

L'AGGLO

Beziers
méditerranée

mAm
médiathèque andré malraux



ÉVALUER AU QUOTIDIEN S'ENGAGER DANS UNE DÉMARCHE DE FORMALISATION

*La bibliothèque vaut-elle le coût ?
OLL, ENSSIB, Média d'Oc
Bibliothèque Interuniversitaire Montpellier*

*Maison des Étudiants Aimé Schoenig
Hélène Gondard Bolo
Montpellier, le 17/10/2019*



Label Marianne et son référentiel – Propriété de l'État

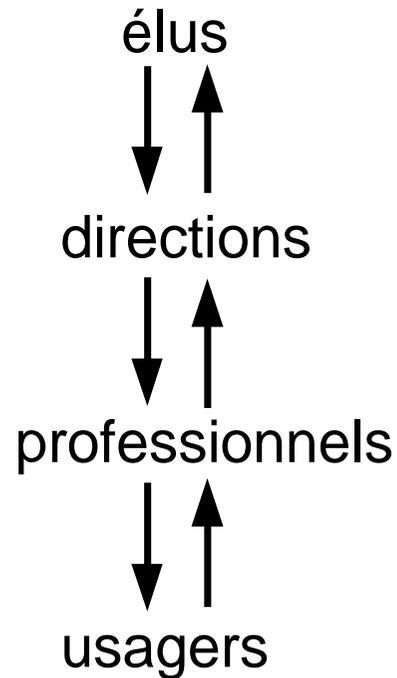


- ◆ SGMAP = pilote du référentiel
- ◆ État = propriétaire du label
- ◆ État confie à un organisme indépendant, spécialisé dans les certifications et les labels qualité, la mission d'audit et d'attribution du label



AFNOR

Référentiel Pour les descendant = usagers



Front office

Référentiel Avec les ascendant = usagers

Back office

Interaction avec les agents



DES INFORMATIONS QUI RÉPONDENT À VOS ATTENTES, UNE ORIENTATION EFFICACE

- Engagement 1** Nous vous apportons les **informations indispensables** à la réalisation de vos démarches et nous veillons à leur **mise à jour** sur tous les supports.
- Engagement 2** Nous **facilitons l'utilisation de nos services** sur internet et la réalisation de vos démarches en ligne.
- Engagement 3** Nous vous orientons vers le **bon service** ou vers la **bonne administration** et nous **vous aidons** à réaliser vos démarches.

UN ACCUEIL AIMABLE ET ATTENTIONNÉ



- Engagement 4** Nous vous accueillons **avec courtoisie** dans le respect mutuel, nous vous **informons de votre délai d'attente**, et nous veillons à votre **confort**.
- Engagement 5** Nous **facilitons l'accès aux démarches** pour les personnes en situation de handicap.
- Engagement 6** Nous **accueillons de manière adaptée** les personnes en difficulté.



DES RÉPONSES CLAIRES DANS LES DÉLAIS ANNONCÉS

- Engagement 7** Nous répondons de **façon claire et précise** à vos demandes et à vos réclamations :
- dans un **déla maximum d'une semaine** lorsqu'elles sont adressées par voie électronique (courriels, formulaires de contact en ligne, téléprocédures).
 - dans un **déla maximum de deux semaines** lorsqu'elles sont adressées par courrier.
- Engagement 8** Nous **répondons à tous vos appels** en limitant au maximum votre temps d'attente.

À VOTRE ÉCOUTE POUR PROGRESSER



- Engagement 9** Nous utilisons vos remarques et vos suggestions pour **améliorer nos services**.
- Engagement 10** Nous **évaluons régulièrement votre satisfaction** et nous communiquons les résultats de ces évaluations.



LE SERVICE PUBLIC S'ENGAGE AUPRÈS DE SES AGENTS

- Engagement 11** Nous **formons nos collaborateurs** et nous leur donnons les **outils nécessaires** pour leur permettre d'orienter et de **faciliter les démarches** des usagers.
- Engagement 12** Nous **évaluons nos pratiques**, nous impliquons nos collaborateurs et nous prenons en compte leurs retours pour améliorer la qualité de service.

Mise en place de la démarche qualité à la MAM

L'AGGLO

Beziers
méditerranée

303 km²

120 208 habitants au 1^{er} janvier 2017

17 communes

11 % de la population de l'Hérault

2,1 % de la région Occitanie Pyrénées Méditerranée



médiathèque andré malraux

53 agents

24 000 inscrits

170 000 documents

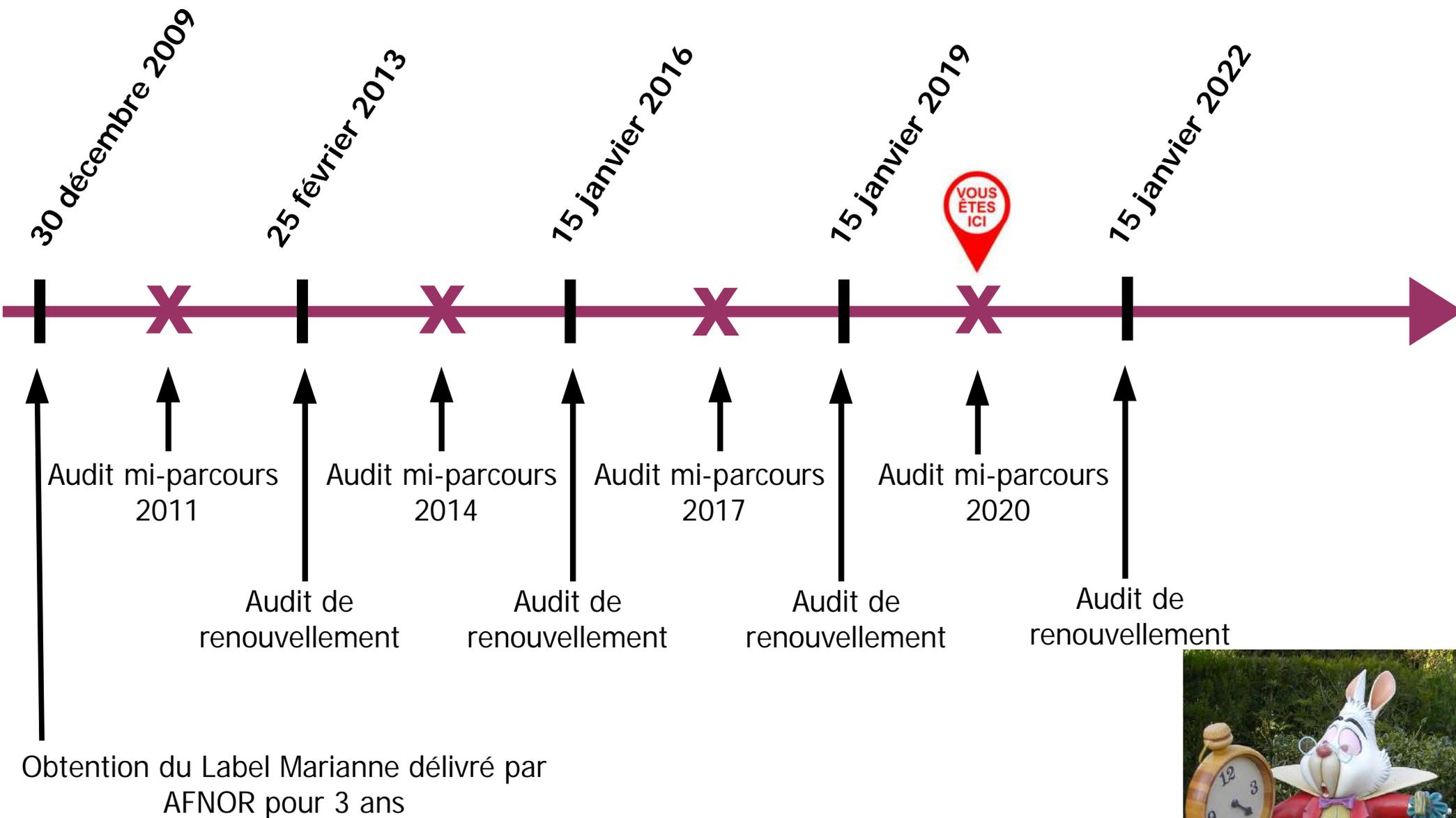
Mise en place de la démarche qualité à la MAM

- mars 2009 → constitution du groupe Marianne
- avril 2009 → diagnostic et première auto-évaluation présentés aux élus pour aide à la décision
- mai 2009 → décision en bureau communautaire de s'engager dans la labellisation
- juin 2009 → dépôt de candidature auprès de l'AFNOR
- juin-décembre 2009 → mise en œuvre du référentiel
- 11-12 décembre 2009 → audit par AFNOR certification
- 30 décembre 2009 → obtention du label Marianne, délivré par AFNOR pour 3 ans

Suivi de la démarche qualité



médiathèque andré malraux



Le périmètre du référentiel Marianne

En interne

Tout le personnel de la MAM



Autres directions de l'agglomération concernées par le référentiel

Direction **Ressources Humaines** (formations)

Direction **Système d'Information** (maintenance informatique)

Direction **Ressources Techniques** (contrats de maintenance des équipements, société de nettoyage)

Les prestataires entrant dans le champ du référentiel

vigiles, sociétés de **nettoyage**, **maintenance**

(ascenseur, monnayeur, automate 24/24)

La mise en œuvre du référentiel



Prendre en compte de nouvelles normes

Définir les procédures

Créer de nouveaux supports

Former les agents

Sensibiliser les services extérieurs

Contrôler = auto-évaluation et audit



Équipe !

L'équipe Marianne : un référent et des relais

Un référent

Organise et coordonne la démarche qualité

organise des réunions avec l'équipe Marianne

coordonne l'équipe Marianne pour la mise en œuvre des engagements

est responsable des engagements relatifs à :

l'enquête de satisfaction

la création d'outils et de supports

la définition d'indicateurs de suivi et de veille

le pilotage de l'auto-évaluation

la réalisation du bilan annuel et sa diffusion

Communication interne et externe

avec le personnel : sensibilisation et bilan sur la démarche qualité, amélioration de la démarche

avec les intervenants extérieurs, notamment pour l'enquête de satisfaction : enseignants, accueil et suivi de stagiaires

avec les auditeurs et l'AFNOR lors des audits : préparation, accueil sur site et débriefing en lien étroit avec la direction

L'équipe Marianne : un référent et des relais

Les relais

participent aux réunions du groupe Marianne

s'impliquent dans la mise en place du référentiel

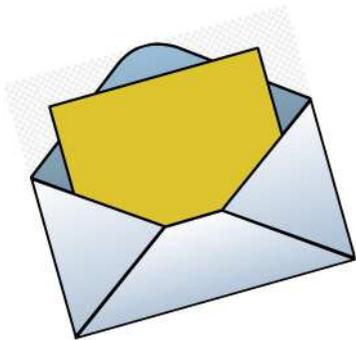
vérifient la mise en conformité des engagements sur
lesquels ils sont positionnés

participent à la mise en place des actions correctives

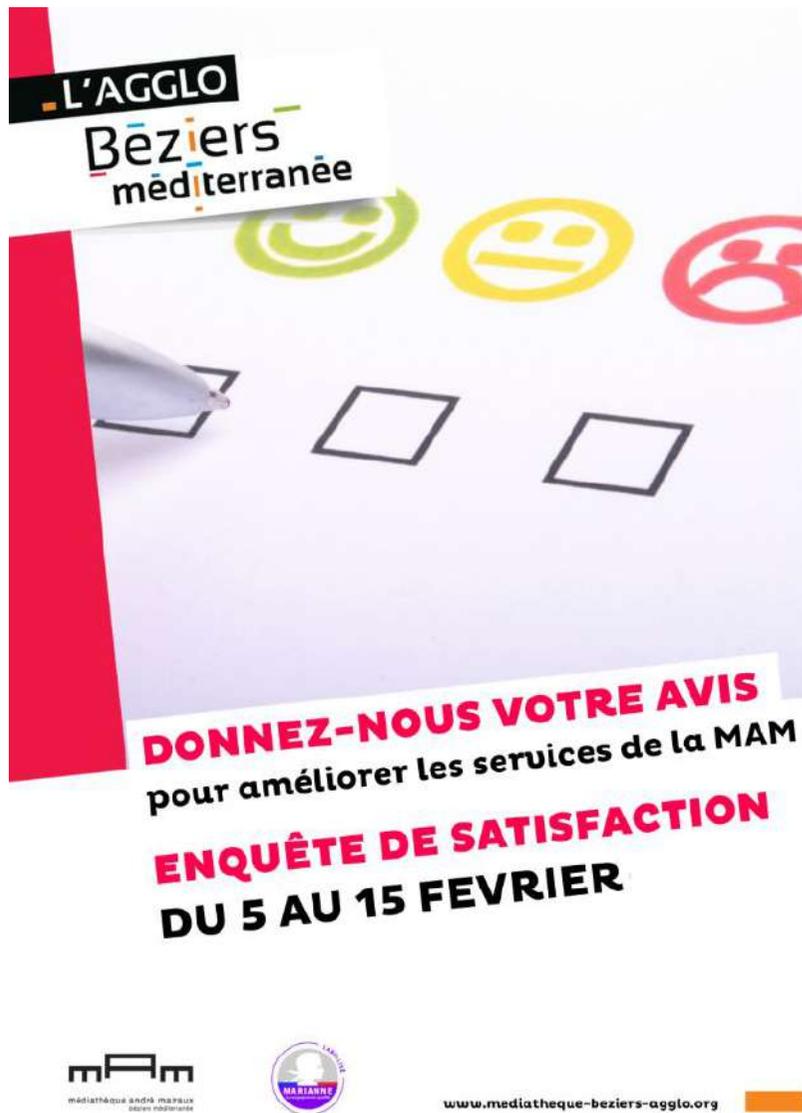
sont vigilants sur la mise à jour des documents
d'informations au public

Évaluer – indicateurs de suivi

- E7** Nous répondons de façon claire et précise à vos demandes et à vos réclamations dans un délais maximum de :
- **7 jours** lorsqu'elles sont adressées par voie électronique
 - **15 jours** lorsqu'elle sont adressées par courrier postal
- E8** Nous répondons à tous vos appels en **limitant au maximum** votre temps d'attente



Évaluer – enquête de satisfaction



- ◆ Enquête annuelle, 200 participants, panel représentatif des personnes de + de 15 ans inscrites à la MAM
- ◆ Convention lycée Jean Mermoz filière ARCU
Accueil et Relation Clients et Usagers



- ◆ Service stratégie et performance de l'agglomération Béziers Méditerranée



Prise en compte des résultats et des propositions des usagers pour améliorer nos pratiques

Évaluer – auto-évaluations

- ◆ 1 ou 2 auto-évaluations par an
- ◆ le référent et les relais Marianne vérifient la conformité de la médiathèque avec les critères de l'engagement sur lequel ils sont positionnés

→ Engagements | conformes
partiellement conformes
non conformes



⇒ Effectuer les corrections nécessaires

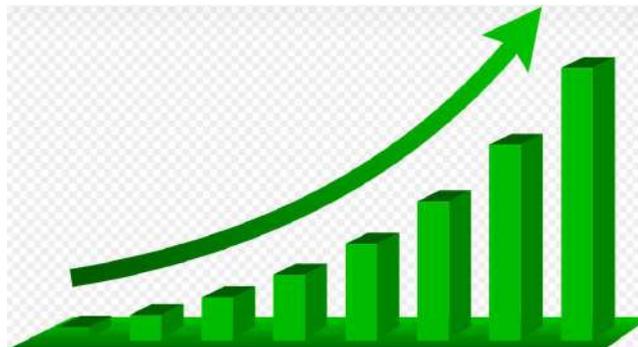
Évaluer – audits

- ◆ Audit d'obtention du label
- ◆ Audit de mi-parcours après 18 mois
- ◆ Audit de renouvellement 3 ans après l'obtention du label

→ Points forts

Pistes de progrès = propositions de l'auditeur

Points sensibles = corrections obligatoires



Outils de suivi – TRAM

Tableau récapitulatif des actions à mener

- ◆ Répertoire l'ensemble des actions que l'équipe Marianne doit mener
- ◆ Contient toutes les améliorations mise en place suite aux remarques des usagers ou des agents

➔ TRAM = aide pour la rédaction du bilan annuel

TABLEAU RECAPITULATIF DES ACTIONS A MENER 2019					
SOURCE	ACTIONS A MENER	QUI S'EN OCCUPE	ÉCHÉANCE	MISE EN ŒUVRE	RÉSULTAT/EFFICACITÉ
EDS 2019 au sein de la SEM	Administration de l'EDS 2019 par le logiciel de Marianne Etrouart (EDS) Laurin (EDS) Doreen (EDS) Marianne (EDS) Lina (EDS) Alexis (EDS) Léa (EDS)	Marianne Flavia (portefeuille Christian)	Février 2019	- Utilisation de tablettes pour l'administration de l'enquête - Maris 3 de 12h-15h, mercredi 8 et jeudi 12 de 12h-15h - EDS disponibles tous les jours compte de parait des accès à la SEM par site et par tranche d'âge	OK
EDS 2019 par le portail	Informez le public, invitation à participer à l'EDS	Marianne Sophie E.	Février 2019	- Communication par réseaux sociaux - réseaux sociaux - site - Relations et contacts en trois afin de se rapprocher au maximum du participant par tranche d'âge	OK
EDS 2019 au sein de la SEM et par le portail	analyse des résultats et production de la synthèse	Marianne Carole	Mai 2019	- Le nombre de questionnaires par tranche d'âge et par sexe n'a pas été atteint dans le cas de la majorité de l'âge - l'absence de questionnaires dans les zones qui sont en ligne - Porter l'attention sur l'absence de questionnaires pour obtenir le nombre de questionnaires validés selon le plan initial. Par contre toutes les remarques des usagers ont été prises en compte pour améliorer les prochains. - Analyser des résultats - Rédiger une synthèse - Diffuser les résultats	OK Diffusion des résultats dans les espaces et sur le portail le 24/05/2019
Mise en service de la carte unique pour l'accès aux installations de l'Agence	- mise à jour de la procédure - information des agents - ré-organisation de la banque d'accueil réception	Marianne	Avril 2019	- Étude C. a réalisé la procédure carte unique - Réunion avec le jury, le comité de direction - Débuter à ré-organiser la banque d'accueil réception	OK
Portail en accès aux usagers en situation de handicap	Suite à la demande de la direction, et suite à l'équipement T1 du bâtiment Marianne, l'ensemble des agents de la médiathèque devant être en 2019 une formation spécifique sur l'accès au public en situation de handicap	Marianne	Mai 2019	- ARI et pour le service public, les agents ont été formés en trois étapes - Chaque groupe à leur tour pour effectuer les 2001, 2, 3, 4, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 40, 41, 42, 43, 44, 45, 46, 47, 48, 49, 50, 51, 52, 53, 54, 55, 56, 57, 58, 59, 60, 61, 62, 63, 64, 65, 66, 67, 68, 69, 70, 71, 72, 73, 74, 75, 76, 77, 78, 79, 80, 81, 82, 83, 84, 85, 86, 87, 88, 89, 90, 91, 92, 93, 94, 95, 96, 97, 98, 99, 100, 101, 102, 103, 104, 105, 106, 107, 108, 109, 110, 111, 112, 113, 114, 115, 116, 117, 118, 119, 120, 121, 122, 123, 124, 125, 126, 127, 128, 129, 130, 131, 132, 133, 134, 135, 136, 137, 138, 139, 140, 141, 142, 143, 144, 145, 146, 147, 148, 149, 150, 151, 152, 153, 154, 155, 156, 157, 158, 159, 160, 161, 162, 163, 164, 165, 166, 167, 168, 169, 170, 171, 172, 173, 174, 175, 176, 177, 178, 179, 180, 181, 182, 183, 184, 185, 186, 187, 188, 189, 190, 191, 192, 193, 194, 195, 196, 197, 198, 199, 200, 201, 202, 203, 204, 205, 206, 207, 208, 209, 210, 211, 212, 213, 214, 215, 216, 217, 218, 219, 220, 221, 222, 223, 224, 225, 226, 227, 228, 229, 230, 231, 232, 233, 234, 235, 236, 237, 238, 239, 240, 241, 242, 243, 244, 245, 246, 247, 248, 249, 250, 251, 252, 253, 254, 255, 256, 257, 258, 259, 260, 261, 262, 263, 264, 265, 266, 267, 268, 269, 270, 271, 272, 273, 274, 275, 276, 277, 278, 279, 280, 281, 282, 283, 284, 285, 286, 287, 288, 289, 290, 291, 292, 293, 294, 295, 296, 297, 298, 299, 300, 301, 302, 303, 304, 305, 306, 307, 308, 309, 310, 311, 312, 313, 314, 315, 316, 317, 318, 319, 320, 321, 322, 323, 324, 325, 326, 327, 328, 329, 330, 331, 332, 333, 334, 335, 336, 337, 338, 339, 340, 341, 342, 343, 344, 345, 346, 347, 348, 349, 350, 351, 352, 353, 354, 355, 356, 357, 358, 359, 360, 361, 362, 363, 364, 365, 366, 367, 368, 369, 370, 371, 372, 373, 374, 375, 376, 377, 378, 379, 380, 381, 382, 383, 384, 385, 386, 387, 388, 389, 390, 391, 392, 393, 394, 395, 396, 397, 398, 399, 400, 401, 402, 403, 404, 405, 406, 407, 408, 409, 410, 411, 412, 413, 414, 415, 416, 417, 418, 419, 420, 421, 422, 423, 424, 425, 426, 427, 428, 429, 430, 431, 432, 433, 434, 435, 436, 437, 438, 439, 440, 441, 442, 443, 444, 445, 446, 447, 448, 449, 450, 451, 452, 453, 454, 455, 456, 457, 458, 459, 460, 461, 462, 463, 464, 465, 466, 467, 468, 469, 470, 471, 472, 473, 474, 475, 476, 477, 478, 479, 480, 481, 482, 483, 484, 485, 486, 487, 488, 489, 490, 491, 492, 493, 494, 495, 496, 497, 498, 499, 500, 501, 502, 503, 504, 505, 506, 507, 508, 509, 510, 511, 512, 513, 514, 515, 516, 517, 518, 519, 520, 521, 522, 523, 524, 525, 526, 527, 528, 529, 530, 531, 532, 533, 534, 535, 536, 537, 538, 539, 540, 541, 542, 543, 544, 545, 546, 547, 548, 549, 550, 551, 552, 553, 554, 555, 556, 557, 558, 559, 560, 561, 562, 563, 564, 565, 566, 567, 568, 569, 570, 571, 572, 573, 574, 575, 576, 577, 578, 579, 580, 581, 582, 583, 584, 585, 586, 587, 588, 589, 590, 591, 592, 593, 594, 595, 596, 597, 598, 599, 600, 601, 602, 603, 604, 605, 606, 607, 608, 609, 610, 611, 612, 613, 614, 615, 616, 617, 618, 619, 620, 621, 622, 623, 624, 625, 626, 627, 628, 629, 630, 631, 632, 633, 634, 635, 636, 637, 638, 639, 640, 641, 642, 643, 644, 645, 646, 647, 648, 649, 650, 651, 652, 653, 654, 655, 656, 657, 658, 659, 660, 661, 662, 663, 664, 665, 666, 667, 668, 669, 670, 671, 672, 673, 674, 675, 676, 677, 678, 679, 680, 681, 682, 683, 684, 685, 686, 687, 688, 689, 690, 691, 692, 693, 694, 695, 696, 697, 698, 699, 700, 701, 702, 703, 704, 705, 706, 707, 708, 709, 710, 711, 712, 713, 714, 715, 716, 717, 718, 719, 720, 721, 722, 723, 724, 725, 726, 727, 728, 729, 730, 731, 732, 733, 734, 735, 736, 737, 738, 739, 740, 741, 742, 743, 744, 745, 746, 747, 748, 749, 750, 751, 752, 753, 754, 755, 756, 757, 758, 759, 760, 761, 762, 763, 764, 765, 766, 767, 768, 769, 770, 771, 772, 773, 774, 775, 776, 777, 778, 779, 780, 781, 782, 783, 784, 785, 786, 787, 788, 789, 790, 791, 792, 793, 794, 795, 796, 797, 798, 799, 800, 801, 802, 803, 804, 805, 806, 807, 808, 809, 810, 811, 812, 813, 814, 815, 816, 817, 818, 819, 820, 821, 822, 823, 824, 825, 826, 827, 828, 829, 830, 831, 832, 833, 834, 835, 836, 837, 838, 839, 840, 841, 842, 843, 844, 845, 846, 847, 848, 849, 850, 851, 852, 853, 854, 855, 856, 857, 858, 859, 860, 861, 862, 863, 864, 865, 866, 867, 868, 869, 870, 871, 872, 873, 874, 875, 876, 877, 878, 879, 880, 881, 882, 883, 884, 885, 886, 887, 888, 889, 890, 891, 892, 893, 894, 895, 896, 897, 898, 899, 900, 901, 902, 903, 904, 905, 906, 907, 908, 909, 910, 911, 912, 913, 914, 915, 916, 917, 918, 919, 920, 921, 922, 923, 924, 925, 926, 927, 928, 929, 930, 931, 932, 933, 934, 935, 936, 937, 938, 939, 940, 941, 942, 943, 944, 945, 946, 947, 948, 949, 950, 951, 952, 953, 954, 955, 956, 957, 958, 959, 960, 961, 962, 963, 964, 965, 966, 967, 968, 969, 970, 971, 972, 973, 974, 975, 976, 977, 978, 979, 980, 981, 982, 983, 984, 985, 986, 987, 988, 989, 990, 991, 992, 993, 994, 995, 996, 997, 998, 999, 1000	

Outils de suivi – le bilan annuel

Rappel des objectifs de l'année

L'équipe Marianne

Résultats de ou des auto-évaluations

Les indicateurs

Les résultats de l'enquête de satisfaction

Les résultats de l'audit de suivi ou de renouvellement le cas échéant

Les formations suivies par les agents sur la thématique accueil

Les sollicitations de la MAM pour son engagement dans la démarche qualité

Les objectifs de l'année suivante

Des annexes (TRAM, rapport d'audit, article de presse...)



Un outil à la disposition des agents

Le cahier de procédures

	A	B	C	D	E	F
1						
2				version	agent référent	localisation dans l'arborescence
3	RÈGLEMENTS	Règlement Intérieur	site MAM	Juin 2017	Angeline	P:\0_SUIVI_ACTIVITES_MAM\1-DOCUMENTS-OFFICIELS\2- REGLEMENTS
4		Règlement Enfance		19/10/2018	Catherine	P:\0_SUIVI_ACTIVITES_MAM\1-DOCUMENTS-OFFICIELS\2- REGLEMENTS
5		Règlement Enfance illustré		08/10/2015	Catherine	P:\0_SUIVI_ACTIVITES_MAM\1-DOCUMENTS-OFFICIELS\2- REGLEMENTS
6						
7	CHARTES	12 engagements du Label Marianne	site MAM	01/07/2017	Hélène	P:\0_COMMUNICATION\1-SUPPORT-DE-COM\2-INFORMATIONS_AUX_USAGERS\LABEL MARIANNE\KIT DE COM
8		Charte accueil	site MAM	V9 04/07/2019	Hélène	P:\0_SUIVI_ACTIVITES_MAM\1-DOCUMENTS-OFFICIELS\2- CHARTES
9		Charte culturelle	site MAM	V3 22/08/2006	Emmanuelle B.	P:\0_SUIVI_ACTIVITES_MAM\1-DOCUMENTS-OFFICIELS\2- CHARTES
10		Charte d'accueil des centres de loisirs	site MAM	V4 31/08/2018	Cécile	P:\0_SUIVI_ACTIVITES_MAM\1-DOCUMENTS-OFFICIELS\2- CHARTES
11		Charte de fonctionnement MAM		16/09/2019	Évelyne D.	P:\0_SUIVI_ACTIVITES_MAM\1-DOCUMENTS-OFFICIELS\2- CHARTES
12		Charte documentaire		2008	Thierry	P:\0_SUIVI_ACTIVITES_MAM\1-DOCUMENTS-OFFICIELS\2- CHARTES
13		Charte éditoriale réseaux sociaux		V2 23/07/2018	Sophie E.	P:\0_COMMUNICATION\1-MULTIMEDIA\INTERNET-XMEDIA\RESEAUX-SOCIAUX\chartes
14		Charte internet et WIFI	site MAM	V4 02/08/2017	Angeline	P:\0_SUIVI_ACTIVITES_MAM\1-DOCUMENTS-OFFICIELS\2- CHARTES
15	Conditions d'accueil classes maternelles et primaires	site MAM	V5 09/2018	Catherine	P:\0_DOCS_DE_TRAVAIL\1-TOUS-POLES\SCOLAIRES\2018-2019	
16	Guide des services et actions en direction de l'enfance	site MAM	V2 17/10/2018	Cathy	P:\0_DOCS_DE_TRAVAIL\1-TOUS-POLES	
17	Référentiel Label Marianne (complet)		Septembre 2016	Hélène	P:\0_PUBLICS\1-LABEL-MARIANNE\2_engagements\3_ENGAGEMENT_1_organisation-documentaire\4_documents-en-vigueur	
18						
19	FORMULAIRES	Attestation annuelle Inscription Collectivités	site MAM	V5 04/07/2019	Hélène	P:\0_SUIVI_ACTIVITES_MAM\1-DOCUMENTS-OFFICIELS\2- FORMULAIRES
20		Attestation de paiement Inscription		V3 11/09/2017	Angeline	P:\0_SUIVI_ACTIVITES_MAM\1-DOCUMENTS-OFFICIELS\2- FORMULAIRES
21		Autorisation à signer droit à l'image	site MAM	08/11/2018	Angeline	P:\0_SUIVI_ACTIVITES_MAM\1-DOCUMENTS-OFFICIELS\2- FORMULAIRES
22		Autorisation d'enregistrement et de diffusion		27/09/2016	Sophie E.	P:\0_SUIVI_ACTIVITES_MAM\1-DOCUMENTS-OFFICIELS\2- FORMULAIRES
23		Autorisation parentale Inscription Mineurs	site MAM	V7 04/07/2019	Hélène	P:\0_SUIVI_ACTIVITES_MAM\1-DOCUMENTS-OFFICIELS\2- FORMULAIRES
24		Dons		V4 18/09/2019	Emmanuel	P:\0_COLLECTIONS\1-COMMANDES\2-DON
25		Fiches cahiers d'observations		V4 08/09/2017	Hélène	P:\0_PUBLICS\1-LABEL-MARIANNE\2_engagements\3_ENGAGEMENT_9_cahierobs-suggachat-boitemail\4_documents-en-vigueur
26		Formulaire Nous contacter	site MAM	Juillet 2018	Sophie E.	
27	Suggestion d'achat	site MAM	V5 22/08/2019	Hélène	P:\0_COLLECTIONS\1-COMMANDES\2-SUGGESTION-ACHAT	
28						
29	GUIDES	Guide de la conservation des données		22/08/19	Hélène	P:\0_ADMINISTRATION\1_JURIDIQUE\2_RGPD
30		Guide plan Anglais	site MAM	24/09/2019	Émilie	P:\0_COMMUNICATION\1-SUPPORT-DE-COM\2-INFORMATIONS_AUX_USAGERS\GUIDE_PLAN\2019
31		Guide plan Français	site MAM	24/09/2019	Émilie	P:\0_COMMUNICATION\1-SUPPORT-DE-COM\2-INFORMATIONS_AUX_USAGERS\GUIDE_PLAN\2019
32		Guide Ressources en ligne		Juin 2018	Émilie	P:\0_COMMUNICATION\1-SUPPORT-DE-COM\2-INFORMATIONS_AUX_USAGERS\RESSOURCES_NUMERIQUES\2019
33	Tournée des Médiabus	site MAM	Décembre 2018	Émilie	P:\0_COMMUNICATION\1-SUPPORT-DE-COM\2_POLES\MEDIABUS - HLM\2018\TOURNÉE 2018	
34						
35	TÉLÉPHONE	Transfert d'appels depuis les téléphones 6731i (tél pro)		02/08/2018	Hélène	P:\0_ADMINISTRATION\1_EQUIPEMENT_MAM\2_ACCUEIL\3_STANDARD
36		Transfert d'appels depuis le standard		03/08/2018	Hélène	P:\0_ADMINISTRATION\1_EQUIPEMENT_MAM\2_ACCUEIL\3_STANDARD
37		Guide d'utilisation du téléphone Standard / Inscription		07/03/2018	Lina	P:\0_ADMINISTRATION\1_EQUIPEMENT_MAM\2_ACCUEIL\3_STANDARD
<div style="border: 1px solid gray; padding: 5px; display: flex; justify-content: space-between;"> ⏪ ⏩ + Règlements, Chartes, Formulaires, Guides, Téléphone Procédures dans les pôles Contact avec le public Collection </div>						

4 onglets

L'application du référentiel du Label Marianne

POURQUOI,
POURQUOI,
POURQUOI ?



PARCE QUE !

Contraintes

- Installer la démarche qualité dans les mentalités, éviter la résistance au changement
- Intégrer au fonctionnement de l'organisme un ensemble de mesures externes
- La labellisation a un coût financier
- Veille régulière sur l'application du référentiel
- Le référentiel Marianne = démarche essentielle mais non indispensable



Avantages

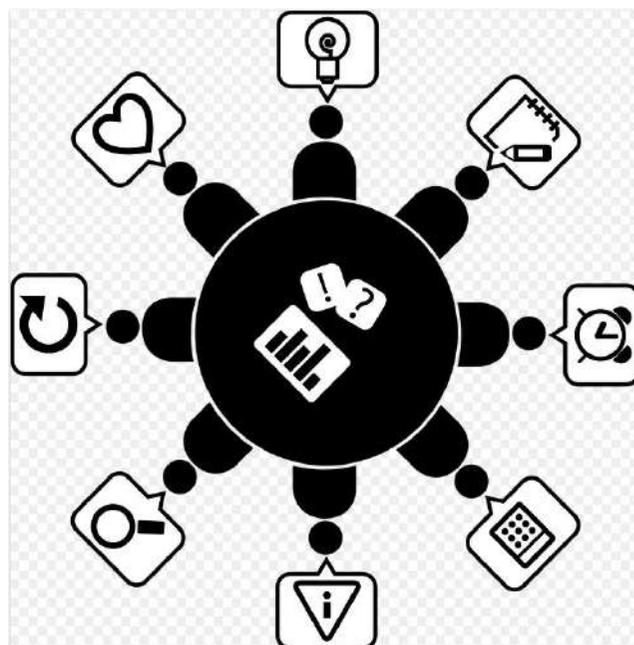
- Une culture de la qualité de l'accueil partagé par tous les agents
- Professionnalisation sur la qualité du groupe Marianne
= acquisition de nouvelles compétences, maîtrise du référentiel
- Rigueur
= organisation, veille, harmonisation des pratiques
- Prise en compte de l'utilisateur
- Valorisation de l'équipement certifié, valeur ajoutée
- Reconnaissance auprès du public, des élus et des tiers
- Argument de médiation pour la fréquentation de la médiathèque



S'engager dans la démarche qualité Marianne



Pour les usagers
= garantie de la
qualité des services
qui lui sont rendus



Pour les services ayant mis
en œuvre la référentiel
= moyen de valoriser et de
pérenniser le travail des
agents grâce à l'évaluation
régulière du respect des
engagements



Pour les élus
= image positive,
attractivité