TROPHÉE DU BAROMÈTRE AFNOR 2017 POUR LES BU

Les BU de l'UVSQ reçoivent le Trophée du baromètre Afnor 2017

En 2017, les BU de Versailles et de St-Quentin ont été évaluées par le baromètre Indiko Expérience Citoyens organisé par l'Afnor : un bon galop d'essai avant la labellisation Marianne !

Jeudi 1er février 2018, la BU s'est vue remettre le Trophée "Accueil et relations usagers" qui consacre les structures candidates les plus exemplaires dans leurs relations à l'usager tout au long de son parcours (accueil, orientation) et ses modes de contact (mail, courrier, téléphone, site web, réseau social).

La BU de St-Quentin arrive en 5ème place (moyenne à 72,7%) avec des résultats quasiment similaires à Versailles qui se hisse à la 3ème place (74,9%). L'une et l'autre obtiennent des scores supérieurs de 20 points à la moyenne nationale et figurent dans le top 5 des meilleurs "Services d'intérêt général" du point de vue de l'accueil (sur 35 établissements évalués).

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.