

# Journée d'étude AFNOR / BNF

## Les normes, vecteur d'amélioration de la qualité des services aux usagers

---

Vendredi 11 octobre 2019 / 9h-17h  
Paris, Bibliothèque Nationale de France  
Site François Mitterrand – Grand Auditorium (Hall Est)

09H - 9H30 **Accueil**

9H30 - 10H **Ouverture - BNF**

- **Stéphanie Roussel, présidente d'AFNOR CN 46 « Information et Documentation »**
- **Gaëlle Béquet, présidente de l'ISO TC 46 « Information et Documentation »**

10h00 - 10H35 **Qualité des services aux usagers, de quoi parle-t-on ?**

**Marie-Françoise Nesme, Temperens, membre de la commission AFNOR/CN46-11**

La qualité de service à l'utilisateur dans les bibliothèques de l'enseignement supérieur : l'exemple de la démarche Marianne, par Claire Josserand, chargée de mission (DGESIP-DGRI), Ministère de l'enseignement supérieur, de la recherche et de l'innovation et Icare le Blanc, Responsable national du référentiel Marianne, Direction interministérielle de la transformation publique.

Questions/réponses

10H35 - 11H05 **Pause-café offerte**

11H05 - 12H30 **Table ronde : Quels outils pour évaluer les services et la qualité ?**

- **Les évolutions normatives, par Cécile Queffélec, Ministère de la Culture, présidente de la commission AFNOR/CN46-8**
- **Analyse du besoin et statistiques européennes, par Hélène Coste, ADBU**
- **Projet de nouvelles typologies, par Cyrille Clavel, Sous-directeur en charge de la lecture publique, pour l'ABD.**
- **LIBQUAL, retour d'expérience, par Christelle Quillet, Service commun de documentation de l'Université de Rouen, membre de la commission AFNOR/CN46-8.**

Questions/Réponses

12h30 - 14H **Pause déjeuner libre**

14H - 15H15 **Table ronde : Quelle(s) organisation(s) pour mettre en œuvre et améliorer la qualité?**

- **ISO 30300 et 30301- Systèmes de gestion de documents d'activité (CN46-11) et cas pratique d'application de l'ISO 30301 à la RATP, par Marie-Françoise Nesme, Temperens, membre de la commission AFNOR/CN46-11.**
- **Exemple de la BNF – la démarche qualité et la mise en place de la charte Marianne, par Stéphanie Fréhel, Direction des Publics, BNF.**
- **Certification et confiance, par Stéphanie Roussel, Mintika, présidente de la commission AFNOR/CN 46.**

15H - 15H30 **Pause**

15h30 - 16H30 **Les leviers de la qualité**

- **Exemple d'une certification globale (stratégie, gestion des réclamations, apports,...), par Isabelle Bontemps, Université Lyon 1.**
- **Exemple d'une collectivité territoriale - QualiPARIS, par Chloé Loux-Demilly, cheffe de projet QualiPARIS, Service de la relation usager, Ville de Paris et par Alexandre Favereau-Abdallah, chargé de mission développement et accueil des publics, Direction des Affaires Culturelles, Bureau des Bibliothèques et de la Lecture, Ville de Paris.**

Questions/Réponses

16H30 - 17H : **Conclusion**

