

Qualité d'accueil et Services Publics + à la DiBSO

SERVICES
PUBLICS+



Université
Côte d'Azur

+ 32000 étudiants
+ 3500 personnels
+ 50 labos de recherche



- ❑ Créée en 2020 - Statut de Grand Etablissement depuis 2024
- ❑ **16 acteurs académiques** autour du noyau universitaire historique « Université Nice Sophia-Antipolis » :
- ❑ **4 établissements composantes** : CHU de Nice, Observatoire Côte d'Azur, Villa Arson, Pôle National Supérieur de Danse Rosella Hightower
- ❑ **5 établissements publics scientifiques et techniques** : CNRS, INRIA, INRAE, INSERM, IRD
- ❑ **7 établissements associés** : Skema Business School, Sustainable Design School, Ecole Supérieure de la Réalisation Audiovisuelle (ESRA), Conservatoire à Rayonnement Régional de Nice, Fondation Lénval, Centre Lacassagne, ISART Digital
- ❑ Label national d'initiative d'excellence « **IdEx** » (parmi les 9 universités françaises « IdEx » intensives en recherche et à fort rayonnement international)

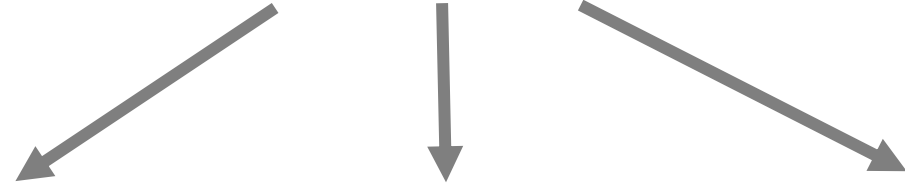
SERVICES
PUBLICS+



La
DiBSO

[Direction des Bibliothèques
et de la Science Ouverte](#)

Un réseau de
15 bibliothèques



11

Bibliothèques
intégrées

BU

3

Bibliothèques
associées

IUT + 2 bibs labos CNRS

2

Bibliothèques
partenaires

**Observatoire Côte
d'Azur, Villa Arson**

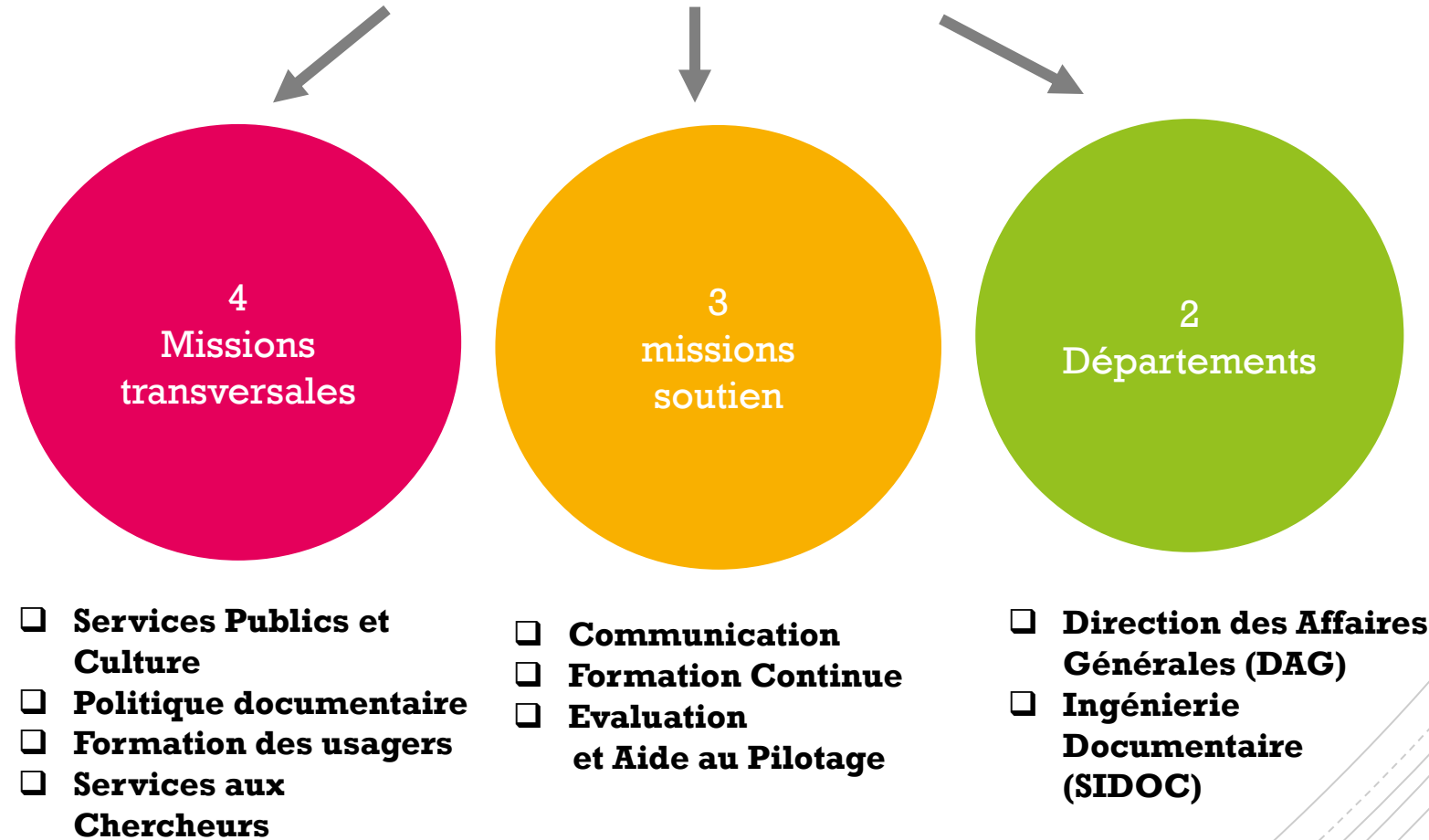
SERVICES
PUBLICS+



La
DiBSO

[Direction des Bibliothèques
et de la Science Ouverte](#)

Organisation



SERVICES PUBLICS+



Mission Services aux Publics et Culture

- + 1 responsable de mission
- + 2 coordinateurs
- + 8 référentes Services aux Publics
- + 8 correspondantes culture

✓ Piloter la politique des services aux Publics de la DiBSO

- ☐ Déployer la mise en œuvre des services
- ☐ Gérer les ouvertures
- ☐ Accompagner les BU dans la démarche de la qualité d'accueil
- ☐ Accompagner les BU dans l'évaluation et la promotion des services

✓ Organisation volet SP de la mission SPC

- ☐ Un coordinateur
- ☐ Des référent.es Services aux Publics dans chaque BU (prise en charge d'un dossier thématique)
- ☐ Des gestionnaires PEB
- ☐ Des correspondant.es handicap dans chaque BU
- ☐ Deux services transversaux :
 - ❖ IUB (Interrogez un Bibliothécaire) : 1 coordinatrice+ 27 répondant.es
 - ❖ Navette InterBU : 2 vague mestres
- ☐ Partenaires : IUT + Sidoc

SERVICES
PUBLICS+



Chiffres clés

DiBSO



- ❑ 91 agents + 28 emplois-étudiants
- ❑ 3 300 places assises
- ❑ 14 000 m² dédiés au public
- ❑ 1 500 000 entrées
- ❑ 500 000 livres imprimés + 439 abonnements
- ❑ 66 bases de données
- ❑ 45 000 emprunts de documents
- ❑ 1 500 000 consultations de ressources en ligne
- ❑ 40 000 prêts de PC et de petit matériel

**SERVICES
PUBLICS+**



La démarche qualité d'accueil dans les universités



- ✓ Pilotage Direction Interministérielle de la Transformation Publique (DITP)
- ✓ Démarche obligatoire pour tous les établissements publics :
 - Politique d'établissement
 - Déploiement SP+ au niveau de l'établissement
 - Établissements pilotes : [La Rochelle](#), [Lille](#), Poitiers
 - Création de [kits](#) de mise en œuvre SP+
 - Ateliers SP+ DITP pour améliorer la plateforme SP+
- ✓ **Labellisation**
 - Création d'un [label](#) SP+ = attestation implication établissement
 - 3 niveaux or, argent, bronze
- ✓ **Université Côte d'Azur**
 - Suspension de la démarche établissement

SERVICES
PUBLICS+

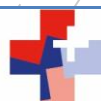


Les bases de SP+



- ✓ Programme 8 engagements
- ✓ 4 piliers :
 - Qualité : démarche d'amélioration continue de la qualité de la relation à l'utilisateur
 - Écoute : donner la parole à l'utilisateur sur son expérience des services
 - Promesse : respect des engagements
 - Preuve : transparence avec publication des résultats

SERVICES
PUBLICS+



On s'engage !

- + Proches
- + Efficaces
- + Simples

Présentation SP+ AE

SERVICES
PUBLICS+



NOUS NOUS
ENGAGEONS
POUR AMÉLIORER
LES SERVICES
PUBLICS

CONNECTEZ-VOUS À SERVICE-PUBLIC.FR



+ PROCHES

- 1 Dans le respect mutuel, vous êtes accueillis avec courtoisie et **bienveillance**, et dans les conditions prévues par la loi vous avez le droit à l'erreur
- 2 Nous sommes **joignables** par téléphone ou sur place et nous facilitons vos démarches en ligne
- 3 Vous bénéficiez d'un **accompagnement** adapté à votre situation personnelle

+ EFFICACES

- 4 Nous vous **orientons** vers la personne compétente pour traiter votre demande
- 5 Vous recevez une **réponse** à vos demandes dans les délais annoncés et vous êtes **informés** sur l'avancement de votre dossier
- 6 Vous avez accès à nos **résultats** de qualité de service

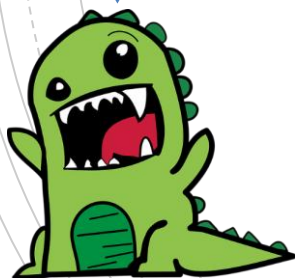
+ SIMPLES

- 7 Vos **avis** sont pris en compte pour améliorer et simplifier nos démarches
- 8 Nous développons en permanence nos **compétences** et nous **améliorons en continu**
- 9 Nous sommes **éco-responsables**

SERVICES
PUBLICS+



Au temps des dinosaures du SCD



□ 2011

- ✓ Démarche initiée par l'Université avec mise en place GT accueil au SCD

□ Depuis 2013

- ✓ Elargissement de la notion d'accueil à tous les services rendus
- ✓ Création d'un portail unique pour le réseau des bibliothèques
- ✓ Création du service « Interroger un bibliothécaire » (IUB)
- ✓ Création du service « Faire venir un livre » et du retour multi-sites
- ✓ Participation au baromètre d'accueil Marianne (enquêtes mystère)
- ✓ Mise en place Charte d'accueil du SCD
- ✓ Elargissement des heures d'ouvertures : une BU porte d'entrée (BU Saint-Jean d'Angély ouverte 100h hebdo)
- ✓ Déploiement du référentiel Marianne

Déploiement des nouveaux engagements au cours de l'année 2021/2022

11

**SERVICES
PUBLICS+**



**SERVICES
PUBLICS +
à la DiBSO**


SERVICE

- ✓ Mise en place d'une formation SP+ dans le cadre du plan de formation continue du SCD depuis 2022
- ✓ Sensibilisation des équipes d'accueil (emploi-étudiants compris)
- ✓ Amélioration démarche qualité d'accueil
 - ☐ Bienveillance et courtoisie
 - ☐ Bien répondre et dans les délais
 - ☐ Amélioration de l'accueil
 - ☐ Simplification des démarches administratives (inscriptions, demande de quitus)
 - ☐ Correspondants handicap
 - ☐ Extension du périmètre de la navette (IUT, INSPE)
 - ☐ Communication externe (site web, affichages, accès aux résultats des enquêtes)
 - ☐ Mises à jour de la charte d'accueil IUB+ guide du répondant IUB 2026
 - ☐ Transparence
 - ☐ Prise en compte des avis des usagers
- ✓ Réaménagement des espaces en salles de lecture
 - ☐ Développement des espaces de détente
- ✓ Développement des animations
 - ☐ Détente et bien-être étudiant
- ✓ Une référente SP dédiée à la thématique « Amélioration des services »

**SERVICES
PUBLICS+**



Et + si affinités


SERVICE

✓ **Co-construire avec les usagers**

- ✓ Demander leurs avis : murs d'expressions, cahiers de suggestions,
- ✓ Enquêtes basées sur la démarche orientée utilisateurs (UX design)
 - ✓ Participation aux projets de réaménagement
 - ✓ Evaluation des services (reprographie)
 - ✓ Observations des usages (espaces)
 - ✓ Entretiens

✓ **Et ensuite :**

- ✓ Coordination des enquêtes de la DiBSO par la mission SPC
- ✓ Enquêtes UX sur le catalogue
- ✓ Guichet unique IUB
 - Mémos banques de prêt
 - Handicap
 - Eco-responsabilité
 - Auto-évaluation

SERVICES
PUBLICS+



Et vous ?

Je suis à votre écoute !





SERVICES
PUBLICS



Pour aller
plus loin



Bibliographie

[Courty, Héloïse. "La Qualité, Un Levier Pour Le Management de L'Accueil." *Développer L'Accueil En Bibliothèque*. Villeurbanne: Presses de l'enssib, 2017. 124–133. Print.](#)

[Miribel, Marielle de, et al. *Accueillir Les Publics Comprendre et Agir*. 2e & #233;dition revue et augment & #233;e. ed. 2013. Print. BibliothèqueQues.](#)

[Schietecatte, Valérie, and Laurence Brunel. *200 Questions Concours de BibliothèqueQues*. Nouvelleédition revue et corrig & #233;e. 2023. Print. Cible Concours Fonction Publique.](#)

Textes réglementaires

- ✓ [Loi pour un Etat au service d'une société de confiance \(dite loi EESOC\) / LOI n° 2018-727 du 10 août 2018](#)
- ✓ [Circulaire des engagements de l'Etat pour des services éco-responsables / 25 février 2020](#)

Sitographie

- ✓ [Services publics + \(DITP\)](#)
- ✓ [Je donne mon avis](#)
- ✓ [Services publics + sur notre site web](#)

Crédits images : Pixabay
excepté Diapo 11 : DiBSO



SERVICES
PUBLICS



Merci de votre
attention !



**Et n'oubliez pas
le sourire, c'est**

**SERVICES
PUBLICS**

