

BU du Mont Houy - Université de Valenciennes et du Hainaut-Cambrésis

Réseau des Bibliothèques Universitaires

Résultats par engagement de votre site

		Avec nouveaux tests	Hors nouveaux tests
E1	Dans le respect mutuel, vous êtes accueillis avec courtoisie et bienveillance et vous avez le droit à l'erreur.	A	A
E2	Nous sommes joignables par téléphone ou sur place et nous facilitons vos démarches en ligne .	A	A
E3	Vous bénéficiez d'un accompagnement adapté à votre situation personnelle .	A	C
E4	Nous vous orientons vers la personne compétente pour traiter votre demande.	A	A
E5	Vous recevez une réponse à vos demandes dans les délais annoncés et vous êtes informés sur l'avancement de votre dossier .	C	C
E6	Vous avez accès à nos résultats de qualité de service .	D	D
E7	Vos avis sont pris en compte pour améliorer et simplifier nos démarches.	C	C
E9	Nous sommes éco-responsables .	A	
Note de votre site		8.2/10	8/10
Note moyenne des sites de votre réseau		7.8/10	7.9/10

Répartition des résultats des sites de votre réseau*

	A	B	C	D
E1	90%	10%	0%	0%
E2	83%	7%	10%	0%
E3	3%	14%	48%	35%
E4	34%	28%	28%	10%
E5	38%	28%	34%	0%
E6	7%	14%	27%	52%
E7	3%	3%	45%	49%
E9				

* lecture : 90% des sites de votre réseau ont le résultat A pour l'engagement 1

■ Très satisfaisant
 ■ Plutôt satisfaisant
 ■ Pas vraiment satisfaisant
 ■ Pas du tout satisfaisant

BU du Mont Houy - Université de Valenciennes et du Hainaut- Cambrésis

Réseau des Bibliothèques Universitaires

Nombre de demandes
adressées par les enquêteurs

Nombre de réponses
apportées par votre site:



9 appels émis



8 appels décrochés



Dont obtention d'un agent 6 fois



10 courriels émis



4 courriels reçus



Dont 3 dans le délai Marianne