



université PARIS-SACLAY

DÉMARCHE QUALITÉ ET ENQUÊTES

La qualité de l'accueil : une démarche de longue date

La qualité de l'accueil est au cœur des priorités de la Direction des bibliothèques (Dbist) de l'Université de Versailles St-Quentin-en-Yvelines.

Engagée depuis 2011 dans une démarche d'amélioration continue, le projet de certification Marianne s'est concrétisé en juin 2018 par l'obtention du Label Marianne de la qualité de l'accueil. Décerné à l'issue d'un audit réalisé par l'Afnor, ce Label est le gage de la qualité de l'accueil des usagers.

Valable 3 ans, il exige de la Dbist une réflexion constante sur l'amélioration de ses services en impliquant personnels et usagers des bibliothèques.

Cette démarche est mise en œuvre par un groupe de travail interne chargé de vérifier la mise en conformité de la Dbist avec le Référentiel Marianne de la qualité de l'accueil 2020

Les bibliothèques de St-Quentin et de Versailles ont été évaluées jusqu'en 2022 par le baromètre national Marianne et à partir de 2023, intégrées dans le **référentiel Services Publics +**



voire avis compte !

Une équipe à votre écoute

LOTS À GAGNER !



www.bib.uvsq.fr

du 4 au 23 mars 2024

Crédit photo : Chloé Oest

www.bib.uvsq.fr/@bibuvsq



SERVICES PUBLICS+

ENQUÊTE DES BU 2024

4 mars 2024 - 23 mars 2024

Aidez-nous à améliorer les BU de l'UVSQ : en 2024, nous avons toujours besoin de vous.

INDIKO
afnor
EXPÉRIENCE CITOYEN

BAROMÈTRE INDIKO EXPÉRIENCE CITOYEN 2023

5 octobre 2023

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

ENQUÊTE DES BU

ENQUÊTE DES BU

9 JANVIER AU 30 JANVIER 2023

Résultats

Labellisée Marianne depuis 2018, la Direction des BU de l'UVSQ mène régulièrement des enquêtes et a lancé une enquête de satisfaction du 9 au 30 janvier 2023.

Cette enquête s'inscrit dans le cadre de sa démarche qualité.

Elle participe à sa mise en conformité avec le Référentiel Services Publics+ qui recommande aux établissements d'évaluer annuellement la satisfaction de leurs usagers

Enquête BU 2023



Répondez,
votre avis est essentiel !



Une équipe à vos côtés



www.bib.uvsq.fr
du 9 au 30 janvier 2023

www.bib.uvsq.fr/ @bibuvsq



SERVICES
PUBLICS+



UVSQ
université PARIS-SACLAY

RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE DES BU 2023

1 avril 2023 - 30 avril 2023

La bibliothèque a recueilli l'avis de 867 usagers en janvier 2023

Enquête BU 2023



Répondez,
votre avis est essentiel !





ENQUÊTE DES BU 2023

9 janvier 2023 - 30 janvier 2023

Aidez-nous à améliorer les BU de l'UVSQ : en 2023, nous avons toujours besoin de vous.



LA DERNIÈRE ÉDITION DU BAROMÈTRE MARIANNE 2021-2022

1 décembre 2022

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



BAROMÈTRE INDIKO EXPÉRIENCE CITOYEN 2022

8 novembre 2022

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

BAROMÈTRE INDIKO EXPÉRIENCE CITOYEN 2021

3 décembre 2021

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



RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE DES BU 2020-2021

12 avril 2021

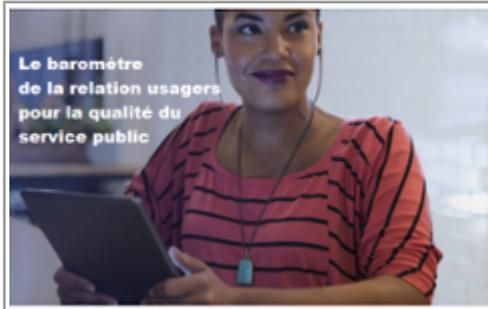
La bibliothèque a recueilli l'avis de 640 usagers en décembre 2020.



ENQUÊTE DES BU 2020

30 novembre 2020

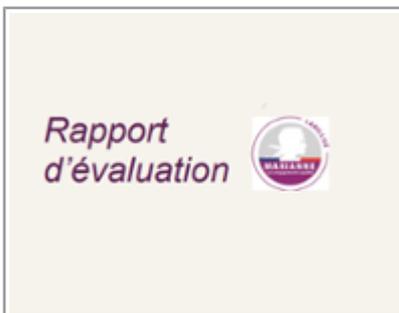
Du 1er au 20 décembre, vous pouvez nous aider à améliorer les BU de l'UVSQ en répondant à l'enquête de satisfaction. En 2020, nous avons encore plus besoin de vous !



BAROMÈTRE EXPÉRIENCE CITOYEN 2020

10 novembre 2020

Retour sur les enquêtes-mystères réalisées dans les BU de Versailles et de St-Quentin



UN AUDIT DE SUIVI RÉUSSI POUR LES BU DE L'UVSQ

14 septembre 2020

Bilan à mi-chemin avant le renouvellement du Label Marianne



RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE DES BU 2019

22 avril 2020

La bibliothèque a recueilli l'avis de 2992 usagers en novembre 2019.





Le service public s'engage
auprès des usagers pour
améliorer la qualité de service.

Les résultats du Baromètre Marianne 2019



BAROMÈTRE MARIANNE 2019 : LE NIVEAU SE MAINTIENT

3 janvier 2020

La qualité de l'accueil se maintient avec une moyenne de 8/10 pour les deux BU de Versailles et St-Quentin



ENQUÊTE DES BU 2019

4 novembre 2019 - 30 novembre 2019

Et vous, vous la vivez comment votre BU ? Répondez à l'enquête du 4 au 30 novembre 2019

ENQUÊTE

96% DES ÉTUDIANTS SATISFAITS DE LEUR BU EN 2019

6 septembre 2019

Résultats de l'enquête annuelle de l'UVSQ sur les conditions d'études et l'environnement de travail.



BAROMÈTRE INDIKO 2019 : 1ÈRE ET 2ÈME PLACE !

18 mai 2019

La BU Versailles obtient la 1ère place au Baromètre Indiko Afnor après avoir été 3ème l'an dernier, suivie par la BU St-Quentin en 2ème place du classement (+3 places par rapport à l'an dernier).



BAROMÈTRE MARIANNE 2018 : LES VOYANTS SONT AU VERT !

28 décembre 2018

Véritable tournant pour les BU St-Quentin et Versailles : toutes les deux progressent d'1,5 point sur la qualité de l'accueil par rapport aux résultats 2017.





96% DES ÉTUDIANTS SATISFAITS DE LEUR BU EN 2018

5 septembre 2018

Résultats de l'enquête annuelle de l'UVSQ sur les conditions d'études et l'environnement de travail.



LES BU DE L'UVSQ LABELLISÉES MARIANNE

2 juillet 2018

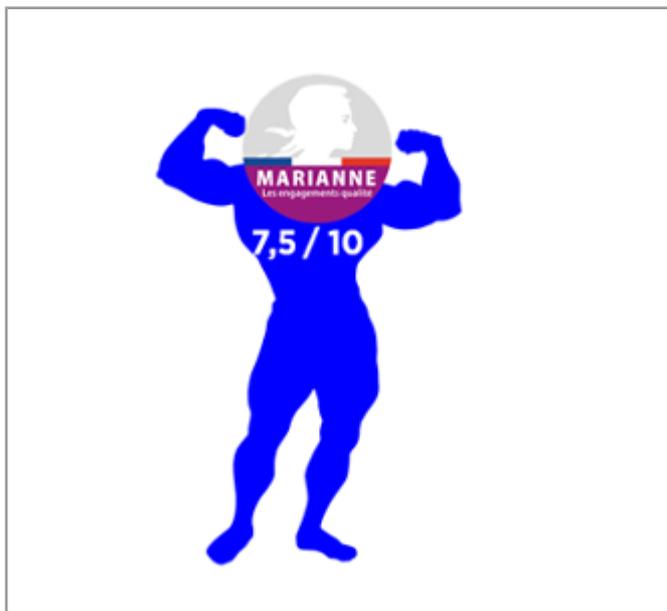
L'AFNOR remet le Label Marianne à Nathalie Watrin, directrice des bibliothèques, en présence d'Alain Bui, Président de l'UVSQ.



TROPHÉE DU BAROMÈTRE AFNOR 2017 POUR LES BU

1 février 2018

Les BU de l'UVSQ reçoivent le Trophée du baromètre Afnor 2017



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

10 octobre 2017

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.



BAROMÈTRE MARIANNE 2016 : DEUX BU DANS LE TOP 10 !

1 septembre 2016

Les BU St-Quentin et Versailles font partie des 10 meilleures BU sur les 29 évaluées sur la qualité de l'accueil. Avec des scores supérieurs à la moyenne nationale.



BAROMÈTRE 2015 : UNE NETTE PROGRESSION

8 octobre 2015

La BU St-Quentin gagne 5 places dans le classement du baromètre Marianne 2015.