

# Bibliothèque des Grands Moulins - Université de Paris

## Réseau des Bibliothèques Universitaires

### Résultats par engagement de votre site

		Rappel 2020-2021	Note 2021-2022
<b>E1</b>	Dans le respect mutuel, vous êtes accueillis avec <b>courtoisie et bienveillance</b> et vous avez le droit à l'erreur.	A	A
<b>E2</b>	Nous sommes <b>joignables par téléphone ou sur place</b> et nous facilitons vos démarches en ligne.	C	A
<b>E3</b>	Vous bénéficiez d'un <b>accompagnement adapté à votre situation personnelle</b> .	B	C
<b>E4</b>	Nous vous <b>orientons vers la personne compétente</b> pour traiter votre demande.	C	C
<b>E5</b>	Vous recevez une réponse à vos demandes dans les <b>délais annoncés</b> et vous êtes informés sur <b>l'avancement de votre dossier</b> .	B	A
<b>E6</b>	Vous avez accès à nos <b>résultats de qualité de service</b> .	D	D
<b>E7</b>	<b>Vos avis sont pris en compte</b> pour améliorer et simplifier nos démarches.	C	D
<b>E9</b>	Nous sommes <b>éco-responsables</b> .	D	A
<b>Note de votre site</b>		<b>7.1/10</b>	<b>7.9/10</b>
<b>Note moyenne des sites de votre réseau</b>		<b>7.8/10</b>	<b>8.2/10</b>

### Répartition des résultats des sites de votre réseau\*

	A	B	C	D
	90%	10%	0%	0%
	86%	14%	0%	0%
	7%	52%	41%	0%
	7%	69%	24%	0%
	66%	28%	7%	0%
	0%	7%	48%	45%
	7%	0%	38%	55%
	90%	0%	0%	10%

\* 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

# Bibliothèque des Grands Moulins - Université de Paris

## Réseau des Bibliothèques Universitaires

