



université PARIS-SACLAY

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