BAROMÈTRE MARIANNE 2019 : LE NIVEAU SE MAINTIENT

La qualité de l'accueil se maintient avec une moyenne de 8/10 pour les deux BU de Versailles et St-Quentin

janvier 2020

	BUSQY	2017	2018	2019
E1	Nous vous apportons les informations indispensables à la réalisation de vos démarches et nous veillons à leur mise à jour de tous les supports.	A	A	A
E2	Nous facilitons l'utilisation de nos services sur internet et la réalisation de vos démarches en ligne.	C	B	B
E3	Nous vous orientons vers le bon service ou vers la bonne administration et nous vous aidons à réaliser vos démarches.	A	B	B
E4	Nous vous accueillons avec courtoisie dans le respect mutuel, nous vous informons de votre délai d'attente et nous veillons à votre confort.	A	A	A
E5 & 6	Nous facilitons l'accès aux démarches pour les personnes en situation de handicap et nous accueillons de manière adaptée les personnes en difficulté	C	B	A
E7	Nous répondons de façon claire et précise à vos demandes et à vos réclamations (délai de 7j par courriel, 15j par courrier)	A	B	D
E8	Nous répondons à tous vos appels en limitant au maximum votre temps d'attente.	A	A	A
E9 & 10	Nous utilisons vos remarques et vos suggestions pour améliorer nos services. Nous évaluons régulièrement votre satisfaction et nous communiquons les résultats de ces évaluations.	D	A	A
	Note de votre site	7/10	8.5/10	8/10
	Note moyenne des sites de votre réseau	7.1/10	7.5/10	8/10

	VERSAI
E1	Nous vous apportons les informations indispensable démarches et nous veillons à leur mise à jour de to
E2	Nous facilitons l'utilisation de nos services sur intern démarches en ligne.
E3	Nous vous orientons vers le bon service ou vers la b nous vous aidons à réaliser vos démarches.
E4	Nous vous accueillons avec courtoisie dans le resp informons de votre délai d'attente et nous veillons
E5 & 6	Nous facilitons l'accès aux démarches pour les per handicap et nous accueillons de manière adapté difficulté
E7	Nous répondons de façon claire et précise à vos d réclamations (délai de 7j par courriel, 15j par cour
E8	Nous répondons à tous vos appels en limitant au m d'attente.
E9 & 10	Nous utilisons vos remarques et vos suggestions pou Nous évaluons régulièrement votre satisfaction et r résultats de ces évaluations.
	Note moyenne

La marge de progrès pour la BU de St-Quentin concerne les engagements 2 et 3 : renvoyer au site web pour la réalisation des démarches ; réorienter vers le bon service sans trop d'intermédiaires ou proposer une alternative.

Pour la BU de Versailles, il s'agit de l'engagement 9 : utilisation des suggestions des usagers pour l'amélioration des services.

La lettre D obtenue à l'engagement n°7 relèverait d'une erreur. Après vérification, les deux bibliothèques ont bien répondu aux enquêteurs-mystères sous le délai d'une semaine et en conformité avec le référentiel Marianne. De plus, une attention particulière est apportée au traitement des courriels des usagers. En effet, il est assuré dans chacune des deux bibliothèques par trois personnes. Depuis 2018, une évaluation mensuelle du délai de réponse est réalisée sur la base d'un échantillon de 10 mails. Il faudra attendre le baromètre 2020 pour réévaluer cet engagement.

INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES

Depuis 2009, le baromètre Marianne évalue la qualité de l'accueil des usagers grâce à des enquêtes mystères réalisées une fois par an auprès de plus de 600 services publics, dont 29 bibliothèques universitaires.