

Résultats de l'autodiagnostic Juin 2024

**SERVICES
PUBLICS+**



Résultats de l'autodiagnostic

BU CERCLADES

"L'espace détente avec un accès extérieur est très agréable et pratique (il ne manque plus qu'une machine à café !)."

BU NEUVILLE

"Une réponse claire et complète avec toutes les formules de politesse qu'on peut espérer !"

BU GENNEVILLIERS

"Très bon accueil"

BU SGL

"La BU est accueillante et lumineuse"

MERCI POUR VOTRE PARTICIPATION

BU HIRSCH

"La bibliothèque est accueillante et son personnel répond à nos questions avec le sourire ! Le patio est un espace particulièrement appréciable pour sa végétation, son mobilier, ses hortensias et sa table de ping-pong 😊"

BU SAINT-MARTIN

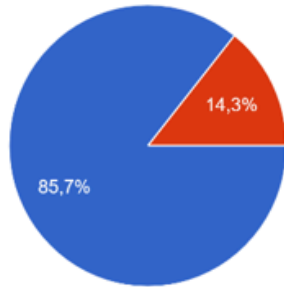
"La femme qui a répondu au téléphone a été très gentille."
"Très lumineuse et les espaces sont agréables"

ETC.

Résultats de l'autodiagnostic

Votre appel a-t-il été pris en charge ?

14 réponses



- Oui, immédiatement.
- Oui, après plusieurs sonneries.
- Non.

Avez-vous obtenu une réponse à votre question ?

14 réponses



- Oui, et la réponse était claire.
- Oui, mais la réponse ne vous a pas semblée claire.
- Non, mais on vous a proposé une solution ultérieure.
- Non.

Votre interlocuteur a-t-il identifié le site (par exemple : "Bibliothèque de X, bonjour") ?

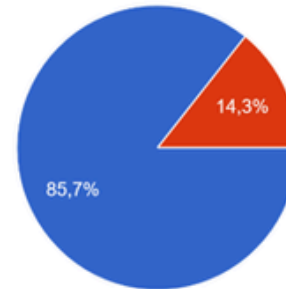
14 réponses



- Oui.
- Non.

L'échange comportait-il des formules de politesse (Bonjour, Au revoir, ...) et témoignait-il d'une posture bienveillante et courtoise ?

14 réponses



- Oui, tout à fait.
- Oui, plutôt.
- Non, plutôt pas.
- Non.

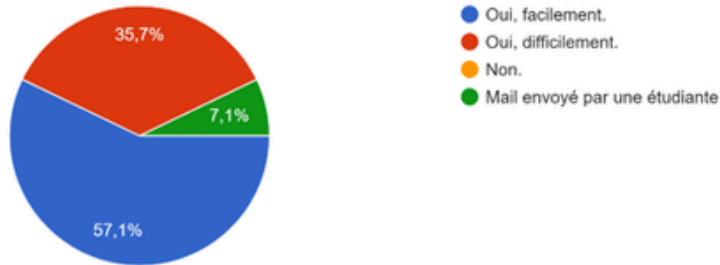
Téléphone : très positif

Axe d'amélioration : messagerie à définir (en cours DNUM)

Résultats de l'autodiagnostic

Passons maintenant à l'envoi d'un mail à la BU. Trouvez-vous une adresse de contact pour la bibliothèque concernée ?

14 réponses



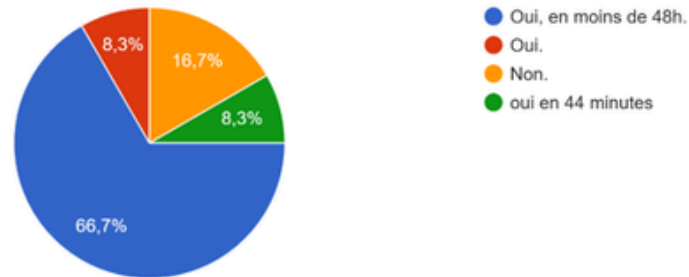
Votre interlocuteur est-il identifié ?

12 réponses



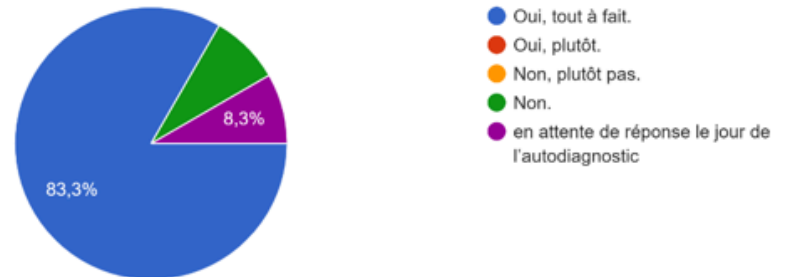
Après que le mail ait été envoyé : avez-vous reçu une réponse ?

12 réponses



Le message comporte-t-il des formules de politesse (Bonjour, Au revoir, ...) et témoigne-t-il d'une posture bienveillante et courtoise ?

12 réponses



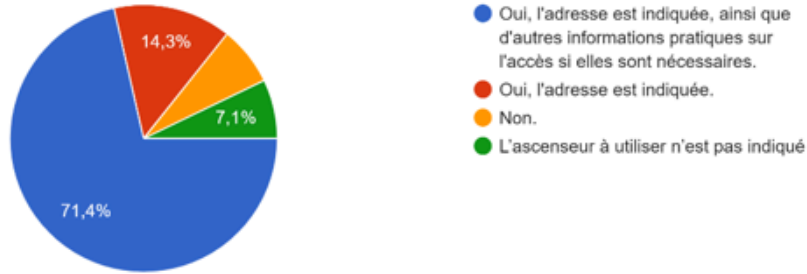
Mail : plutôt positif

Axe d'amélioration : uniformiser les signatures ; améliorer la lisibilité du site web

Résultats de l'autodiagnostic

Avez-vous trouvé des informations pratiques sur l'accès à la BU (adresse notamment) ?

14 réponses



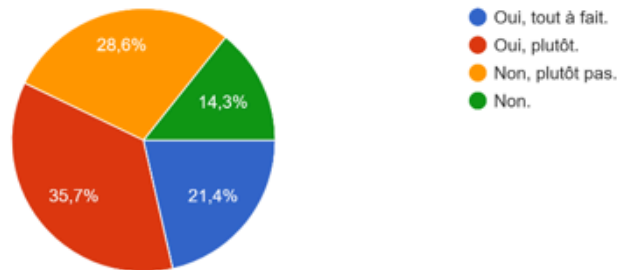
Vous souhaitez renseigner un ami artiste qui souhaite exposer à la BU. Trouvez-vous un contact à lui conseiller ?

14 réponses



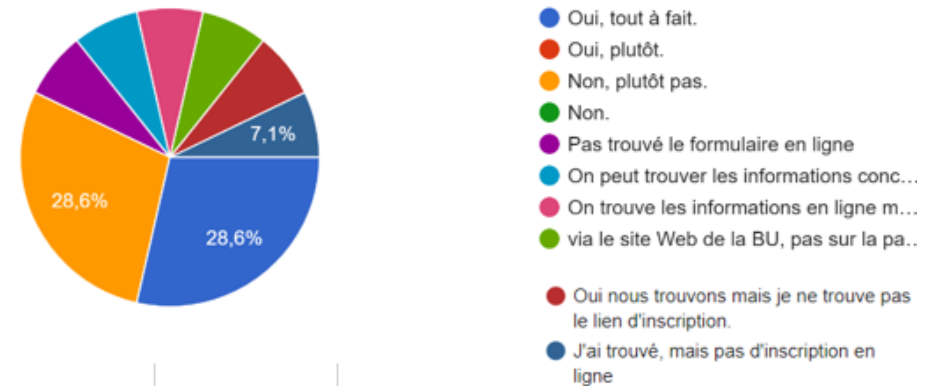
Vous avez emprunté un livre il y a quelques semaines et cherchez à savoir ce que vous pouvez/devez faire au sujet de ce prêt. L'information est-elle accessible facilement et claire ?

14 réponses



Vous souhaitez vous inscrire à la BU comme lecteur extérieur : trouvez-vous les informations nécessaires et pouvez-vous vous inscrire en ligne ?

14 réponses



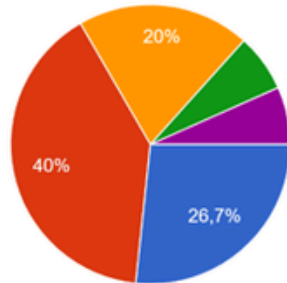
Site web : positif

Axe d'amélioration : améliorer la lisibilité du site web ; préférer une adresse unique aux mails génériques par service ; rendre visible le service d'inscription en ligne

Résultats de l'autodiagnostic

Tout d'abord, avez-vous trouvé la bibliothèque facilement ?

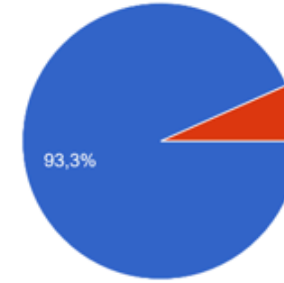
15 réponses



- Oui, l'accès à la bibliothèque était simple et clair.
- J'ai trouvé la bibliothèque, mais l'accès n'était pas ou mal indiqué.
- Je n'ai pas trouvé la bibliothèque facilement.
- Un seul panneau à l'extérieur depuis le RER A(Emplacement du panneau pa...
- Il faut faire tout le tour pour entrer par l'entrée principale, ce qui n'est pas pra...

La signalétique ou l'agencement vous permettent-ils de repérer le bureau d'accueil ?

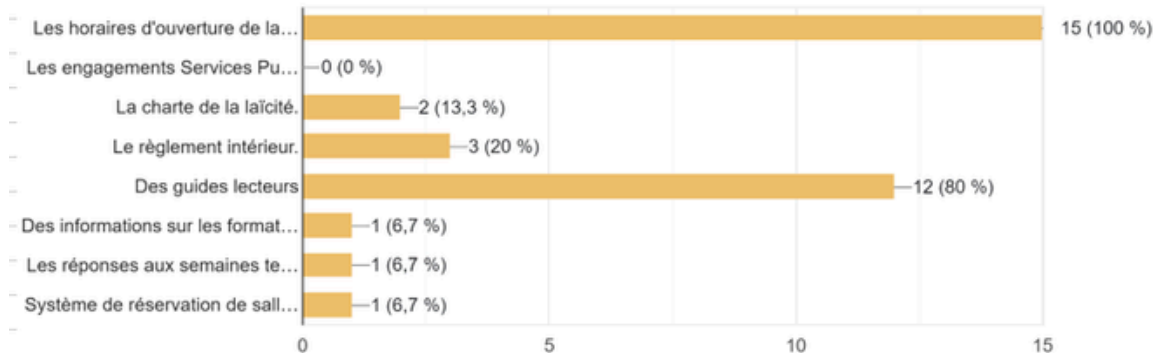
15 réponses



- Oui, tout à fait.
- Oui, plutôt.
- Non, plutôt pas.
- Non.

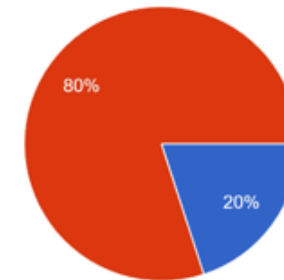
A l'entrée ou dans la zone d'accueil, quels éléments repérez-vous ?

15 réponses



Pouvez-vous vous asseoir pour obtenir un renseignement ou un accompagnement ?

15 réponses



- Oui.
- Non.

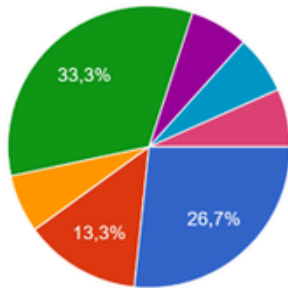
Sur les sites : plutôt positif

Axe d'amélioration : améliorer la visibilité de la BU dans l'université ; afficher l'ensemble des éléments nécessaires ; proposer une assise à l'accueil

Résultats de l'autodiagnostic

Vous souhaitez travailler en groupe dans une salle. Les espaces sont-ils visibles et la procédure claire ?

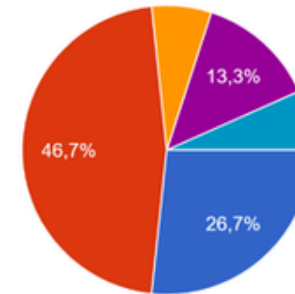
15 réponses



- Oui, les espaces sont visibles et la procédure claire.
- Oui, pour l'une des deux propositions seulement.
- Non.
- Il n'y a pas d'espaces pour les groupes dans la BU.
- salle indépendante de la BU qui ne gère...
- Aucune procédure, signalétique peu visible.
- Seulement 1 seul espace pour un travail de groupe.

Vous cherchez la reprographie. Est-elle repérable facilement ?

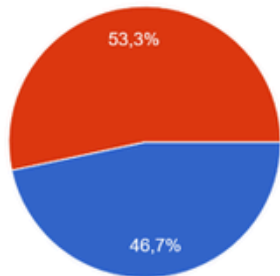
15 réponses



- Oui, tout à fait.
- Oui, plutôt.
- Non, plutôt pas.
- Non.
- Il n'y a pas de reprographie dans la BU.
- cachée

Le prêt d'objets est-il visible ?

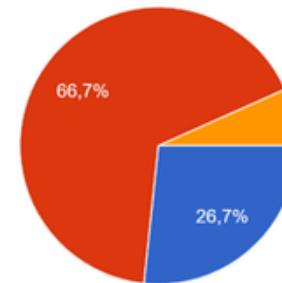
15 réponses



- Oui.
- Non.

La bibliothèque recueille-t-elle l'avis des usagers (suggestions, ...) via un dispositif physique ?

15 réponses



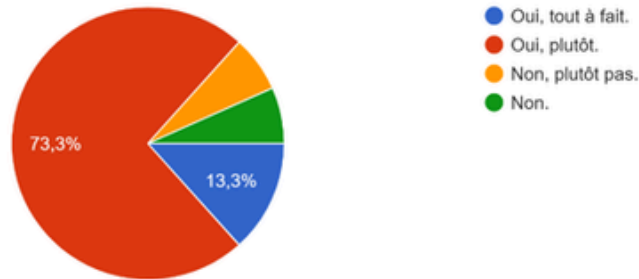
- Oui.
- Non.
- Pas trouvé

Axe d'amélioration : mettre en place un dispositif de recueil des avis ; visibiliser les salles de groupe et le prêt d'objets

Résultats de l'autodiagnostic

De manière générale, la signalétique présente permet-elle de vous rendre autonome quant à l'utilisation de l'espace, des collections et des services ?

15 réponses



Une grande enquête est réalisée chaque année. Des retours sur cette enquête sont-ils présents dans l'espace ?

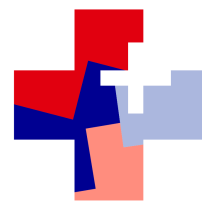
15 réponses



Axe d'amélioration : améliorer la signalétique, rendre visible les retours d'enquête

Autres points spécifiques à chaque site

**SERVICES
PUBLICS**



Résultats de l'auto-diagnostic

Services Publics +

Vision par structure

Votre taux d'atteinte au regard des 8 engagements du programme *Services Publics +*

56,8 %

	Taux d'atteinte à la cible (en %) *
Vision par engagement	
Dans le respect mutuel, vous êtes accueillis avec bienveillance et avez le droit à l'erreur (dans les conditions prévues par la loi)	55 %
Vous pouvez facilement entrer en contact avec vos services publics	52,9 %
Vous bénéficiez d'un accompagnement adapté à votre situation personnelle	63,6 %
Votre demande est traitée dans les délais annoncés	58,3 %
Vous disposez d'une information claire, simple et accessible	64,3 %
Vous avez accès à nos résultats de qualité de service	31,3 %
Votre avis est pris en compte pour améliorer le service rendu	67,9 %
Avec vous, nous agissons pour limiter notre impact sur l'environnement	61,1 %

* le taux d'atteinte à la cible est calculé par rapport aux attendus du référentiel détaillé des engagements du programme *Services Publics +*

Engagement 1 : Vous êtes accueillis avec bienveillance et avez le droit à l'erreur (dans les conditions prévues par la loi)

**Votre taux d'atteinte au regard de
l'engagement 1**

55 %

	Taux d'atteinte à la cible	Points validés	Nombre de questions applicables (sur 13 questions incluses au questionnaire)
Résultats détaillés			
Accueil courtois, attitude bienveillante et respect mutuel	56,3%	4,5	8
Application du droit à l'erreur dans les conditions prévues par la loi	50%	1	2
Total	-	5,5	10

Le **droit à l'erreur** est appliqué, sous réserve des exceptions prévues à l'article L123-1 alinéa 3 du code des relations entre le public et l'administration.

Le **droit à l'erreur** est un principe juridique qui s'applique dans le cadre des rapports entre une administration et les usagers. Il consiste à ne pas appliquer systématiquement une sanction administrative lors d'un premier contrôle des déclarations faites à une administration, afin d'éviter qu'un oubli ou une erreur de bonne foi soit sanctionné dès le premier manquement.

Engagement 2 : Vous pouvez facilement entrer en contact avec vos services publics

**Votre taux d'atteinte au regard de
l'engagement 2**

52,9 %

	Taux d'atteinte à la cible	Points validés	Nombre de questions applicables (sur 17 questions incluses au questionnaire)
Résultats détaillés			
Diversité des canaux de contact	45%	2,25	5
Complétude et actualisation des informations pratiques	75%	4,5	6
Accessibilité du service public	37,5%	2,25	6
Total	-	9	17

L'**approche omnicanale** vise à optimiser et rationaliser l'usage des différents canaux de contact avec les usagers en vue de leur proposer une expérience fluide et sans couture, quel que soit le canal employé ; il ne s'agit plus de multiplier les canaux, mais de proposer le bon canal au bon moment à l'utilisateur et de lui assurer une articulation simple et cohérente entre les différents canaux.

=0,300%

Engagement 3 : Vous bénéficiez d'un accompagnement adapté à votre situation personnelle

**Votre taux d'atteinte au regard de
l'engagement 3**

63,6 %

	Taux d'atteinte à la cible	Points validés	Nombre de questions applicables (sur 12 questions incluses au questionnaire)
Résultats détaillés			
Accompagnement des usagers sur l'ensemble des canaux de contact	56,3%	2,25	4
Orientation des usagers	25%	0,25	1
Attention portée aux demandes urgentes ou prioritaires	25%	0,25	1
Proactivité	75%	2,25	3
Principe de l'aller-vers et lutte contre le non-recours	100%	2	2
	-	7	
Total			11

Engagement 4 : Votre demande est traitée dans les délais annoncés

**Votre taux d'atteinte au regard de
l'engagement 4**

58,3 %

	Taux d'atteinte à la cible	Points validés	Nombre de questions applicables (sur 6 questions incluses au questionnaire)
Résultats détaillés			
Transmission d'une réponse à toute demande écrite	87,5%	1,75	2
Visibilité sur l'avancement du traitement d'une demande / démarche	--%	--	0
Gestion des délais de traitement des démarches / demandes	0%	0	1
Total	-	1,75	3

Engagement 5 : Vous disposez d'une information claire, simple et accessible

**Votre taux d'atteinte au regard de
l'engagement 5**

64,3 %

	Taux d'atteinte à la cible	Points validés	Nombre de questions applicables (sur 7 questions incluses au questionnaire)
Résultats détaillés			
Communications écrites et orales simples et faciles à comprendre	70%	3,5	5
Simplification des documents écrits	50%	1	2
Total	-	4,5	7

Engagement 6 : Vous avez accès à nos résultats de qualité de service

**Votre taux d'atteinte au regard de
l'engagement 6**

31,3 %

	Taux d'atteinte à la cible	Points validés	Nombre de questions applicables (sur 5 questions incluses au questionnaire)
Résultats détaillés			
Déploiement des indicateurs communs des services publics	0%	0	2
Communication des résultats de qualité de service	25%	0,25	1
Analyse des résultats de qualité de service	100%	1	1
Total	-	1,25	4

Engagement 7 : Votre avis est pris en compte pour améliorer le service rendu

**Votre taux d'atteinte au regard de
l'engagement 7**

67,9 %

	Taux d'atteinte à la cible	Points validés	Nombre de questions applicables (sur les 14 questions incluses au questionnaire)
Résultats détaillés			
Prise en compte des avis des usagers	50%	2	4
Déploiement du programme Services Publics +	91,7%	2,75	3
Démarche d'amélioration continue	67,9%	4,75	7
Total	-	9,5	14

Engagement 8 : Avec vous, nous agissons pour limiter notre impact sur l'environnement

Votre taux d'atteinte au regard de l'engagement 8

61,1 %

	Taux d'atteinte à la cible	Points validés	Nombre de questions applicables (sur 9 questions incluses au questionnaire)
Résultats détaillés			
Actions en réponse aux enjeux de la transition écologique et énergétique	58,3%	3,5	6
Incitation à la participation des usagers	66,7%	2	3
Total	-	5,5	9