# BAROMÈTRE INDIKO EXPÉRIENCE CITOYEN 2022

**Retour sur les enquêtes-mystères menées dans les BU de Versailles et de St-Quentin en 2022**

Novembre 2022

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 réseaux sociaux mystère.

En 2022, les audits mystères du baromètre AFNOR ont porté sur 311 structures publiques. La qualité de la prise en charge des usagers par les services publics sur cette édition 2022 atteint une moyenne nationale de 69 %.

**Cette fois encore, les BU de St-Quentin et de Versailles se distinguent, puisqu'elles se placent respectivement à la 1ère et à la 3ème place du classement dans la catégorie « Services de l'éducation, de l'enseignement, de la culture et du monde associatif » !**
*Nos efforts en matière d'amélioration continue de l'accueil et de la qualité de service sont donc encore une fois reconnus.*
*Pour info, le score moyen des organismes audités dans cette catégorie (Services de l'éducation, de l'enseignement, de la culture et du monde associatif) est de 74 %.*

**Détails des scores :**

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

Note moyenne de 91 % sur la qualité de l'accueil et de la relation à ses usagers.
Mail : 95% (moyenne nationale : 61%). Courrier : un score de 61% (moy.nat. : 64%). Téléphone : 93% (moy.nat. : 90%). Internet : 79% (moy.nat. : 81%). Réseaux sociaux : 91% (moy.nat. : 68).
Pour information, la note RH sur les compétences des agents (courtoisie, clarté et adéquation de la réponse, écoute du besoin, personnalisation ...) est de 94%. Il s'agit d' un déterminant moteur de la satisfaction des usagers.

- **Pour la BU de Versailles :**

Note moyenne de 87% sur la qualité de l'accueil et de la relation à ses usagers.
Mail : 95% (moyenne nationale : 68%). Courrier : un score de 81% (moy.nat. : 70%). Téléphone : 89% (moy.nat. : 90%). Internet : 79% (moy.nat. : 80%). Réseaux sociaux : 91% (moy.nat. : 75).
Pour information, la note RH sur les compétences des agents (courtoisie, clarté et adéquation de la réponse, écoute du besoin, personnalisation ...) est de 86. 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