LA DERNIÈRE ÉDITION DU BAROMÈTRE MARIANNE 2021-2022

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.

décembre 2022

Le baromètre Marianne confirme régulièrement l'engagement permanent de la DBIST à placer l'amélioration de la qualité de l'accueil au cœur de ses priorités.
Les BU de St-Quentin et de Versailles font partie des 29 BU évaluées : pour 2021-2022

(les résultats ont été annoncés avec encore beaucoup de retard mais les 2 BU obtiennent des scores honorables par rapport à la moyenne nationale des BU (8,2/10) :

- 8,2 /10 pour la BU de Versailles
- 8,1 / 10 pour la BU de St-Quentin-en-Yvelines

On peut cependant constater une sensible baisse pour l'indicateur « E3-Vous bénéficiez d'un accompagnement adapté à votre situation personnelle »
Avec encore le score de l'engagement "E9-Nous sommes éco-responsables" qui s'est inversé entre les 2 BU, celles-ci ont encore des réflexions à mener !
Cette édition du baromètre Marianne était bien la dernière et il ne sera pas reconduit dans le cadre du référentiel Services Publics +

BU Versailles		Note 2021-2022
E1	Dans le respect mutuel, vous êtes accueillis avec **courtoisie et bienveillance** et **vous avez le droit à l'erreur**.	A
E2	Nous sommes **joignables par téléphone ou sur place** et **nous facilitons vos démarches en ligne.**	A
E3	Vous bénéficiez d'un **accompagnement adapté à votre situation personnelle.**	C
E4	Nous vous **orientons vers la personne compétente** pour traiter votre demande.	B
E5	Vous recevez une réponse à vos demandes dans les **délais annoncés** et vous êtes informés sur **l'avancement de votre dossier.**	A
E6	Vous avez accès à nos **résultats de qualité de service.**	C
E7	**Vos avis sont pris en compte** pour améliorer et simplifier nos démarches.	C
E9	Nous sommes **éco-responsables.**	A
	Note de votre site	**8.2/10**
	Note moyenne des sites de votre réseau	**8.2/10**

BU Saint-Quentin-en-Yvelines		Note 2021-2022
E1	Dans le respect mutuel, vous êtes accueillis avec **courtoisie et bienveillance** et **vous avez le droit à l'erreur**.	A
E2	Nous sommes **joignables par téléphone ou sur place** et **nous facilitons vos démarches en ligne.**	B
E3	Vous bénéficiez d'un **accompagnement adapté à votre situation personnelle.**	B
E4	Nous vous **orientons vers la personne compétente** pour traiter votre demande.	C
E5	Vous recevez une réponse à vos demandes dans les **délais annoncés** et vous êtes informés sur **l'avancement de votre dossier.**	B
E6	Vous avez accès à nos **résultats de qualité de service.**	C
E7	**Vos avis sont pris en compte** pour améliorer et simplifier nos démarches.	A
E9	Nous sommes **éco-responsables.**	D
	Note de votre site	**8.1/10**
	Note moyenne des sites de votre réseau	**8.2/10**

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.