

(Pleins feux sur...)

La bibliothèque de Paris 8, labellisée Marianne

Les services au public de la bibliothèque de Paris 8 ont obtenu le label Marianne en mars 2014. Retour sur la démarche suivie, ses enjeux et ses prolongements.

Depuis son installation en 1998 dans le bâtiment de Pierre Riboulet, la bibliothèque de Paris 8 accueille les étudiants et les enseignants-chercheurs de l'université, mais aussi toute personne de plus de 18 ans. Cette politique généreuse s'est étendue au prêt en octobre 2010 : les étudiants d'Île-de-France et les habitants de la Seine-Saint-Denis peuvent emprunter gratuitement deux livres pour deux semaines. Les 1 500 places assises disséminées sur les 11 000 m² d'espace public permettent cette ouverture à tous. L'attachement au service public, entendu comme l'ensemble des activités impliquant un contact direct ou distant avec le public, est profondément ancré dans la mentalité du personnel de la bibliothèque. Tous les agents y consacrent entre 30 et 50 % de leur temps de travail, hormis quelques agents administratifs.

GENÈSE DU PROJET

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 dans une démarche de labellisation Marianne, l'examen du référentiel nous a très vite convaincus que nous n'avions pas besoin de réformer notre fonctionnement en profondeur pour remplir les 19 engagements Marianne. En revanche, nous tenions là un moyen de nous aider à formaliser et harmoniser nos pratiques quotidiennes d'accueil. Nous pouvions, d'autre part, utiliser ce vecteur pour valoriser un savoir-faire qui peut être considéré comme allant de soi dans une bibliothèque, alors qu'il est peu répandu dans les établissements de l'enseignement supérieur.

En janvier 2012, un chef de projet a été nommé et un groupe de travail constitué avec des représentants des services directement concernés par le respect des engagements du référentiel. Au printemps 2012, une première auto-évaluation a permis d'identifier les actions à conduire en priorité et de bâtir un plan d'action.

L'engagement 15 stipule : « *nous exprimons notre politique d'accueil et nous impliquons notre personnel* ». Cette dimension du projet s'est vite révélée cruciale pour le succès de l'entreprise. De nombreuses opérations de sensibilisation et de communication auprès de l'ensemble du personnel ont jalonné tout le processus. Le port du badge ainsi que des mesures correctives portant en particulier sur l'accueil téléphonique et les réponses/envois/signatures de courriels ont été introduits à la rentrée 2012. Ces procédures n'avaient jamais été mises à plat et ce travail a pointé l'hétérogénéité des pratiques qui ont donc dû être harmonisées et formalisées.

Le projet a marqué une petite pause après le départ en mutation du chef de projet. Le temps que la nouvelle responsable des services de l'accueil et du prêt se familiarise avec le contexte et la démarche qualité. Il

des documents internes que nous produisons à l'intention des agents de la bibliothèque et entreposons dans un intranet. Du côté du personnel, nous avons organisé des formations sur site à l'accueil qui ont touché 30 agents à l'été 2013 et 15 autres à l'été 2014. Nous avons lancé une enquête sur la communication interne qui a permis de cerner les faiblesses de nos dispositifs : pour la qualité de l'accueil, il est indispensable que l'information circule bien entre les services et entre les membres de l'équipe. Du côté des usagers, nous avons aussi développé les services proposés aux personnes handicapées ou en difficulté (engagements 4 et 5).

LA PHASE DE LABELLISATION

La construction des indicateurs et leur suivi sur plusieurs mois (avril à octobre 2013) a été couronnée par une deuxième auto-évaluation en novembre 2013 dont les résul-

Ce label est accordé pour 3 ans à condition de répondre de façon satisfaisante à l'audit de suivi au bout de 18 mois. Il ne faut donc pas s'endormir sur ses lauriers.

s'agit bien en effet d'une opération de cette nature et pas d'un simple engagement à décrocher le téléphone au bout de cinq sonneries comme on l'entend parfois à propos du référentiel Marianne. Des engagements comme : « *nous surveillons régulièrement le respect de nos engagements* » (17), « *nous évaluons régulièrement nos pratiques avec une volonté d'amélioration continue* » (18) induisent un travail en profondeur sur les méthodes d'évaluation de la qualité de l'accueil et amènent à élaborer des tableaux de bord, à programmer régulièrement des auto-évaluations et des enquêtes de satisfaction auprès du public, à dresser chaque année un bilan et à mettre en œuvre des actions d'amélioration. L'engagement 16 : « *nous organisons notre documentation pour apporter des informations exactes et à jour aux usagers* » nous a contraints à revoir la gestion

tats meilleurs que ceux de 2012 nous ont encouragés à entrer dans la phase de labellisation. Pourquoi aller jusque-là ? Il nous a semblé qu'aller au bout de la démarche, c'est-à-dire solliciter un avis extérieur, celui d'un cabinet d'audit agréé par le Secrétariat général pour la modernisation de l'action publique (SGMAP), donnerait une valeur bien supérieure à la reconnaissance ainsi établie de la qualité des services rendus au public à la bibliothèque de Paris 8. Nous disposerions, en outre, d'un outil de communication beaucoup plus puissant vis-à-vis du public, des acteurs du territoire et de la communauté universitaire.

Le cabinet LNE a été choisi pour auditer nos services d'accueil après mise en concurrence. Passées les étapes de recevabilité administrative et technique de notre dossier, LNE a lancé des enquêtes-mystères à



➤ Hall d'accueil de la bibliothèque de Paris 8.

distance sur les courriels, courriers et appels téléphoniques, consistant à tester nos délais et formes de réponse en se faisant passer pour des usagers. Un audit sur site s'est déroulé le 17 décembre 2013 toute la journée à l'issue duquel un avis favorable a été émis même si quelques non-conformités jugées non bloquantes ont été relevées. Des propositions d'actions correctrices pour ces dernières ont été élaborées en janvier-février 2014. Elles ont été avalisées en comité de lecture du cabinet d'audit et les services au public de la bibliothèque de Paris 8 ont été labellisés Marianne en date du 14 mars 2014. Ce label est accordé pour trois ans à condition de répondre de façon satisfaisante à l'audit de suivi au bout de 18 mois (septembre 2015). Il ne faut donc pas s'endormir sur ses lauriers, mais profiter de la dynamique créée par cette labellisation.

ET AU-DELÀ : L'ÉVOLUTION DES USAGES...

Ce travail sur la qualité des services au public est indispensable, mais ne suffit pas. Les services eux-mêmes doivent aussi évoluer. Le SCD de Paris 8 mène depuis deux ans maintenant deux autres projets qui y concourent. Le projet de learning centre prend en compte l'évolution des usages constatée au sein de la bibliothèque et dans les pratiques pédagogiques. Il est inscrit dans le Schéma directeur du numérique de l'université, ainsi que dans le Schéma directeur du patrimoine. Son nom, « La Pépinière », affirme la volonté de construire et de cultiver de nouvelles



➤ Des salles de lecture de qualité.

formes de connaissance qui impliquent notamment une intégration plus forte de la documentation et de l'enseignement. L'essor des usages du numérique et les possibilités d'expérimentation qu'ouvre ce dernier requièrent un accompagnement et des lieux particuliers. Le passage à la technologie RFID et l'implantation d'automates de prêts-retours à la rentrée 2014 visent à redéployer des agents sur un service public repensé, première étape du projet de learning centre.

... ET DES MÉTIERS

Cette réflexion sur le service public s'inscrit dans une problématique plus large qui constitue le second projet par lequel le SCD cherche à faire évoluer les services proposés par la bibliothèque. Un groupe de travail s'est consacré pendant deux périodes (mars-juillet 2013, mars-juillet 2014) à l'évolution des

métiers au sein du SCD de Paris 8. Il a pour objectif de cerner l'impact des attentes du public et celui des services préfigurés dans le cadre de « La Pépinière » ou par ailleurs (développement des services aux chercheurs) sur les activités des personnels de la bibliothèque. Il est animé par l'adjointe à la directrice du SCD et réunit 15 agents très actifs, dont cinq magasiniers. Le produit de leur travail fournit des éléments d'aide à la décision pour l'évolution des profils de poste. Le groupe traite cet été la question : quelles formations pour donner aux agents, en particulier aux magasiniers, les compétences nécessaires à la diversification des activités ?

Ces travaux menés sur la qualité de l'accueil (Marianne), sur les évolutions du service public et plus globalement des métiers en bibliothèque, doivent maintenant être confrontés aux attentes des usagers. L'observation des pratiques ne suffit pas. Le SCD a donc programmé fin 2014 une grande enquête auprès du public (et du non-public) dans la lignée de celle conduite en 2006-2007. Ses résultats seront pris en compte pour la réorganisation du service public qui connaîtra d'autres étapes et pour l'élaboration des phases suivantes du projet « La Pépinière ».

CAROLE LETROUT

Directrice du SCD de Paris 8
carole.letrouit@univ-paris8.fr

FLORIANE BERTI

Chef de projet Marianne pour le SCD
floriane.berti@univ-paris8.fr