



université PARIS-SACLAY

UN AUDIT DE SUIVI RÉUSSI POUR LES BU DE L'UVSQ

Bilan à mi-chemin avant le renouvellement du Label Marianne

Les 29 et 30 juin 2020, les bibliothèques de St-Quentin et de Versailles ont été auditées par l'organisme AFNOR. Cet audit de suivi vise à vérifier la conformité des bibliothèques au Référentiel Marianne de la qualité de l'accueil avant le renouvellement de leur Label Marianne, prévu pour 2021.

Durant cet audit, le représentant d'AFNOR certification a pris connaissance des dernières actions mises en oeuvre par la Direction des bibliothèques pour améliorer l'accueil des usagers. Entre autres : la refonte du site web des BU et leur adaptabilité à la navigation sur mobile, la création d'un modèle d'enquête de satisfaction annuelle permettant d'interroger les usagers sur l'ensemble des services.

Dans son rapport, l'auditeur salue les efforts réalisés par la Direction des bibliothèques pour progresser sur l'ensemble des engagements Marianne. Comme en 2018, il n'a relevé aucune non-conformité au référentiel. Il a identifié 5 points forts et aucun point sensible en 2020 :

1. la facilitation des services et démarches en ligne (engagement n°2)
2. l'accueil des personnes en situation de handicap (n°5)
3. l'évaluation de la satisfaction des publics (n°10)

4. la formation en interne (n°11)

5. l'évaluation des pratiques et le suivi de la démarche (n°12)

On retiendra notamment son conseil qui résonne assez bien avec la doctrine des bibliothèques de l'UVSQ : "l'amélioration est l'ennemi de la routine".

A venir, en 2021 : la Direction des bibliothèques candidate au renouvellement de son Label Marianne obtenu en 2018 (valable 3 ans).

INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES

Une question sur la démarche Marianne ? Une suggestion ?

Contact de la chargée qualité : maryline.desaintjean@uvsq.fr