

### Émetteur

Gaëlle Thomasset

Avec la contribution d'Alice Séqué-Weill et la relecture de Lucile Sarazin

### Diffusion

Le 22/09/2023

## COMPTE RENDU

### Rendez-vous de la qualité 2023 – Services Publics +

| Lieu               | Date        | Durée           |
|--------------------|-------------|-----------------|
| Université de Caen | 9 juin 2023 | Journée entière |

26 participants (SCD Université de Caen, SCD Université du Havre, SCD Université de Rouen, INSA, Normandie Université).

Initiée par les bibliothèques normandes depuis 2016, une nouvelle rencontre des « Rendez-vous de la qualité » a été organisée le vendredi 9 juin 2023 (9h30 à 16h30, Campus 1 à Caen).

Ces journées s'inscrivent depuis 2021 dans le cadre du Schéma Directeur de la Documentation mis en place à l'échelle de Normandie Université. Le but est de permettre les échanges entre les bibliothécaires impliqués dans la qualité des services d'accueil des différents établissements membres de la Comue.

Organisation de la journée : Lucile Sarazin (SCD Université de Caen) ; groupe de travail rassemblant les 3 SCD membres de la Comue.

Objectif de la journée : échanges et présentations sur le thème du programme Service Public +.

## Introduction et accueil

Tour de table, suivi d'une introduction par Gaëlle Thomasset, chargée du suivi du Schéma Directeur de la Documentation en Normandie.

## État des lieux de Service public + dans les SCD du Havre, Rouen et Caen

Présentations croisées par les 3 SCD normands.

### Mise en œuvre du référentiel Marianne

#### SCD du Havre

La Charte Marianne a servi de point de départ pour s'interroger sur la façon dont le Service Public s'engage sur des valeurs et des principes et comment faire en sorte que ces engagements soient réalistes.

Au SCD du Havre, les premières actions liées à la Charte Marianne ont été lancées en 2013, suite à une enquête Libqual en 2012. Objectif : labellisation, ou au moins s'en rapprocher.

Un autodiagnostic a été réalisé par le Service Commun de la Documentation : analyse d'actions à partir d'une série d'engagements.



## SCD de Rouen

L'arrivée d'une nouvelle direction en 2010 s'est accompagnée de la mise en place de groupes de travail transverses, parmi lesquels un groupe consacré à l'accueil. C'est dans ce cadre que la charte Marianne a été prise en charge. Un premier audit a été réalisé au sein de ce groupe de travail, avec pour objectif l'utilisation de la Charte Marianne comme outil pour progresser dans la pratique. À ce stade de réflexion, pas d'objectif de s'engager dans une démarche de labellisation.

Mission qualité créée en 2011 et lancement quelques années plus tard d'un second audit interne auprès des 6 bibliothèques universitaires du SCD de Rouen.

En 2019, l'évaluation des services d'accueil faisait apparaître que les pratiques étaient assez harmonisées au sein de toutes les bibliothèques, à l'exception de celle d'Evreux, en raison de ses spécificités.

Les prochains audits seront réalisés bibliothèque par bibliothèque, de façon à pouvoir restituer des résultats à chaque responsable et leur permettre de développer chacun leur projet.

En parallèle, enquêtes Libqual : en 2012, 2015 et en 2021.

## SCD de Caen

Comme à Rouen et au Havre, un référent Marianne a été nommé. À Caen : Lucile Sarazin.

À la même époque, prémices de la transversalisation des missions. Cela a permis, en croisant le référentiel Marianne avec la logique des services aux publics, de donner une impulsion pour commencer à réfléchir à la qualité de l'accueil.

Mise en œuvre des outils proposés par la direction interministérielle de la transformation publique : politique d'accueil, plan d'action, rétro planning sur une année (en interne), Baromètre Marianne (enquêtes mystère chaque année par MESR depuis 2017-18).

## Principales réalisations

### SCD du Havre

En termes de communication, le SCD du Havre a mis en place un totem à l'entrée de la bibliothèque pour indiquer les horaires. La signalétique a également été révisée dans la bibliothèque.

Par ailleurs, l'équipe s'est interrogée sur l'identification des personnels au sein de la bibliothèque (badges, tour de cou, gilet ?). La solution du badge a été retenue pour faire apparaître le nom des personnels. De même, un chantier a permis de travailler sur les signatures et contacts.

Enfin, la question du délai de réponse aux usagers a été instruite : nombre de sonneries avant d'obtenir une réponse au téléphone, délai de réponse par courrier...

### SCD de Rouen

L'audit réalisé en 2010, la mise en place de la mission qualité, ainsi que l'enquête Libqual en 2012 ont permis d'aboutir à différents résultats :

- Des boîtes à suggestions ont été installées dans chacune des bibliothèques, et les engagements affichés.
- Un gros travail autour du guide du lecteur a aussi permis d'en proposer une version complète et à jour.

D'autres réalisations, comme l'extension des horaires, l'ouverture de salles de travail en groupe, le développement du site web (juste une page en 2011 sur le site de l'Université, désormais site web autonome), la mise en place d'une navette inter-bu, le développement de la formation des usagers, la mise à disposition de fiches méthodologiques à l'accueil des bibliothèques ou encore les sondages de fréquentation découlent de cette volonté d'améliorer la qualité des services d'accueil, à partir des propositions de la Charte Marianne.

Les enquêtes Libqual ont aussi permis de mettre en place des plans d'actions, en partant des commentaires formulés par les usagers.

Les équipes ont rencontré des freins au cours des premières années, mais de nombreuses discussions en interne ont permis aux positions d'évoluer.



Adresses mails :

Multiplification du nombre d'adresses mails. À ce jour, 25 adresses au SCD.

### SCD de Caen

Le SCD de Caen a réfléchi à la mise en place d'une adresse de contact commune ([bibliotheque@unicaen.fr](mailto:bibliotheque@unicaen.fr)). Bien que d'autres adresses puissent persister dans le cadre du fonctionnement interne, cette adresse de contact commune est appliquée sur tous les éléments de communication. Cette initiative a été un élément fondateur pour la cohésion des personnels travaillant pour le département des Services aux Publics, implantés dans des bibliothèques différentes (réunion mensuelle, travail sur scripts de réponses, veille sur les procédures...). Ces agents répondants sont une dizaine à prendre en charge les réponses sur des demi-journées. En moyenne, le DSP répond à une quarantaine de messages par semaine.

Le SCD de Caen a également réfléchi au confort des espaces. Un collègue spécialisé a été recruté pour travailler sur la question de l'hybridation.

Autres réalisations : FAQ, prêt de PC et de matériel, désignation de référents handicap, travail sur Platon et la mise en œuvre de l'exception handicap sur le droit d'auteur.

Pour intégrer la question du développement durable à la démarche SP+, 2 référents développement durable ont été désignés au sein du SCD.

Affichage de l'indicateur Transparence :

Difficile à mettre en place au début. Le seul indicateur « nombre de places assises en rapport avec les heures d'ouverture » demandé par le MESR est considéré comme peu parlant pour les usagers. Cette donnée a donc été intégrée dans une fiche décrivant plus largement la bibliothèque (nombre d'heures d'ouvertures, nombre de places, nombres d'agents de bibliothèque, site web, etc.).

Prise en compte des avis des utilisateurs :

Exemple : Libqual+.

Mais on peut faire le constat que les bibliothécaires sont peu performants au départ pour la mise en valeur des actions réalisées suite à des suggestions d'utilisateurs, cette démarche n'étant pas initialement intégrée dans la culture des bibliothèques et des universités.

Un travail de mise en valeur des statistiques ainsi que la mise à disposition d'infographies sur le site web du SCD ont été réalisés, afin de lier les statistiques à des usages.

Intervention des participants :

*Au Havre, bien qu'une démarche de labellisation n'ait pas été amorcée, des réalisations ont été faites : constitution d'un département médiation (services accueil et espaces) ; adresse commune permettant de réorienter les usagers grâce à Libanswers vers les bons services et interlocuteurs ; extension de l'outil Libanswers au sein de l'Université (utilisé par le service de la scolarité notamment) ; prêt de PC, refonte des espaces ; application Affluences ; désignation de référents handicap depuis 3 ans ; bib pilote pour Schéma Directeur du Handicap.*

### Référents et auto-diagnostics

#### SCD du Havre

Du point de vue d'Isabelle Bizos, la démarche d'amélioration de la qualité de l'accueil est une démarche de longue durée, qui s'approfondit avec le temps.

Marianne a lancé le débat, avec quelques réalisations. Mais beaucoup d'autres actions ont été mises en place par le service médiation de la bibliothèque du Havre, en parallèle des chaînes de labellisation : mail unique, amélioration des contacts sur site web, affichage résultats et rapports, référents handicap et développement durable, prêt de matériel, ...



SP+, réunion interministérielle de transformation de la fonction publique, 9 mai dernier : la priorité est à présent le déploiement de SP+ dans tous les établissements publics.

Différence perçue : SP+ correspond à la proposition pour les établissements de se saisir d'une autre vision de la relation avec l'utilisateur.

Mots clés : parcours usager, prise en compte des retours utilisateurs, simplification, fonctionnement multicanal, accompagnement et personnalisation de la réponse apportée.

Au Havre, autodiagnostic SP+ : permet de voir d'autres résultats par rapport à ceux de Libqual + : beaucoup de réalisations faites mais évaluation peu concluante.

À venir au Havre : constitution de groupes de travail, et pour chaque engagement, voir ce qui est fait, ce qui peut être amélioré et ce qui peut être fait plus tard, en élaborant un calendrier réaliste.

Exemple : bouton « donner un avis » sur le site web ou incitation à donner son avis dans le guide du lecteur.

La personnalisation et la qualité des réponses sont évaluées grâce au suivi des mails (délais de réponse) ainsi qu'aux statistiques disponibles via UBIB.

Au Havre, 1 référent SP+ pour la BU, et 1 référent SP+ pour l'Université. Recherche de convergence des indicateurs entre les services et l'établissement.

#### Compléments :

Actualité ministérielle : souhait de construction d'un autodiagnostic à l'intention des établissements ESR en ajoutant des indicateurs plus qualitatifs, pour mettre en valeur d'autres actions qui dépassent la question de la mise à disposition des espaces.

Rappel des enjeux SP+ : faire entrer l'ensemble des pôles et services d'une université dans une même démarche.

Rappel d'une culture forte de l'évaluation dans les bibliothèques universitaires.

Rappel de la pertinence de la constitution de guichets uniques avec les services de la recherche pour les données et avec les services de scolarité pour répondre à des questions concernant l'orientation, très cohérente avec SP+.

#### SCD de Rouen

À Rouen, SP+ a été pris en charge en 2019.

Le projet a été suspendu en raison de l'épidémie de Covid 19.

L'organisation ayant déjà été mise au point avant la crise sanitaire, le projet a pu reprendre en 2021-22.

Méthodologie autodiagnostic : rencontre organisée par le service chargé de l'accueil (Marceau Salvadori) et la mission qualité (Christelle Quillet) avec chaque responsable de bibliothèque accompagné de son adjoint(e). Accompagnement pour répondre à l'enquête avec une méthode la plus harmonisée possible.

Résultats : heurtés par la réalité des chiffres. Autodiagnostic à voir comme une boîte à outils pour élaborer un premier plan d'action. Production d'un document de synthèse reprenant les différents items du diagnostic avec les points à améliorer.

Interopérabilité avec le projet de service : par exemple, la direction du SCD va revoir le projet de service pour intégrer ces points à développer (volet handicap, communication...).

Au niveau des 6 bibliothèques : renforcement de la transversalité des questions liées à la qualité d'accueil. Ces travaux ont aussi permis de souligner l'hétérogénéité des niveaux d'information des responsables des bibliothèques (exemple du site web), et d'y travailler.

Perspectives : nouvel autodiagnostic, non plus avec les responsables et adjoints, mais avec la totalité des équipes des bibliothèques (printemps 2024). Les responsables de bibliothèque, qui auront participé au premier autodiagnostic, seront à même d'accompagner à leur tour les agents de leur bibliothèque dans le cadre de ce projet.



## SCD de Caen

À Caen, Lucile Sarazin est référente SP+ pour les bibliothèques. Au niveau de l'Université, cette mission revient à Maria Duriez Le Guen (SCD) et Alice Loffredo (Délégation de l'appui au pilotage et de l'amélioration continue).

L'Université s'inspire de la dynamique initiée par le SCD pour mener une réflexion plus large sur l'expérience usager. Dans ce cadre, les avis et le témoignage d'un agent du SCD (Emmanuel Deschrevel) ont notamment été recueillis dans une capsule vidéo.

Modalités autodiagnostic : fin 2022, avec un représentant de chaque bibliothèque (réfèrent SP+).

Résultats : utilisation de cette matière d'autodiagnostic pour travailler sur les points à améliorer au travers des faiblesses qui ont pu être identifiées.

Résultats croisés avec ceux du baromètre de l'accueil 2022 ainsi qu'avec le tableau proposé par la Délégation de l'appui au pilotage et de l'amélioration continue (DAPAC).

### Intervention des participants :

*A l'Université de Rouen, il y a une chargée de mission qualité (Véronique Angot). Son travail s'oriente sur des sujets précis. Par exemple : amélioration de la réception des appels téléphoniques dans les scolarités, organigrammes fonctionnels...*

## Conclusion

...Du chemin parcouru depuis 2012 !

Beaucoup de sujets ont été abordés au fur et à mesure des années et des Rendez-vous de la qualité.

Constat : les bibliothécaires savent s'approprier les outils pratiques et utiles qu'ils repèrent (exemple de Marianne et SP+). Hétérogénéité des rythmes, des pratiques, des organisations, des commandes entre les membres de la Comue, mais les actions se rejoignent toujours, et toujours au profit des usagers.

Ce sont bien les usagers qui sont au centre de ce travail d'amélioration.

Exemple de travaux : points de contact, communication avec une identité des Bu, outils pour interroger les usagers, outils pour faire des autodiagnostic, prise en compte des différents publics, notamment les chercheurs.

Les bibliothèques sont motrices dans la démarche qualité et la relation à l'utilisateur, et commencent à être identifiées comme telles au sein des Universités.

### Questions ouvertes :

#### Enquêtes Libqual+ ensemble en 2024 ?

➔ *Au Havre : Isabelle Bizos exprime ses doutes quant à un recours futur à l'enquête Libqual+.*

*Il y a en revanche des travaux en cours pour l'élaboration d'une enquête commune qui pourrait être proposée par l'ADBU.*

*Sinon, peut-être créer une enquête à l'échelle des établissements normands ?*

*Quoiqu'il en soit, rappel de l'intérêt de travailler en commun sur cette question.*

➔ *Rouen : Christelle Quillet confirme une diminution du nombre d'établissements inscrits chaque année depuis la Covid.*

*Les avantages de Libqual+ : enquête clé en main ; connue des équipes et ne nécessite plus que de la communication ; outil de poids pour la communication auprès des tutelles.*

*Sur le fond, cependant, il conviendrait effectivement de travailler différemment.*

Lien SP+ et Schéma Directeur de la [Documentation en Normandie](#).



➔ Il y a dans ce schéma directeur une dizaine d'actions liées à la qualité d'accueil et qui reprennent ce qui a été mentionné au cours de la matinée (enquêtes, accessibilité, labellisation, UBIB...). La réunion prochaine du groupe de travail commun consacré à la qualité de l'accueil permettra de réaborder certains de ces sujets.

Actions à plusieurs niveaux : appels à projet portés ensemble, relance d'espaces d'échanges communs. À côté de tout le travail fourni en interne par les équipes, important d'avoir ces temps de réflexion, de restitution et de projets communs.

Interventions des participants :

SP+ = un outil qui permet d'impulser des choses. Comment peut-il nous aiguiller pour aller plus loin sur la question de la qualité d'accueil ?

Exemple des collaborations interservices. Culture de l'évaluation bien intégrée dans les BU, permet reconnaissance des BU au sein des Universités et facilite le travail avec les autres services.

Question de l'approche globale du parcours usager, mais poursuite également de travaux sur des thématiques précises (Platon en lien avec le service handicap ; Ubib...)

À Rouen et Caen, dépôt dossier Platon en septembre. Dans un second temps pour le Havre.

Rappel de la cohérence de la démarche partagée et de l'intérêt de ces Rendez-vous de la qualité qui permettent de mesurer les actions réalisées dans les différents établissements, les réussites, les échecs, ... Focus sur la démarche « agile » de SP+, basée sur des expérimentations pour être réactifs face aux attentes des usagers. Nouveauté dans SP+ : introduction de co-construction et du participatif (implication usagers + personnels).

Voir formation ENSSIB sur la [co-construction de projets](#) avec les usagers.

Voir formations Média Normandie « [Découvrir le dispositif Service Public +](#) » (26 juin 2023) et « [comprendre l'autodiagnostic et le référentiel établissement](#) » (09 octobre 2023).

## Point de vue d'une auditrice interne sur les 9 engagements par Nathalie Régereau (Délégation de l'appui au pilotage et de l'amélioration continue, DAPAC, Université de Caen)

La DAPAC est un service transversal composé de 3 pôles : soutien aux projets stratégiques, développement de la qualité et information décisionnelle. À Caen, la démarche dans SP+ s'est engagée en janvier 2022.

Plutôt qu'un audit interne, le lien avec la DAPAC s'est traduit à Caen par une sollicitation du SCD pour obtenir un regard extérieur et relancer les équipes autour de la question de la qualité de l'accueil, dans un contexte d'attente de parution du label.

Après un temps de documentation, Nathalie Régereau s'est positionnée comme aurait pu le faire un futur auditeur interne SP+. L'idée étant de préparer le SCD à ce que pourrait attendre l'auditeur dans le cadre d'une rencontre à venir, toujours en s'adaptant à l'absence actuelle de référentiel comportant des éléments de preuve identifiés (exemple : Qualiopi). Il s'agit donc de se projeter engagement par engagement pour essayer de déterminer les informations qui pourraient être attendues.

Pour aider le SCD à identifier ce qui est encore à développer, l'accompagnement par la DAPAC a reposé sur une démarche adaptée comprenant pour chaque engagement un plan d'action, des points de situation, une cotation en fonction de l'importance de l'engagement, et des éléments de preuve.

Le document de travail a été conçu à partir des 9 engagements SP+ et de l'autodiagnostic réalisé par le SCD, en rattachant chaque question de l'autodiagnostic aux engagements associés.

Une fois le document conçu, les étapes en lien avec le SCD ont été les suivantes : une rencontre DAPAC avec le SCD (Lucile Sarazin, référente sur la question) pour faire un point de situation, l'appropriation par la bibliothèque de la

démarche (référentiel), l'implication des différents services et la priorisation des engagements pour définir un plan d'action. Le tout s'inscrivant dans le mouvement sur la qualité déjà initié collectivement.

Pour cette opération, les bibliothèques universitaires se sont regroupées en novembre 2022 pour compléter l'autodiagnostic. Parallèlement des binômes ont retravaillé le document proposé par la DAPAC à partir du diagnostic brut. Pour le moment, la démarche engagée au niveau du SCD a consisté à pointer, parmi l'existant, ce qui correspond à SP+, à élaborer un calendrier des actions à mener et à voir comment l'appliquer dans le temps. L'objectif est de définir un plan d'action lié aux engagements SP+.

Présentation du tableau préparé par la DAPAC (voir annexe 1) :

Tableau comportant pour chaque engagement les items propres à cet engagement, leurs attendus, les actions menées et les éléments de preuve. Chaque élément est coté en fonction de son importance (majeure ou mineure). Dans chaque item, identification par les binômes à l'aide d'un jeu de couleurs des actions qui sont déjà mises en œuvre, celles qui sont à travailler et celles qui ne s'appliquent pas au SCD, afin de mettre en place un plan d'action (éléments en vert).

Exemple : Engagement 1.1

Attendus : « Dans toutes les interactions avec les usagers, les agents adoptent une attitude courtoise, dans le respect mutuel. Ils s'identifient par leur nom et par leur service ».

Élément de preuve : charte d'accueil ou flyer récapitulatif des valeurs et modalités d'accueil.

Ce point a été laissé en noir car une charte existe déjà. La cotation serait considérée comme majeure, car ce point est demandé au moment de l'audit.

Autre élément de preuve : organigramme fonctionnel sur le site avec si possible trombinoscope + compétences spécifiques par exemple en langues étrangères, langage des signes... (déduit par la DAPAC).

Ce point a été indiqué en vert (à travailler) car bien qu'existant, l'organigramme fonctionnel n'est pas accessible à ce jour sur le site. Il n'y a pas non plus de trombinoscope ni de présentation des compétences spécifiques parmi les informations accessibles au public.

Evolution possible à l'avenir : SP+ lié à son université de rattachement, sans distinction Université / bibliothèque.

Échanges avec les participants :

*Il paraît parfois difficile de trouver un rapport avec les bibliothèques car SP + est un outil transversal (conçu entre différents ministères), il faut parfois s'interroger pour adapter SP + à notre service. Par exemple la question du droit à l'erreur a été imaginée pour les services des impôts. La mise en place de services administratifs à distance est assez limitée.*

*Mais le droit à l'erreur en bibliothèque pourrait aussi trouver une traduction en bibliothèque : en cas de retard, si la bibliothèque a mis en place une relance automatique, l'utilisateur peut ne pas l'avoir vue, donc on peut prévoir un droit au retard « autorisé » (ou droit de grâce pour chaque usager une fois/an).*

*À Caen, l'implication des autres services de l'Université démarre tout juste. Il y a eu des réunions de présentation de SP+. Pour certaines composantes ou services, il n'y a pas de projet de labellisation, mais le programme SP+ sert néanmoins d'outil pour valoriser la relation usager. La phase d'identification des services et composantes volontaires est terminée. À partir de septembre, lancement de la première vague de mise en œuvre, avec notamment la présentation du retour d'expérience du SCD ainsi que certaines actions mises en place (ex : vidéo).*

*Le gouvernement a identifié 3 ministères prioritaires pour la mise en place de SP + : la Justice, la Santé, et l'Enseignement supérieur. Il est donc possible que des référentiels spécifiques à ces ministères s'ajoutent. Il y a néanmoins une différence selon qu'on réponde par établissement ou par service. Il reste une inconnue concernant le maintien ou non des lignes par service : réponse distincte ou réponse globale ? Mais SP+, reste une boîte à outils et fil directeur de nos actions.*

*Qualibib est un référentiel boîte à outils « qualité dans les bibliothèques » élaboré en 2009 mais devenu obsolète depuis 2019, dont le pdf était communiqué en toute discrétion.*



*Un travail sur sa mise à jour est en cours (Commission AFNOR et Commission pilotage et évaluation de l'ADBU). Ce projet est prévu comme un livre blanc, avec des liens cliquables dirigeant vers les outils qui peuvent intervenir dans le cadre d'une démarche qualité en bibliothèque.*

*À cette occasion, la rédaction d'une annexe qui s'appuie sur les engagements Qualibib et Marianne est en cours par un groupe de travail dédié. Un projet de webinaire est aussi à l'étude pour avoir un retour des professionnels et envisager l'élaboration d'un référentiel à partir de ce document. Cette annexe sur les engagements Qualibib pourrait être testée à l'échelle de la ComUE.*

*Pour l'Enseignement supérieur, l'ADBU (Commission évaluation) effectue aussi un travail important de recensement des différents référentiels existant, notamment hors BU. Qualibib en fera partie. Christelle Quillet serait intéressée par des retours de la part des participants à l'occasion d'un prochain RDV de la qualité.*

## Ateliers d'échanges de pratiques

Reprise à 14h, répartition des participants pour des ateliers d'échanges de pratiques.

Animation : Aurélie Lyon, Christelle Quillet, Lucile Sarazin, Alice Séqué-Weill.

Thématique : discussions entre pairs sur des situations d'accueil difficiles.

## Visite de la BU Pierre-Sineux

Visite guidées par Roland Le Montréer de la bibliothèque Pierre-Sineux (Droit et lettres) pour les participants qui le souhaitent.

**Clôture de la journée.**

[illegible]