

QUALIBIB : outils pour une démarche qualité dans les services documentaires

AFNOR CG46 information et documentation

SC8 Performance et qualité

Contact : olivier.chourrot@education.gouv.fr

QUALIBIB : pourquoi?

1. Le service aux usagers ne va plus de soi
 - Il doit être aligné sur des objectifs de politique générale de la collectivité
 - Il doit être adapté aux attentes et comportements des usagers, dans un contexte compétitif
 - Il n'est plus possible de dissocier collection et services
-

QUALIBIB : pourquoi?

2. L'assurance qualité, nouvelle exigence du système d'enseignement supérieur et de recherche

- ❑ Une préconisation des ESG (European Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area)
 - ❑ Un objectif du PAP (actions 14 et 15 du programme 150)
 - ❑ Un objectif commun des contrats quadriennaux (indicateurs de performance 7 et 9)
-

QUALIBIB : pourquoi?

3. Mouvement en faveur de la qualité dans le secteur public en Europe

- Qualiconférences européennes (Paris 2008) : échange de bonnes pratiques
 - Un référentiel : le Common Assessment Framework (CAF, maintenu par l'IEAP)
 - Matrice d'autoévaluation adaptée aux services publics
 - 9 rubriques divisée en sous-critères notés de 1 à 5
 - 5 rubriques 'facteurs' : leadership, personnel, stratégie et planification, partenariats et ressources, processus
 - 4 rubriques 'résultats' : résultats auprès du personnel, des citoyens ou clients, de la société, performances clés.
-

De QualiMarianne à Qualibib

Un point de départ : **QualiMarianne**

- Démarche de certification de la qualité de l'accueil (vérification de la tenue des engagements par un organisme indépendant)
 - Financée par la DGME pour 62 services volontaires (établissements, collectivités locales, services d'Etat : 1 poste, 1 hôpital, 5 préfectures, 1 tribunal administratif, etc.)
 - 3 services documentaires : Bpi, CSI, CEDEF
 - 5 rubriques d'engagements pour améliorer la qualité de l'accueil
-

De Qualimarianne à Qualibib

- De l'accueil aux services : bâtir une liste d'engagements autour du noyau Marianne
 - Périmètre choisi :
 - Clients : usagers des services seulement
 - Domaine d'application : services documentaires (bibliothèques, centres de documentation)
-

Marianne à Qualibib

- Cadre d'élaboration : AFNOR CG46/SC8
 - Garantie de fidélité avec les normes qualité (ISO 8402, 9001, 9004), les normes de qualité et performance des bibliothèques (ISO 2789 et 11620), CAF
 - Cadre consensuel, interministériel et interprofessionnel
-

De Marianne à Qualibib

- Sources de Qualibib
 - Noyau Marianne
 - Charte des sites internet publics et Minerva
 - ISO 11620
 - Autres chartes : Bibliosés@me, Sindbad, Vademecum Bpi
 - Objectif de Qualibib
 - Permettre d'initier une démarche qualité orientée « usagers », en autoévaluation ou dans le cadre d'une préparation à la certification
-

Projet Qualibib

- Ce que n'est pas Qualibib :
 - Un référentiel de « qualité totale »
 - Une norme applicable aux bibliothèques et services documentaires
 - Ce qu'est qualibib :
 - Une « boîte à outils » à l'usage des professionnels engagés dans une démarche qualité
 - Une liste de processus orientés « usagers »
-

Projet Qualibib

- Pourquoi une « orientation usagers »?
 - Continuité Marianne
 - Priorité absolue pour les bibliothèques (publiques et académiques)
 - Complémentaire aux outils d'évaluation disponibles (LIBQUAL)
 - Point de départ en vue d'une généralisation de la démarche qualité
-

Projet Qualibib : introduction

- ❑ Une définition des termes techniques de la qualité (issues des normes ISO)
 - ❑ Un rappel synthétique des objectifs et des méthodes d'une démarche qualité (approche par les processus, orientation clients, amélioration permanente)
 - ❑ Des indicateurs
 - ❑ La nécessité d'une organisation documentaire
-

Projet Qualibib : engagements

□ 9 rubriques d'engagements

- A : un accès facilité aux services
 - B : une réponse compréhensible dans un délai annoncé
 - C : un traitement systématique des réclamations
 - D : des services multimédias pertinents
 - E : des renseignements conformes aux attentes des usagers
 - F : une offre documentaire lisible
 - G : prêt, communication, consultation des documents
 - H : services et matériels d'appui
 - I : engagements de moyens
-

Projet Qualibib

- Pour chaque engagement :
 - Une **exigence qualité** (« plan »). Ex. nous répondons à vos courriers dans un délai maximum de 15 j (B9)
 - Un **document de référence** (Marianne, ISO 9001, disposition réglementaire, etc.)
 - Des **commentaires pratiques** (« do »)
 - Des **exemples de preuves tangibles** (« check »). Ex. l'utilisateur fantôme
 - Des **indicateurs** (« check again ») issus par exemple de ISO 11620
-

Qualibib et Libqual+

- ❑ Libqual+ est un outil d'évaluation de la satisfaction des usagers
 - ❑ Il est compatible avec l'exigence Qualibib de mesure de la satisfaction des usagers
 - ❑ Il utilise une méthodologie internationale éprouvée
-

Qualibib et Libqual+

- ❑ Des approches convergentes : la qualité est définie comme un ensemble d'exigences et d'attentes à satisfaire
 - ❑ Des approches complémentaires : Qualibib est un outil de management de la qualité, Libqual un outil de mesure
-

Bibliographie sommaire

□ Qualibib

Livre blanc AFNOR : <http://www.bivi.fonctions-documentaires.afnor.org/livres-blancs/qualibib>

Amanda Cruguel, évaluer la qualité des services rendus à l'utilisateur
<http://www.bivi.fonctions-documentaires.afnor.org/ofm/fonctions-documentaires/iii/iii-20/iii-20-10/4>

Olivier Chourrot, Qualibib, Arabesques n°57, janvier-février-mars 2010 (à paraître)

□ Libqual

Nicolas Alarcon (SCD d'Angers) a publié deux diaporamas sur Slideshare
<http://www.slideshare.net/alarcon>

Suzanne Jouguelet, Libqual+ en France, BBF 2008 - Paris, t. 53, n° 3.
Accès en ligne <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2008-03-0039-005>

Membres du groupe d'experts Qualibib



□ Bibliothèques académiques et IST

- **Sonia Bosc**, Mission de l'information scientifique et technique et des réseaux documentaires, Ministère de l'enseignement supérieur et de la recherche
- **Olivier Chourrot**, Pôle de contractualisation, Ministère de l'enseignement supérieur et de la recherche
- **Amanda Cruguel**, Service commun de la documentation de l'Université Paris XII Val-de-Marne
- **Suzanne Jouguelet**, Inspectrice générale des bibliothèques
- **Nadine Noiroux**, bibliothécaire stagiaire, Ecole nationale supérieure des sciences de l'information et des bibliothèques
- **Marie Nikichine**, Service commun de la documentation de l'Université de Valenciennes
- **Magali Rasolomana**, Institut de l'information scientifique et technique, Centre national de la recherche scientifique
- **Dominique Wolf**, Directrice du service commun de la documentation de l'Université Lyon I

□ Bibliothèques du réseau culture

- **Julien Barbier**, Délégation à la stratégie et à la recherche, Bibliothèque nationale de France
- **Laure Bourgeaux**, Service études et recherche de la Bibliothèque publique d'information
- **Françoise Gaudet**, Chef du service études et recherche de la Bibliothèque publique d'information
- **Sylvie Lavallée**, Médiathèque Jean-Pierre Melville, Ville de Paris
- **Véronique Palanché**, Service de l'accueil des publics, Bibliothèque publique d'information
- **Bernadette Ribaud**, Médiathèque de la Cité des sciences et de l'Industrie de La Villette
- **Romuald Ripon**, Délégation à la stratégie et à la recherche, Bibliothèque nationale de France

□ Centres de documentation du réseau économie et finances

- **Sandrine Echaroux-Brulois**, Responsable du centre de documentation économie finances (CEDEF), Ministère de l'économie, de l'industrie et de l'emploi / Ministère du budget, des comptes publics et de la fonction publique
- **Pierre-Yves Renard**, Directeur de la bibliothèque de l'Institut national de la statistique et des études économiques, animateur de la CN8.