



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)

Vendredi 11 octobre 2019

de 09h00 à 17h00

Le 11 octobre 2019, AFNOR et la BNF organisent leur journée d'étude annuelle. Venez découvrir comment les normes volontaires peuvent améliorer la qualité de service aux usagers, dont ceux des services culturels.

Présentation

La qualité du service rendu à l'utilisateur est devenue un enjeu majeur, quel que soit le domaine : culture (musées, bibliothèques et médiathèques, archives...), santé, transports, eau, etc. C'est un sujet d'autant plus crucial que les relations entre les services et les usagers sont aujourd'hui largement dématérialisées. La qualité s'audite, s'évalue et se mesure, mais elle peut aussi s'améliorer ou se détériorer au gré des aléas de la vie des organisations.

Constituant à la fois un référentiel reflétant l'état de l'art, un appui méthodologique et un outil d'évaluation, les normes volontaires apparaissent comme le vecteur essentiel d'une démarche qualité, a fortiori avec l'essor du numérique. Le 11 octobre 2019, au cours d'une rencontre gratuite, AFNOR et la BNF présenteront ce lien entre normes volontaires et qualité du service à l'utilisateur.

Retours d'expérience

Cette journée sera l'occasion d'aborder les problématiques qualité au travers de différents prismes. Comment évaluer la qualité et quels outils pour le faire ? Quelle organisation pour mettre en œuvre et améliorer la qualité ? Quelle stratégie et quels leviers pour la qualité du service ?

Des présentations de travaux ou textes normatifs alterneront avec des retours d'expérience et des exemples concrets pour montrer comment une démarche qualité peut être mise en œuvre avec profit dans les établissements culturels, par exemple les bibliothèques de l'enseignement supérieur, et ce qu'elle peut apporter comme bénéfices aux usagers. La rencontre sera introduite par Stéphanie Roussel, présidente de la commission de

normalisation AFNOR CN 46 « Information et documentation », et son homologue de l'ISO Gaëlle Béquet (ISO/TC 46).

Informations pratiques

La participation est gratuite, mais l'inscription obligatoire.

Adresse

BNF - Grand Auditorium (Hall Est)

Quai François-Mauriac

75706 PARIS

Liens utiles

- [Programme et inscriptions](#) [1]

Type d'événement

[Journée d'étude](#) [2]

Groupe

[Région Ile-de-France](#) [3]

Date

[octobre 2019](#) [4]

URL : <https://www.adbs.fr/agenda/afnor-bnf-ameliorer-qualite-de-285856>

Liens

[1] <https://www.afnor.org/evenement/afnor-bnf-qualite-service-usagers-normes-volontaires/>

[2] https://www.adbs.fr/agenda?f%5B0%5D=im_field_type_evenement%3A598

[3] https://www.adbs.fr/agenda?f%5B0%5D=sm_og_group_ref%3Anode%3A105

[4] https://www.adbs.fr/agenda?f%5B0%5D=dm_field_date%3A%5B2019-01-01T00%3A00Z%20TO%202020-01-01T00%3A00Z%5D&f%5B1%5D=dm_field_date%3A%5B2019-10-01T00%3A00Z%20TO%202019-11-01T00%3A00Z%5D