



**université PARIS-SACLAY**

## **BAROMÈTRE MARIANNE 2020 : DEUX BU AVEC UN BON NIVEAU DE L'ACCUEIL**

**Les BU St-Quentin et Versailles font partie des meilleures BU sur les 29 évaluées sur la qualité de l'accueil. Avec des scores supérieurs à la moyenne nationale.**

septembre 2021

Depuis plusieurs années, le baromètre Marianne récompense la DBIST, confirmant ainsi son engagement permanent à placer l'amélioration de la qualité de l'accueil au cœur de ses priorités.

Les BU de Saint-Quentin-en-Yvelines et de Versailles font partie des 29 BU évaluées du point de vue de la qualité de l'accueil. Toutes deux obtiennent des scores supérieurs à la moyenne nationale des BU (7,8/10) et à celle de l'ensemble des services de l'Etat.

- » 8,1 /10 pour la BU de Versailles
- » 8,3 / 10 pour la BU de Saint-Quentin-en-Yvelines

Avec le nouvel engagement "E9-Nous sommes éco-responsables" pris en cours dans les nouveaux tests : encore une marge de progression pour laquelle les BU de l'UVSQ ont déjà des pistes !

## BU Versailles

Dans le respect mutuel, vous êtes accueillis avec <b>courtoisie et bienveillance</b> et <b>vous avez le droit à l'erreur</b> .	A
Nous sommes <b>joignables par téléphone ou sur place</b> et nous <b>facilitons vos démarches en ligne</b> .	A
Vous bénéficiez d'un <b>accompagnement adapté à votre situation personnelle</b> .	B
Nous <b>orientons vers la personne compétente</b> pour traiter votre demande.	B
Vous recevez une réponse à vos demandes dans les <b>délais annoncés</b> et vous êtes informés sur <b>l'avancement de votre dossier</b> .	A
Vous avez accès à nos <b>résultats de qualité de service</b> .	D
<b>Vos avis sont pris en compte</b> pour améliorer et simplifier nos démarches.	C
Nous sommes <b>éco-responsables</b> .	D
<b>Note de votre site</b>	<b>8.1/10</b>
<b>Note moyenne des sites de votre réseau</b>	<b>7.8/10</b>

## BU Saint-Quentin-en-Yvelines

E1	Dans le respect mutuel, vous êtes accueillis avec <b>courtoisie et bienveillance</b> et <b>vous avez le droit à l'erreur</b> .
E2	Nous sommes <b>joignables par téléphone ou sur place</b> et nous <b>facilitons vos démarches en ligne</b> .
E3	Vous bénéficiez d'un <b>accompagnement adapté à votre situation personnelle</b> .
E4	Nous vous <b>orientons vers la personne compétente</b> pour traiter votre demande.
E5	Vous recevez une réponse à vos demandes dans les <b>délais annoncés</b> et vous êtes informés sur <b>l'avancement de votre dossier</b> .
E6	Vous avez accès à nos <b>résultats de qualité de service</b> .
E7	<b>Vos avis sont pris en compte</b> pour améliorer et simplifier nos démarches.
E9	Nous sommes <b>éco-responsables</b> .

**Note de votre site**  
**Note moyenne des sites de votre réseau**

## 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.