

Concours externe de Technicien de Bibliothèque, BAP F
Session 2011
Centre organisateur : Université de Reims Champagne Ardenne
Epreuve d'admissibilité – Durée 3 heures- Coefficient 3

Epreuve écrite de 3 heures, aucun document n'est autorisé.
Aucune sortie ne sera autorisée avant 1 heure de composition

Sujet :

Technicien de bibliothèque, vous êtes responsable du centre de documentation de l'antenne délocalisée de votre université dans la ville de Blois-les-Roses. Vous gérez une équipe composée de quatre personnes, deux magasiniers, un étudiant vacataire et vous-même, votre centre de documentation est ouvert 55 heures par semaine et accueille les 1500 étudiants de votre composante. Ces étudiants se répartissent dans 3 parcours de licence en Sciences Humaines et sociales et deux masters de langues appliquées et droit. Le centre de documentation possède un fonds de 32 000 ouvrages, 200 titres de périodiques dont 75 vivants. Ce fonds est en partie (environ 75 %) en libre accès.

Votre Université s'est engagée dans le cadre de la labellisation Marianne dans une démarche de rénovation et d'amélioration de l'accueil de ses publics. Le directeur du Service Commun de Documentation auquel vous êtes rattaché vous invite à réfléchir à l'élaboration d'un projet d'amélioration de l'accueil dans votre centre de documentation.

Pour mener à bien ce travail, vous rédigerez une note (3-4 pages), à l'attention de votre directeur présentant votre démarche, et en vous appuyant sur l'annexe ci-jointe.

En annexe : charte Marianne

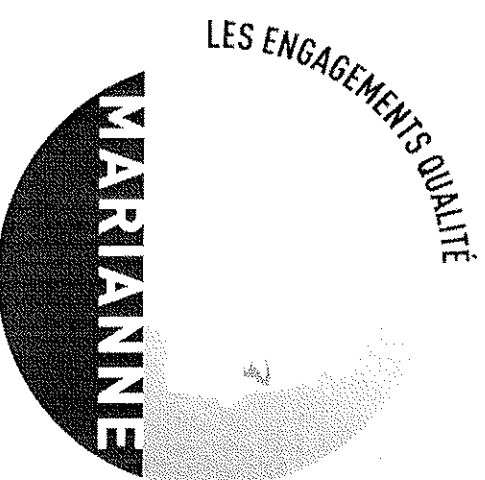


Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

Référentiel Marianne (mai 2008)

MINISTÈRE DU BUDGET, DES COMPTES PUBLICS ET DE LA
FONCTION PUBLIQUE

Direction générale de la modernisation de l'Etat



SOMMAIRE

SOMMAIRE	2
1- Objet et domaine d'application	3
1.1 – Objet.....	3
1.2 – Domaine d'application.....	3
2- Contexte et mise en œuvre de la qualité de l'accueil	4
2.1 – Les démarches qualité dans le service public.....	4
2.2 – La Charte Marianne, un programme fédérateur pour améliorer la qualité de l'accueil dans les administrations.....	4
2.3 – De la Charte Marianne au référentiel Marianne et à son système d'attribution d'un label associé.....	4
2.4 – Le déploiement du référentiel Marianne Version 2 au sein des services de l'Etat.....	5
2.5 - Les principes à respecter dans la mise en œuvre d'une démarche d'amélioration de la qualité de l'accueil.....	5
3 - Liste des engagements de service	7
4 - Liste des engagements de service détaillés	9
Vous souhaitez des services plus disponibles : nous nous engageons à optimiser nos conditions d'accès en fonction de vos besoins.....	9
Vous attendez un accueil plus attentif : nous nous engageons à vous recevoir avec courtoisie et efficacité.....	11
Vous souhaitez un traitement plus rapide de vos demandes : nous nous engageons à vous répondre dans les délais annoncés.....	12
Vous attendez plus d'écoute : nous nous engageons à vous solliciter pour progresser.....	14
Pour respecter nos engagements, nous améliorons notre organisation et faisons évoluer nos compétences.....	14
5 - Glossaire	16

1-Objet et domaine d'application

1.1 – Objet

Le présent référentiel définit un ensemble de 19 engagements portant sur les modalités d'accueil des usagers dans les services publics. Il vise à apporter aux usagers d'un service public des garanties sur les conditions et la performance de leur accueil.

L'attribution du Label Marianne est conditionnée par une évaluation externe visant à vérifier le respect des engagements définis dans ce référentiel. Les règles régissant l'attribution du label Marianne par tierce partie ont été validées par la Direction Générale de la Modernisation de l'Etat (DGME).

1.2 – Domaine d'application

Ce référentiel s'applique à toutes les organisations exerçant un service public, et relevant d'une autorité administrative, ou agissant par délégation d'une telle autorité. Il s'agit notamment :

- des administrations de l'Etat,
- des juridictions judiciaires et administratives,
- des collectivités territoriales,
- de la fonction publique hospitalière,
- des établissements publics,
- des organismes gérant des régimes de protection sociale,
- des organismes chargés de la gestion d'un service public administratif,
- des établissements de l'Education Nationale.

Ce référentiel peut s'appliquer à une organisation dans son ensemble aux seuls de ses services en relation avec les usagers. Dans tous les cas d'accueil physique, le premier point de contact de l'utilisateur avec l'organisation (le service d'accueil général), doit entrer dans le champ de la labellisation.

Il convient de rappeler qu'en dehors des caractéristiques prévues dans ce référentiel, les services faisant l'objet de la labellisation Marianne doivent se conformer aux réglementations en vigueur dans leur champ d'activité.

2- Contexte et mise en œuvre de la qualité de l'accueil

2.1 – Les démarches qualité dans le service public

L'amélioration des relations administration / usagers est un thème récurrent de modernisation de l'Etat. Des progrès ont été accomplis grâce aux travaux menés au niveau interministériel en matière de simplification du droit, de simplification du langage administratif et de développement de l'administration électronique. Pour déboucher sur une amélioration effective des relations avec les usagers, il faut recueillir leurs besoins et attentes et faire évoluer les pratiques et les modes de management. C'est là tout l'enjeu du développement des démarches qualité.

Dans les années 90, les pouvoirs publics ont cherché à impulser des actions d'amélioration de la qualité mais sans véritablement parvenir à créer un mouvement d'ampleur basé sur des principes harmonisés. Pourtant, les démarches qualité se sont progressivement développées dans les services administratifs.

Pour les services de l'Etat, un recensement effectué à l'automne 2005 montrait qu'environ 200 d'entre eux sont certifiés ISO 9001, essentiellement dans des ministères ou réseaux ayant des activités à forte teneur technique (défense, équipement, DRIREF...). Une certaine a obtenu une accréditation COFRAC. Certaines administrations ont lancé des programmes de certification de service (administrations fiscales, préfectures, centres de formation du ministère de l'agriculture).

Globalement, le constat demeure : celui d'un développement inégal et d'une certaine dispersion des actions, les démarches qualité restent souvent le fait d'initiatives locales à la pérennité fragile.

2.2 – La Charte Marianne, un programme fédérateur pour améliorer la qualité de l'accueil dans les administrations

Les pratiques en matière d'accueil demeurent hétérogènes et l'accueil est souvent une préoccupation secondaire. La mise en place de la Charte Marianne, charte générique de l'accueil des usagers a marqué un tournant significatif.

Au-delà de l'objectif évident d'amélioration de l'accueil, le but du programme « Marianne » était aussi d'initier les pratiques managériales au sein des services de l'Etat. Après la phase de conception (mars à octobre 2003), l'impulsion fut donnée au plus haut niveau de l'Etat par le président de la République qui a fixé le début de l'année 2005 comme échéance de généralisation de la charte Marianne dans les services de l'Etat.

2.3 – De la Charte Marianne au référentiel Marianne et à son système d'attribution d'un label associé

Plus de 2000 organisations publiques appliquent actuellement les engagements de la Charte Marianne. Au-delà de ce constat quantitatif, des enquêtes « usagers mystères » conduites à l'automne 2005 ont montré la nécessité de progresser sur la fiabilité des engagements et d'ancrer plus profondément les pratiques de mesure des résultats et de pilotage de l'amélioration.

C'est ainsi que la Charte Marianne a évolué vers le référentiel Marianne associé à un système de reconnaissance externe. Ce socle commun sur la qualité de l'accueil dans les services publics a vocation à être complété par des démarches métier d'amélioration du service rendu aux usagers, qu'illustrent les référentiels QUALIPREF et QUALIFINANCES.

Ainsi, le référentiel Marianne, tout en se situant dans la continuité de la Charte Marianne, se substitue t-il à la Charte. Il s'en démarque aussi du fait du label qui peut lui être associé.

2.4 – Le déploiement du référentiel Marianne Version 2 au sein des services de l'Etat

Suite à une phase expérimentale conduite par la DGMÉ au cours de l'année 2007 avec une soixantaine de sites pilotes, le référentiel Marianne a fait l'objet d'une nouvelle rédaction qui hausse le niveau d'exigence de certains engagements pour tenir compte :

- de l'analyse des retours d'expérience réalisés à la fin de la phase d'expérimentation du Label Marianne,
- de l'écoute des usagers qui se sont exprimés lors de focus groupes organisés par la DGMÉ ou plus généralement lors d'enquêtes de satisfaction sur l'accueil
- des mesures prises par le Conseil de la modernisation des politiques publiques (CMPP) sur l'amélioration de l'accueil.

Cette nouvelle version est déployée dans la sphère publique de l'Etat, en application des mesures décidées par le CMPP du 12 décembre 2007.

Le pilotage, la coordination et le suivi du déploiement dans les services de l'Etat du présent référentiel Marianne sont assurés, par la Direction générale de la modernisation de l'Etat (ministère du budget, des comptes publics et de la fonction publique).

2.5 - Les principes à respecter dans la mise en œuvre d'une démarche d'amélioration de la qualité de l'accueil

Toute démarche qualité vise à l'amélioration continue des services rendus aux clients et à l'accroissement de leur satisfaction.

Si agissant de l'accueil dans les services publics, il est opportun d'identifier quels sont les usagers et les services qui leur sont rendus par l'organisation concernée, quels sont les attentes et les besoins des usagers, et de repérer quels sont les canaux les plus pratiques et les plus sensibles pour les usagers : accueil physique, téléphonique, courriers, courriels ou accueil virtuel via les sites Internet. - L'accueil doit être considéré comme la première étape de toute prestation de service au public. Aussi est-il opportun d'avoir une vision « globale » de la relation avec les usagers.

Une fois ce travail conduit, il convient d'entreprendre de véritables actions permettant d'optimiser les fonctionnements et d'améliorer l'accueil et le service aux usagers. Exemples issus du retour d'expérimentation :

- o Mettre en place un agent dédié à l'accueil téléphonique pour améliorer le traitement des demandes par téléphone et réduire ainsi le déplacement des usagers sur site.
- o Etablir l'équilibre entre les fonctions « front et back office » en fonction des flux d'accueil.
- o Analyser précisément les compétences requises pour l'accueil des publics et identifier les manques. Former les acteurs à l'accueil physique, téléphonique.
- o Intégrer dans le tableau de bord de suivi de la performance par la Direction, la mesure de l'accueil. Aborder la performance de l'accueil lors des réunions de direction et d'encadrement intermédiaire.

Les seuils des indicateurs ne sont pas fixés volontairement dans ce référentiel afin de respecter son caractère cadre et « tout terrain ». Les indicateurs et leurs seuils de satisfaction doivent être fixés pour porter l'ambition de performance en tenant compte des attentes des différents types des usagers et des canaux d'accès qu'ils privilégient. Le diagnostic permettant l'adaptation des horaires d'ouverture aux besoins des usagers est initié par cette analyse stratégique des flux, des services rendus par typologie d'usagers ; la politique qualité de l'organisation présente cette volonté d'écoute et cette ambition d'amélioration.

Chaque année, le bilan annuel est un instant privilégié pour évaluer les résultats et rehausser les seuils pour continuer à progresser.

Le diagnostic sur l'accessibilité et la disponibilité des services doit être entrepris permettant si nécessaire, d'adapter de manière optimale les horaires d'ouverture des guichets, d'ouvrir les possibilités de prise de rendez-vous et par effet, de réduire les durées d'attente à l'accueil : par exemple : organiser différemment le travail des agents pour assurer la continuité du service d'accueil, augmenter les demandes traitées au pré accueil, offrir la possibilité de dépôt de dossiers, structurer les files d'attentes,

communiquer sur les heures creuses pour infléchir les habitudes des usagers... Cette nouvelle exigence Engagement N°1 provient d'une décision du Comité de Modernisation des Politiques publiques.

- La démarche d'amélioration doit solliciter la participation des agents qui sont au cœur de la problématique de l'accueil. La finalité n'étant pas nécessairement décrite des procédures mais de maîtriser, partager puis améliorer les pratiques et les savoir-faire s'exprimant dans la relation avec les usagers.

- Dans ces démarches, la recherche de l'optimisation des pratiques et des moyens doit être permanente, par la simplification et la réduction de la charge, par la dématérialisation des documents, par l'acquisition de compétences complémentaires. De même l'encadrement doit s'assurer régulièrement que les engagements sont bien respectés par toute disposition permettant de garantir le maintien des résultats obtenus : par exemple surveillance des indicateurs, contrôles, autocontrôles, enquêtes mystère...

- La version 2 du référentiel apporte de nouvelles obligations : elle est aussi plus exigeante, par exemple pour les courriers, courriels et réponses téléphoniques où il ne s'agit pas seulement de décrocher ou d'accuser réception mais bien de donner dans les délais impartis, une réponse pertinente et juste par rapport à la demande (nous traitons...)