

Albi, le 23 janvier 2014

Communiqué de presse

Label Marianne qualité de service : La Bibliothèque Universitaire d'Albi, premier service de l'académie certifié

Hélène Bernard, rectrice de l'académie, chancelière des universités, remettra officiellement le label Marianne aux services de la Bibliothèque Universitaire d'Albi, jeudi 6 février 2014, 11h30, sur le campus du centre universitaire Jean-François Champollion.

Certifiant la qualité des services aux usagers, le Label Marianne vient consacrer le travail réalisé par la bibliothèque en vue d'optimiser le service rendu et de répondre au plus près aux attentes du public. Il récompense l'engagement collectif des personnels pour questionner l'existant, répondre à l'évolution des attentes et mesurer la performance dans un souci d'amélioration continue des prestations.

La labéllisation, obtenue en cette rentrée, a fait l'objet d'une certification AFNOR indépendante sur les quatre critères principaux d'engagement :

- accueil disponible et attentif
- traitement plus rapide des demandes (notamment les courriers et courriels)
- écoute des besoins : prise en compte des suggestions et réclamations
- aménagement constant de l'organisation

La certification est valable pour une durée de trois ans, avec une évaluation de suivi sur site effectuée au bout de 18 mois. Forte de cette expérience, la bibliothèque s'engagera dans un degré supérieur de certification à l'issue du processus (ISO 9001).

Si plusieurs sites sont entrés dans la démarche, la Bibliothèque Universitaire d'Albi devient le premier service de l'académie de Toulouse à se voir récompensé du Label Marianne.

Contacts presse :

Benoît Lacroux, responsable communication, 06 22 24 27 43, benoit.lacroux@univ-jfc.fr

Centre universitaire Jean-François Champollion · Campus Lapérouse
Place de Verdun · 81012 Albi
www.univ-jfc.fr

Albi, le 23 janvier 2014

Annexe

Exemples d'actions qualité menées par la BU d'Albi depuis la mise en place de la démarche.

Pour les usagers :

- Extension des horaires d'ouverture
- Modification des modalités de prêt (plus de documents, plus longtemps)
- Amélioration de la signalétique d'orientation dans la bibliothèque + celle des collections
- Amélioration de l'accueil téléphonique
- Création de nouveaux services en ligne (demande de quitus, demande d'acquisition, possibilité de faire une réclamation en ligne, de répondre à des enquêtes ponctuelles etc....)
- Amélioration de la communication du service envers ses usagers (sur tous les canaux) : refonte du site web pour valoriser les services aux usagers
- Mise à jour de la documentation et création de nouveaux supports d'aide aux usagers, harmonisation de la charte graphique
- Prise en charge personnalisée des publics spécifiques

Pour les personnels :

- Homogénéisation des pratiques par la rédaction de procédures liées à l'accueil des usagers
- Rédaction d'un guide sur la politique qualité de l'accueil, document validé et partagé par l'ensemble du service. Guide des bonnes pratiques
- Meilleure connaissance des autres services de l'université (indispensable pour pouvoir orienter les usagers)
- Mise en place sur le serveur partagé de toute la documentation nécessaire à la fois aux usagers et aux agents en situation d'accueil
- Intégration des responsabilités qualité dans les fiches de poste des agents
- Mise en place de nouveaux outils d'évaluation des services rendus (suivi qualité), gestion automatisé d'enquêtes de satisfaction
- Mise en place des indicateurs qualité suivis par tous les agents du service, établissement d'un plan de suivi des actions qualité, périodes d'autoévaluation et de bilan.

Contacts presse :

Benoît Lacroux, responsable communication, 06 22 24 27 43, benoit.lacroux@univ-jfc.fr