BAROMÈTRE MARIANNE 2017 : DES RÉSULTATS CONSOLIDÉS POUR LA QUALITÉ DE L'ACCUEIL

Les BU de l'UVSQ encore récompensées, confirmant leur engagement à placer l' amélioration de la qualité de l'accueil au cœur de leurs priorités.

Suite à la parution de la version 2016 du Référentiel Marianne, le Baromètre de la qualité de l'accueil connaît une refonte de son barème. Il faudra donc attendre les résultats de 2018 pour évaluer la progression de la qualité de l'accueil dans les BU de l'UVSQ.

En attendant, les résultats de l'enquête 2017 obtenus par la BU de St-Quentin et la BU de Versailles témoignent déjà des efforts réalisés par les personnels.

Ceux-ci travaillent pour un objectif commun : harmoniser la qualité de l'accueil entre les sites et en faire un travail d'équipe.

Des scores très proches et au-dessus de la moyenne nationale des BU

• 7/10 pour la BU St-Quentin

• 7,5/10 pour la BU Versailles

Les résultats prouvent une nette amélioration dans l'attention portée aux publics, quel que soit le canal : toutes les demandes adressées par les enquêteurs-mystères (sur place, par courriels, sur les réseaux sociaux ou par appels téléphoniques) ont été traitées par les services testés.

Une bonne note pour les 2 BU

Les deux BU obtiennent un A (donc des notes supérieures à 8,5/10) pour 5 des 9 engagements du référentiel Marianne :

• mise à disposition d'informations sur tous supports

• orientation vers le bon service

• courtoisie des personnels

• traitement des demandes adressées par courriel (clarté, délai)

• traitement des demandes adressées par téléphone (clarté, délai)

Ces résultats valident les orientations prises par l'établissement depuis le lancement en septembre 2017 de la préparation à l'obtention du label Marianne prévue pour 2018.

Trois priorités : le plan d'action

Pour consolider ces résultats, la Direction des BU lance un plan d'actions autour de trois priorités :

• recueillir et s'appuyer davantage sur l'avis des usagers (engagements n°9 et 10)

• faire de l'amélioration de la qualité des services et de l'accueil un travail d'équipe en favorisant l'implication des personnels (engagement 11 et 12)

• améliorer l'expérience de l'utilisateur sur le site web et l'accompagner dans la réalisation de ses démarches en ligne (engagement n°2)

Une enquête de satisfaction des publics est prévue pour mi-novembre 2017 pour recueillir les avis des usagers sur la qualité du site web de la BU.

Cette enquête sera accompagnée par la mise en ligne des résultats des précédentes enquêtes-flash réalisées tout au long de l'année.

Pour consolider ce plan d’actions, des groupes d’analyse des pratiques d’accueil (GAPA) vont être constitués avec les personnels des BU de l’UVSQ. Leur objectif : développer sa capacité à analyser ses propres pratiques d'accueil, échanger sur des situations concrètes et faire émerger des solutions dans une démarche d’amélioration continue du service public.

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.