

VOTRE BU : ENGAGÉE ET AUDITÉE POUR MIEUX VOUS SERVIR

L'évaluation, basée sur le Référentiel Marianne, répond à plusieurs critères. Votre BU s'engage à :



29
BU
auditées

Depuis 2016, la BU du Mont Houy est auditée par le Secrétariat Général pour la Modernisation de l'Action Publique sur la qualité de l'accueil et des services qu'elle propose.

29 BU sont auditées en France chaque année.

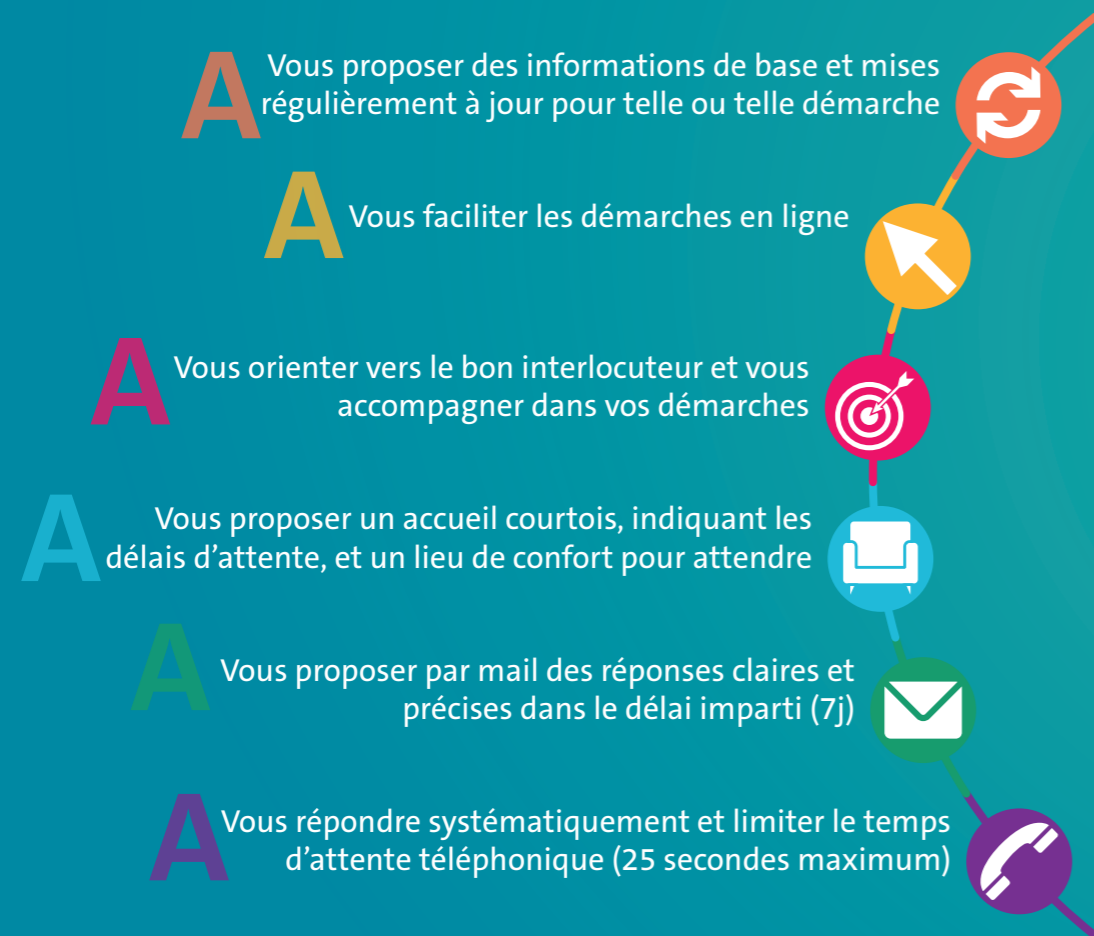


- ✓ Vous proposer des informations de base et mises régulièrement à jour pour telle ou telle démarche
- ✓ Vous faciliter les démarches en ligne
- ✓ Vous orienter vers le bon interlocuteur et vous accompagner dans vos démarches
- ✓ Vous proposer un accueil courtois, indiquant les délais d'attente, et un lieu de confort pour attendre
- ✓ Faciliter les démarches pour le public empêché et proposer un accueil adapté pour les personnes en difficulté
- ✓ Vous proposer par mail des réponses claires et précises dans le délai imparti (7j)
- ✓ Vous répondre systématiquement et limiter le temps d'attente téléphonique (25s maximum)
- ✓ Exploiter vos remarques et suggestions ; évaluer régulièrement votre satisfaction et en communiquer les résultats

Chaque année, votre BU analyse les résultats et établit un plan d'action pour améliorer la qualité de l'accueil et des services

POINTS FORTS

Niveau d'engagement évalué avec une note comprise entre A et D

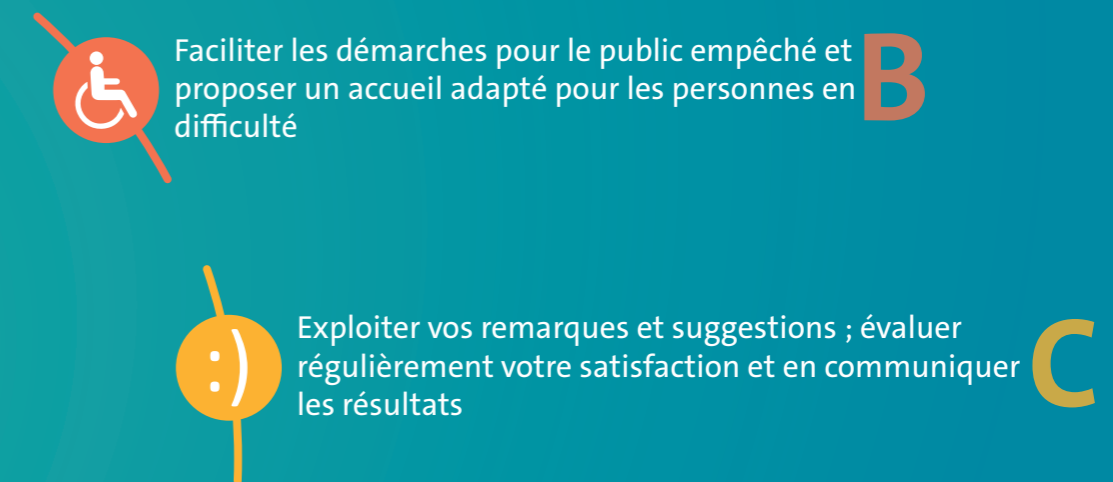


8/10
moyenne
du réseau
des BU en 2019

9/10
BU du
Mont Houy
en 2019

POINTS À AMÉLIORER

Niveau d'engagement évalué avec une note comprise entre A et D



+ PLAN D'ACTION

- Améliorer l'utilisation des ressources et services en ligne quel que soit le profil de l'utilisateur : projet de réinformatisation de la BU
- Développer un accompagnement personnalisé en fonction des profils de nos usagers : propositions de rendez-vous avec un bibliothécaire
- Évaluer plus régulièrement sur place et en ligne votre satisfaction et vos attentes : décliner sur différents supports les recueils de vos remarques et suggestions
- Réinterroger le plan d'action avec vous pour le faire évoluer