adjointe du service prêt et fournitures de document, rattachée au département des services au public, Sylvie Webeurt.

Il mène l'autoévaluation de la qualité de la BU et construit l'enquête de satisfaction annuelle. A partir des résultats de l'autoévaluation et de l'enquête de satisfaction, il propose un plan d'action au directeur de la BU.



3.1.3. Le département des services au public

Le champ de labellisation concerne le département des services au public. Ce département compte 13 agents de la bibliothèque et 4 contractuels étudiants 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 et les deux informaticiens, assurent des permanences d'accueil du public. Lors de ces permanences ils sont rattachés fonctionnellement à ce département.

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

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 12 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 clé de coordinateur Marianne selon leur poste.

Aussi, au regard de l'organigramme de la BU (communiqué dans le dossier), les services ou personnels internes à la BU dont dépend le suivi du respect du référentiel sont les suivants :

- service de l'accueil des publics : responsable et adjoint ;
- service du prêt et de la fourniture de documents : responsable et adjointe ;
- cellule planning ;
- cellule du prêt entre bibliothèques ;
- service formations et visites.

En plus de ces agents, il faut souligner le rôle important de nombreux personnels internes à la BU ou extérieurs appartenant à d'autres services de l'université dont dépend la satisfaction et l'amélioration des engagements concernant :

- la communication : le département des services au public travaille en étroite collaboration avec le service communication de la bibliothèque ;
- la mise en place de nouveaux services (notamment pour les chercheurs) et la formation continue du personnel : le département recherche et développement de la bibliothèque ;
- le confort de nos espaces, la prise en compte des réclamations à leur sujet : les agents de la liste maintenance.bu, les personnels de l'université rattachés à la direction de la logistique (chargée du nettoyage) et la direction du patrimoine (problèmes de bâtiment, d'électricité, de chauffage ou de plomberie) ;
- le paramétrage de notre téléphone et de notre messagerie électronique est efficient grâce à l'intervention des personnels de la Direction du système d'information (DSI) (responsable général, informaticiens, techniciens téléphone) ;
- le système informatique de la bibliothèque : 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 Biblibre.

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.

3.2. Les 12 engagements appliqués à la BU Paris 8 : qui, quoi, quand, comment

Le groupe de travail et la référente Marianne sont associés au suivi et au pilotage de toutes ces actions.

Engagement Marianne	Comment la BU y répond	Référent(s) l'ayant en charge
<p>Engagement 1 <i>Nous vous apportons les informations indispensables à la réalisation de vos démarches et nous veillons à leur mise à jour sur tous les supports.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> - Plaquettes de lecteurs par types de publics présentant les services de la bibliothèque : mise à jour tous les étés avant la rentrée universitaire. - Site internet : mise à jour régulière (fréquence : au moins tous les 3 mois) - Affiches : mise à jour régulière (fréquence : au moins une fois par mois) - Répondeur du téléphone de l'accueil (répondeur enclenché lorsque la BU fermée au public) : mise à jour régulière (fréquence : au moins tous les 3 mois) - Informations également communiquées via notre Facebook : mise à jour régulière plusieurs fois par semaine. 	<p>Responsables et adjointes des services de l'accueil et du prêt en coordination avec la responsable de la communication et son adjoint graphiste ainsi qu'avec le webmaster.</p> <p>Responsables de service public.</p> <p>Service de la communication et département des services au public</p>
<p>Engagement 2 <i>Nous facilitons l'utilisation de nos services sur internet et la réalisation de vos démarches en ligne.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> - Site internet et catalogue de la bibliothèque. - Inscription à distance pour la majorité de nos usagers : => procédure de transfert automatique des données instaurée en septembre 2013 pour qu'étudiants, enseignants et personnels de Paris 8 soient automatiquement inscrits à la BU => Inscription en amont de cas particuliers (étudiants inscrits en VAE, publics empêchés) -Autres démarches en ligne : rechercher un document, lire un livre numérique, accéder à des bases de données, commander un document dans 	<p>Responsable et adjointes des services de l'accueil et du prêt en coordination avec la responsable de la communication et son adjoint graphiste ainsi qu'avec le webmaster</p> <p>Département du système d'information documentaire en collaboration avec la direction du système d'information de l'Université.</p> <p>Service des formations des usagers, service du prêt entre bibliothèques, service de la conservation.</p>

	<p>le cadre du prêt entre bibliothèques, prolonger et réserver des documents, prendre rendez-vous pour accéder à un document du fonds spécial, faire une demande de visite ou de formation...</p> <ul style="list-style-type: none"> - Certaines démarches peuvent être également réalisées par mail via info.bu comme la demande de quitus. - Fiches pratiques pour réaliser certaines démarches en ligne (par exemple : prolonger un prêt, utiliser son compte lecteur) - Existence d'un outil de formation en ligne (Arbradoc) en phase de refonte pour alimenter le futur Moodle de la bibliothèque : formations à la recherche documentaire en ligne. - Projet de refonte du site internet + de la mise en place d'un outil de découverte en septembre 2018 	<p>Responsable et adjointes des services de l'accueil et du prêt en coordination avec la responsable</p> <p>Service de la formation</p> <p>Directeur, département du système d'information documentaire, service de la communication.</p>
<p>Engagement 3 <i>Nous vous orientons vers le bon service ou vers la bonne administration et nous vous aidons à réaliser vos démarches.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> - banque d'accueil centrale, accueil de primo-orientation - 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 - outil pour aider à la réorientation vers d'autres services de l'Université à l'accueil de la BU. 	<p>Responsables du service du prêt et du service de l'accueil et leurs adjointes</p> <p>Cellule planning</p> <p>Webmestre</p> <p>Service de l'accueil</p> <p>Mis en place par le groupe de travail Marianne</p>

		Service de la logistique & service du patrimoine de l'Université
<p>Engagement 5 Nous facilitons l'accès aux démarches pour les personnes en situation de handicap.</p>	<p>-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 à 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) ; - 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.</p>	<p>Les agents volontaires de la cellule handicap</p> <p>Responsable de la cellule handicap</p> <p>Partenariat avec la cellule handicap de l'Université</p>
<p>Engagement 6 Nous accueillons de manière adaptée les personnes en difficulté.</p>	<p>Public non francophone :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Organisation d'ateliers de conversation en français - Tableau des collègues ressources disponible sur l'intranet: recensement annuel des langues parlées par les agents de la bibliothèque - Visites de la Bu en anglais pour les étudiants étrangers + dans le cadre du diplôme universitaire d'accueil des réfugiés, visites en anglais avec traduction en arabe. - Badge indiquant les langues parlées depuis automne 2017 <p>Les usagers non familiers des bibliothèques :</p> <ul style="list-style-type: none"> -Le service Infomobile permet d'aller au-devant des usagers, afin de répondre également à 	<p>Responsable du département des services aux publics et son adjoint</p> <p>Service des visites</p> <p>Responsable adjointe du service de l'accueil</p>

	<p>ceux qui n'osent pas s'adresser aux bibliothécaires;</p> <ul style="list-style-type: none"> - Le service des formations et l'équipe des visites proposent des visites et des formations aux nouveaux arrivants. 	<p>Responsable du service formations et responsable des visites</p>
<p>Engagement 7 <i>Nous répondons de façon claire et précise à vos demandes et à vos réclamations: dans un délai d'une semaine lorsqu'elles sont adressées par voie électronique (courriels, formulaires de contact, téléprocédures) ; dans un délai de deux semaines lorsqu'elles sont adressées par courrier.</i></p>	<p>Pour les courriels et les formulaires de contacts ainsi que pour les demandes émises sur les cahiers de suggestion et d'acquisition :</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 ; <p>Pour les courriers :</p> <ul style="list-style-type: none"> - délai respecté ; <p>Pour les courriers</p> <ul style="list-style-type: none"> - peu de demandes : concernent cas rares : étudiants IED ou lecteurs empêchés ; - suivi des documents envoyés par PEB (prêt entre bibliothèques) ; 	<p>Responsables du service du prêt et du service de l'accueil et leurs adjointes</p> <ul style="list-style-type: none"> - Responsable Marianne - Correspondants des listes info.bu@univ-paris8.fr et kohaadmin@univ-paris8.fr - PEB
<p>Engagement 8 <i>Nous répondons à tous vos appels en limitant au maximum votre temps d'attente.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> - Répondeur enclenché à la fermeture de la BU - 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 - Procédure formalisée pour l'usage du téléphone de l'accueil, diffusée en réunions et supports internes - Paramétrage en février 2013 des postes individuels pour un basculement automatique sur répondeur au bout de la 4^{ème} sonnerie - Installation d'un deuxième poste téléphonique à l'accueil 	<p>Responsables de service public</p> <p>Responsables du service du prêt et du service de l'accueil et leurs adjointes</p> <p>Service téléphonie de l'Université</p>

	pour recevoir les appels extérieurs afin de réduire l'attente.	
Engagement 9 <i>Nous utilisons vos remarques et vos suggestions pour améliorer nos services.</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Cahier de suggestion et réclamations de l'accueil analysé pour répertorier besoins exprimés - Une partie de l'enquête de satisfaction est une « boîte à idées » - Circuit des suggestions d'acquisition élaboré en interne (liaison entre compte-lecteur des usagers et chaque acquéreur) - Suggestions des acquisitions 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 	<p>Responsables du service du prêt et du service de l'accueil et leurs adjointes</p> <p>Responsable de la politique documentaire</p>
Engagement 10 <i>Nous évaluons régulièrement votre satisfaction et nous communiquons les résultats de ces évaluations.</i>	Enquête de satisfaction annuelle	<p>Directeur du SCD</p> <p>Responsable du département des services au public</p>
Engagement 11 <i>Nous formons nos collaborateurs et nous leur donnons les outils nécessaires pour leur permettre d'orienter et de faciliter les démarches des usagers.</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Réunions régulières : au moins deux fois par an pour les agents faisant de l'accueil, réunions de rentrée par postes de service public - Formation des nouveaux arrivants + mise en place de binômes à l'accueil - Formation continue - Ateliers de service public sur des points précis. Exemple : en septembre, accent mis sur la recherche documentaire dans des ateliers de service public. - Kézako - Mise en place d'outils à l'accueil, dans les banques de renseignement et sur intranet. 	<p>Les deux responsables du département des services au public et leurs adjointes.</p>

	<ul style="list-style-type: none"> - Mail régulier et présence régulière des deux responsables du département de service aux publics et de leurs adjointes aux-côtés des agents. 	
<p>Engagement 12 <i>Nous évaluons nos pratiques, nous impliquons nos collaborateurs et nous prenons en compte leurs retours pour améliorer la qualité de service.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> - Semaines test : typologie des besoins par salles, par jour et par tranche horaire durant la semaine test annuelle de décembre et celle du printemps - Tableaux de bord mensuel - Suivi de la démarche qualité Marianne <ul style="list-style-type: none"> - indicateurs de suivi (cf. document « Liste des indicateurs de suivi ») - veille sur les indicateurs par les personnels – référents ; - auto-évaluation et semaines test instituées 	<ul style="list-style-type: none"> - Responsables du service du prêt et du service de l'accueil et leurs adjointes

Igor Groudiev, Directeur du SCD de Paris 8

Lola Mirabail, Référente Marianne du SCD de Paris 8