BAROMÈTRE INDIKO 2019 : 1ÈRE ET 2ÈME PLACE !

La BU Versailles obtient la 1ère place au Baromètre Indiko Afnor après avoir été 3ème l'an dernier, suivie par la BU St-Quentin en 2ème place du classement (+3 places par rapport à l'an dernier).

Mai 2019

La BU de Versailles s’est vue remettre le Trophée « Accueil et relation des usagers » lors des 7ème Rencontres nationales Accueil et relation qui se sont tenues à Angers les 16 et 17 mai 2019. La BU de St-Quentin obtient également une place très honorable en se hissant à la 2ème place.

Les BU de Versailles et de St-Quentin sont évaluées chaque année en décembre par le baromètre Indiko de l’Afnor dans la catégorie « Services de l’éducation, enseignement et de la culture, associatif ». Les canaux prix en compte par le baromètre sont les appels, les mails, les courriers, le site web et Facebook.

Détails des scores de la BU de VERSAILLES

Note moyenne globale de 82,% sur la qualité de l’accueil et de la relation à ses usagers (moyenne nationale : 64%). Mail : 88% (moyenne nationale : 74,38%). Courrier : 54% (mn : 38%). Téléphone : 86% (mn : 80%). Site web : 97% (mn : 58,74%). Réseau social : 83% (mn : 81%).

RH sur les compétences des agents (courtoisie, clarté et adéquation de la réponse, écoute du besoin, personnalisation ...) : 93%, ce qui place la BU de Versailles à la 6ème sur l’ensemble des 231 participants.

Détails des scores de la BU de St-QUENTIN

Note moyenne globale de 78% sur la qualité de l’accueil et de la relation à ses usagers. Mail : 88,90% (voir les résultats de Versailles pour comparer avec la moyenne nationale). Courrier : 27% Téléphone : 86%. Site web : 98%. Réseau social : 91 %

RH sur les compétences des agents (courtoisie, clarté et adéquation de la réponse, écoute du besoin, personnalisation ...) : 86%, ce qui vous place 52ème sur l’ensemble des 231 participants.

INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES

Indiko Expérience citoyen est le baromètre de la relation usagers réalisé par l'Afnor. Depuis 2012, il mesure la qualité des services publics sur l’ensemble des canaux de contacts. Les résultats obtenus résultent d’audits-mystères.