



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.

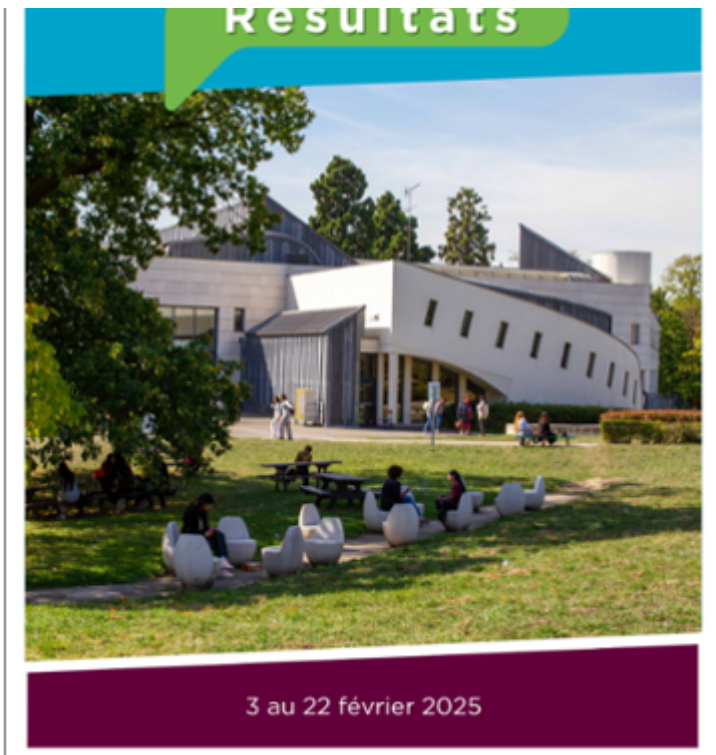
Engagée depuis 2011 dans une démarche d'amélioration continue, le projet de certification Marianne s'est concrétisé en juin 2018 par l'obtention du Label Marianne de la qualité de l'accueil. Décerné à l'issue d'un audit réalisé par l'Afnor, ce Label est le gage de la qualité de l'accueil des usagers.

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 +**





## RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE DES BU 2025

5 juin 2025 - 30 juin 2026

La bibliothèque a recueilli l'avis de 939 répondants du 3 au 22 février 2025.

# ENQUÊTE DES BU

**4 AU 23 MARS 2024**

## Résultats

La Direction des BU de l'UVSQ mène régulièrement des enquêtes et a lancé une enquête de satisfaction du 4 au 23 mars 2024.

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 2024**

**Répondez, votre avis compte !**

Une équipe à votre écoute

**LOTS À GAGNER !**

[www.bib.uvsq.fr](http://www.bib.uvsq.fr)  
du 4 au 23 mars 2024



## RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE DES BU 2024

5 juin 2024 - 30 juin 2024

La bibliothèque a recueilli l'avis de 1090 usagers en mars 2024



## 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

An infographic with a red and white background. At the top, it says 'ENQUÊTE DES BU' in large black letters on a red background, followed by '9 JANVIER AU 30 JANVIER 2023'. Below that, the word 'Résultats' is written in white on a blue speech bubble. A text box contains the following information: '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'. At the bottom, there is a red box with the text 'Enquête BU 2023' and 'Répondez, votre avis est essentiel !' next to the UVSQ logo. Below this is a photo of a person sitting at a table in a library. There are also decorative geometric shapes in the corners.



## 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



## 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

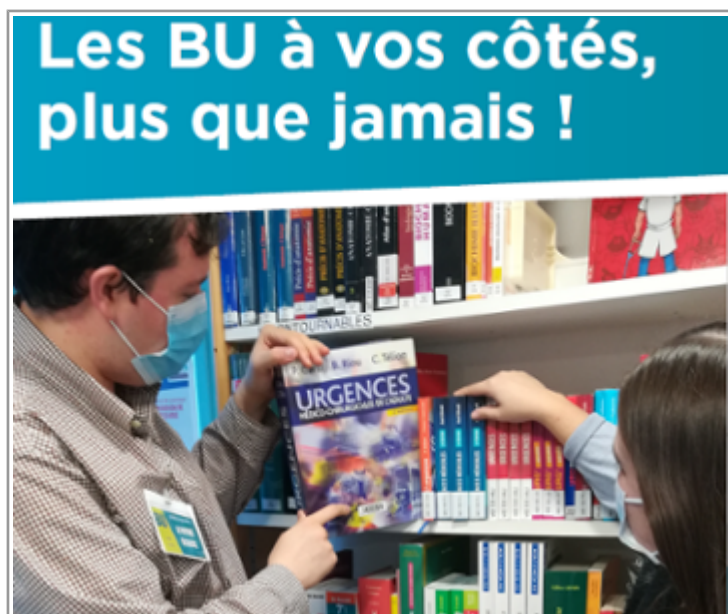
Retour sur les enquêtes-mystères menées dans les BU de Versailles et de St-Quentin en 2022



BAROMÈTRE INDIKO EXPERIENCE CITOYEN 2021

3 décembre 2021

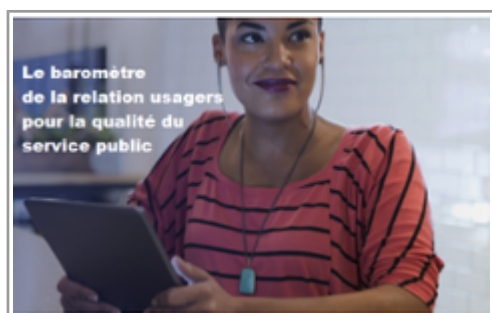
Retour sur les enquêtes-mystères menées dans les BU de Versailles et de St-Quentin en 2021



RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE DES BU 2020-2021

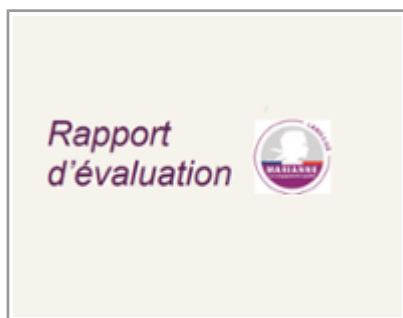
12 avril 2021

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



BAROMÈTRE EXPERIENCE CITOYEN 2020

10 novembre 2020



## 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.



## 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

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



## 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 SATISFITS 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

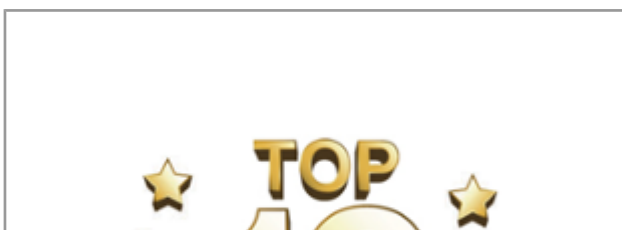
Les BU de l'UVSQ reçoivent le Trophée du baromètre Afnor 2017



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.

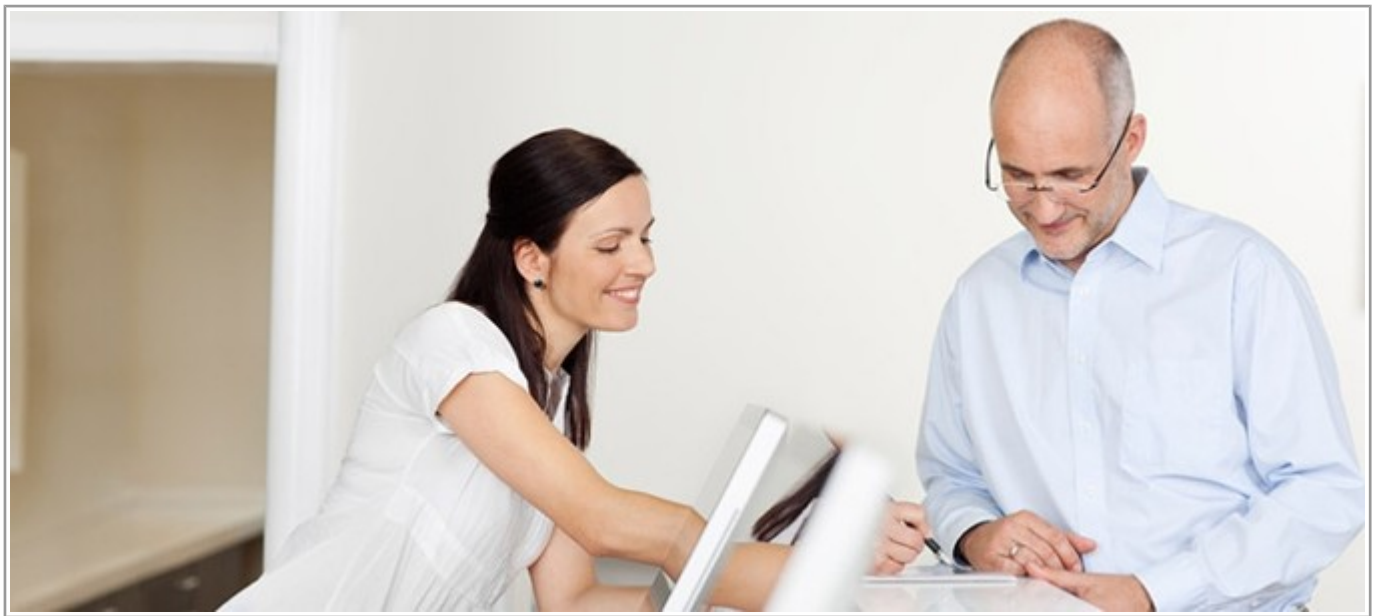




## BAROMÈTRE MARIANNE 2016 : DEUX BU DANS LE TOP 10 !

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.