

Le dispositif services publics +

Entretien réalisé auprès de Marie-Odile Illiano, chargée d'études sur les questions d'accueil et services aux publics au MESR.

1. Pouvez-vous vous présenter et nous indiquer quel est votre rôle par rapport au dispositif Services Publics + ?

Bonjour, je m'appelle Marie-Odile Illiano. Je suis chargée d'études sur les questions d'accueil et services aux publics au ministère de l'Enseignement supérieur et de la recherche. Je suis le référent réseau SP+ pour les bibliothèques de l'enseignement supérieur.

Le référent réseau est le correspondant Services Publics + au plan national. Il est chargé de piloter le déploiement de Services publics + dans son réseau, en l'occurrence le réseau des structures documentaires de l'enseignement supérieur. Le correspondant anime un réseau de référents Services Publics +. Il est chargé de diffuser l'information et les outils liés à la démarche, coordonner et animer le déploiement.

Fiche **Bibliothéconomie 3-13**

2. Comment définiriez-vous aujourd'hui la "démarche qualité" en bibliothèque ?

Pour reprendre le titre d'un chapitre de l'ouvrage « Développer l'accueil en bibliothèque » sous la direction d'Héloïse Courty, la démarche qualité est un levier pour le management de l'accueil. Adopter une démarche qualité permet de sensibiliser et d'impliquer la gouvernance, les décideurs et les équipes dans cette fonction fondamentale en bibliothèque – mais aussi pour tous les services publics – qu'est l'accueil des usagers – nous parlerons plutôt de publics ou de lecteurs pour ce qui concerne les bibliothèques.

La démarche qualité doit permettre une réflexion collective au sein de la bibliothèque qui s'engage dans cette démarche sur l'organisation optimale qui doit être mise en place pour remplir les fonctions de l'accueil. Mais elle est aussi – et doit absolument être – une reconnaissance du travail des équipes. La démarche qualité part des observations des acteurs de terrain. Ceux-ci relèvent des dysfonctionnements et formulent ensuite des propositions pour remédier à ces dysfonctionnements. C'est précisément ce qu'on appelle l'amélioration continue.

Une démarche qualité bien menée ne doit, bien entendu, pas se contenter de constats. L'encadrement de l'établissement et de la bibliothèque, s'ils engagent ce type de

démarche, doivent remédier aux dysfonctionnements. C'est pour les équipes la reconnaissance de leurs compétences sur le terrain. C'est pour les publics le signe que la bibliothèque s'emploie à améliorer leurs conditions d'accès et de vie dans la bibliothèque.

3. Qu'est-ce que la Charte Marianne ?

Lancée en janvier 2005 après une phase d'expérimentation dans six départements pilotes (Eure et Loir, Loiret, Moselle, Charente, Hautes-Pyrénées, Ain), la Charte Marianne est un dispositif comprenant un cadre générique interministériel, des déclinaisons ministérielles et des déclinaisons locales. Il s'agit d'une opération de généralisation des engagements de qualité à l'ensemble des services d'accueil de l'Etat.

Au lancement de la Charte Marianne, cinq rubriques sont proposées (nous avons aujourd'hui neuf engagements) :

- Un accès plus facile aux services publics
- Un accueil attentif et courtois
- Une réponse compréhensible aux demandes des usagers dans un délai annoncé
- Une réponse systématique aux réclamations
- Et déjà l'amorce d'une amélioration continue.

La Charte Marianne prévoyait également que les engagements pouvaient être obligatoires ou optionnels et qu'au-delà du tronc commun que je viens de décliner, chaque ministère et chaque service déconcentré de l'Etat pouvaient faire des choix spécifiques d'engagements optionnels mieux adaptés à la spécificité de leur métier (services des impôts, services de police, hôpitaux, tribunaux, etc.).

Enfin, la Charte Marianne prévoyait une conclusion obligatoire dans tous les échanges avec les usagers : « Nous vous remercions de votre confiance et de votre participation à la qualité de notre accueil, dans un respect mutuel. »

4. Qu'apporte Services Publics + d'innovant par rapport à la démarche Marianne ?

Le ministère de la Transformation et de la Fonction publique, créé en juillet 2020, s'est emparé du dispositif Marianne comme outil de transformation dynamique. Il a fait évoluer le dispositif Marianne en changeant son nom (il devient Services publics +), en augmentant le nombre d'engagements et en introduisant plusieurs notions :

- Le droit à l'erreur : c'est l'objet de l'engagement 1. Les services de l'Etat reconnaissent aux usagers la possibilité de faire des erreurs lors des démarches administratives.

- L'engagement des services de l'Etat à la transparence, en particulier à travers des indicateurs « Transparence » qui permettent aux usagers de mesurer l'action publique (c'est l'engagement 6)
- Le déploiement du dispositif « Voxusagers » qui est ensuite devenu « je donne mon avis » qui donne la possibilité aux usagers de communiquer avec l'administration (c'est l'engagement 7)
- Enfin, le volet écologique (engagement 8) : les services offerts aux usagers intègrent les enjeux de la transition écologique.

Au-delà des nouveaux engagements, le dispositif Services publics + repose sur un site dédié du même nom et un référentiel – une base de données – permettant d'agir en son sein. Par exemple, les indicateurs Transparence sont affichés sur le site Services publics + ou le service « Je donne mon avis » accessible à partir du site Services publics +

C'est innovant mais ce n'est pas nécessairement plus simple : il n'est pas intuitif pour un usager de donner son avis sur un site dédié. L'utilisateur a naturellement tendance à s'adresser au service public auprès duquel il rencontre des difficultés ...

5. Existe-t-il d'autres dispositifs portant sur la qualité dans l'enseignement supérieur ?

Il existe de nombreux labels et certifications dans l'enseignement supérieur. Les établissements, engagés dans des procédures d'évaluation, sont naturellement amenés à développer des démarches qualité. On peut citer le système de qualité externe de la Commission des titres d'ingénieurs, la démarche qualité de l'HCERES, Qualiopi (marque de certification qualité des organismes de formation), le label DD & RS (dispositif de labellisation Développement durable et responsabilité sociétale pour les établissements d'enseignement supérieur).

Plus spécifiquement dans les bibliothèques, outre la Charte puis le référentiel Marianne qui ont été beaucoup utilisés et diffusés, je dois mentionner la norme ISO 9001 qu'on cite très souvent. Il s'agit d'une norme éditée par l'AFNOR qui permet de déployer une démarche d'amélioration continue.

6. Où trouver des informations complémentaires sur Services publics + ?

Sur le site dédié à Services publics + (plus.transformation.gouv.fr)¹, vous trouverez dans la rubrique « je suis agent » une FAQ, des tutoriels et des ressources. Il est possible d'y accéder via l'application publique sans être accrédité.

¹ Consulté le 13 juillet 2025

7. Dans l'optique d'une préparation à un concours des bibliothèques, que faut-il retenir de SP + ?

Qu'il s'agit d'un dispositif qui accompagne les grands principes de transformation de l'action publique, à savoir une action basée sur la confiance et la bienveillance, la transparence, la responsabilité des agents publics et la prise en considération de la voix des usagers.

Que ce programme repose sur 8 engagements : la bienveillance, des administrations joignables, un accompagnement personnalisé, l'orientation vers la personne compétente, le respect des délais, l'accès aux résultats de qualité de service, la possibilité de donner son avis et l'amélioration continue, l'éco-responsabilité.