



BAROMÈTRE INDIKO EXPÉRIENCE CITOYEN 2023

Retour sur les enquêtes-mystères menées dans les BU de Versailles et de St-Quentin en 2023

Octobre 2023



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 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 2023, les audits mystères du baromètre AFNOR ont porté sur 310 structures publiques. La qualité de la prise en charge des usagers par les services publics sur cette édition 2023 atteint une moyenne nationale de 71 %.

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 » !

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 73 %.

Détails des scores :

» Pour la BU de St-Quentin :

Note moyenne de 88 % sur la qualité de l'accueil et de la relation à ses usagers.

Mail : 96% (moyenne de la catégorie : 77%). Courrier : un score de 81% (moyenne : 54%). Téléphone : 94% (moyenne : 83%). Internet : 99% (moyenne : 73%). Réseaux sociaux : 70% (moyenne : 87).

Pour information, la note RH sur les compétences des agents (courtoisie, clarté et adéquation de la réponse, écoute du besoin, personnalisation ...) est de 90%. Il s'agit d'un déterminant moteur de la satisfaction des usagers. Ce qui place la BU de St-Quentin, en 6ème position sur l'ensemble des participants.

» Pour la BU de Versailles :

Note moyenne de 87% sur la qualité de l'accueil et de la relation à ses usagers.

Mail : 96% (moyenne de la catégorie : 77%). Courrier : un score de 81% (moyenne : 54%). Téléphone : 90% (moyenne : 83%). Internet : 99% (moyenne : 73%). Réseaux sociaux : 70% (moyenne : 87).

Pour information, la note RH sur les compétences des agents (courtoisie, clarté et adéquation de la réponse, écoute du besoin, personnalisation ...) est de 88%. Il s'agit d'un déterminant moteur de la satisfaction des usagers. Ce qui place la BU Versailles, en 13ème position sur l'ensemble des participants.

INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES

Pour rappel, les BU de Versailles et de St-Quentin avaient déjà obtenu de très bons résultats en 2020, 2021 et 2022

Tout savoir sur l'Expérience citoyen AFNOR