BAROMÈTRE INDIKO EXPÉRIENCE CITOYEN 2021

Retour sur les enquêtes-mystères menées dans les BU de Versailles et de St-Quentin en 2021

Novembre 2021

Comme tous les ans, les BU de Versailles et de St-Quentin ont été évaluées par le baromètre Indiko Expérience Citoyens organisé par l'Afnor, et les résultats officiels du Baromètre viennent d'être publiés. Les BU de Versailles et de St-Quentin sont évaluées par le baromètre Indiko de l'Afnor dans la catégorie « Services de l'éducation, enseignement et de la culture, associatif », sur les canaux suivants : appels téléphoniques, mails, courriers, visite site web et visite Facebook mystère.

En 2021, les audits mystères du baromètre AFNOR ont porté sur 349 structures publiques. La qualité de la prise en charge des usagers par les services publics sur cette édition 2021 atteint un score moyen de 66,7%.

Cette fois encore, les BU de St-Quentin et de Versailles se distinguent, puisqu'elles se placent respectivement à la 1ère et à la 2ème place du classement dans la catégorie « Services de l'éducation, de l'enseignement, de la culture et du monde associatif » !

Avec une note moyenne de 85% sur la qualité de l'accueil et de la relation à ses usagers (à mettre en perspective avec la qualité moyenne de la prise en charge des usagers par les services publics sur cette édition 2021, qui atteint un score de 66,7% pour les 349 structures publiques auditées), nos efforts en matière d'amélioration continue de l'accueil et de la qualité de service sont donc encore une fois reconnus.

Détails des scores :

- **Pour la BU de St-Quentin :**

Note moyenne globale de 85% sur la qualité de l'accueil et de la relation à ses usagers (moyenne nationale de 75%).
Mail : 96% (moyenne nationale : 76%). Courrier : un score de 82% (moy.nat. : 63%). Téléphone : 82% (moy.nat. : 88%). Internet : 84% (moy.nat. : 70%). Réseau social : 82% (moy.nat. : 79). Note RH sur les compétences des agents (courtoisie, clarté et adéquation de la réponse, écoute du besoin, personnalisation ...) est de 81%.

- **Pour la BU de Versailles :**

Note moyenne globale de 85% sur la qualité de l'accueil et de la relation à ses usagers.
Mail : 97% (moyenne nationale : 76%). Courrier : un score de 68% (moy.nat. : 63%). Téléphone : 91% (moy.nat. : 88%). Internet : 84% (moy.nat. : 70%). Réseau social : 83% (moy.nat. : 79). Note RH sur les compétences des agents (courtoisie, clarté et adéquation de la réponse, écoute du besoin, personnalisation ...) est de 81%.
Pour information, la note RH sur les compétences des agents (courtoisie, clarté et adéquation de la réponse, écoute du besoin, personnalisation ...) est de 81. Il s'agit d'un déterminant moteur de la satisfaction des usagers.

INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES

Pour rappel, les BU de Versailles et de St-Quentin avaient déjà obtenu de très bons résultats en 2020 : Baromètre Indiko Expérience citoyen 2020 : 2ème et 5ème place

pour les BU de l'UVSQ !

Tout savoir sur l'Expérience citoyen AFNOR