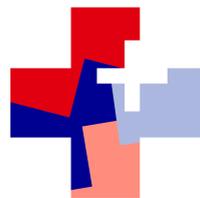


**SERVICES
PUBLICS**



Résultats de l'auto-diagnostic

Services Publics +

Vision par structure

Nom de votre structure locale :

Bibliothèques universitaires de l'université Clermont Auvergne
Services de documentation des universités et écoles de l'enseignement supérieur
Universités et écoles

Localisation :

63000

Nombre d'agents ayant contribué à ce diagnostic local :

7

Nombre d'agents en interaction avec les usagers :

150

Date d'enregistrement :

06/05/2024 12:22:58

Le code Services Publics + de votre structure est le suivant :

STR-24

Ce code est défini par la plateforme Services Publics + et est indépendant des codes internes à votre réseau.

Si les informations présentées ci-dessus ne correspondent pas à votre structure, veuillez-vous rapprocher directement du référent Services Publics + de votre réseau.

Enjeux de l'auto-diagnostic réalisé au plus près des usagers

- La démarche d'auto- diagnostic réalisée dans les sites en interaction avec les usagers est une composante importante de l'amélioration continue, portée par le programme *Services Publics +*.
- **L'auto-diagnostic est réalisé au niveau de chaque point de contact avec les usagers, chaque année, et en équipe, afin de :**
 - Mesurer les écarts entre les pratiques et les engagements du programme *Services Publics +*,
 - Construire / enrichir les plans d'actions d'amélioration réalistes et réalisables localement, permettant de réduire les écarts constatés,
 - Répondre aux besoins et spécificités des usagers de son territoire,
 - Impliquer et responsabiliser les agents de la structure, en particulier ceux en contact avec des usagers
- **Pour vous aider dans cette démarche, un questionnaire est mis à votre disposition par la DITP.**

Vous pouvez également vous appuyer sur la démarche d'auto-diagnostic propre à votre service public, dès lors qu'elle intègre les enjeux portés par les engagements du programme *Services Publics +* (engagements communs à l'ensemble des services publics) et qu'elle est déclinée à la maille géographique la plus proche des usagers, quel que soit le canal de contact proposé aux usagers par votre service public.

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

55,6 %

	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)	61,1 %
Vous pouvez facilement entrer en contact avec vos services publics	61,8 %
Vous bénéficiez d'un accompagnement adapté à votre situation personnelle	43,8 %
Votre demande est traitée dans les délais annoncés	66,7 %
Vous disposez d'une information claire, simple et accessible	57,1 %
Vous avez accès à nos résultats de qualité de service	31,3 %
Votre avis est pris en compte pour améliorer le service rendu	42,9 %
Avec vous, nous agissons pour limiter notre impact sur l'environnement	80,6 %

* 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**

61,1 %

	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	68,8%	5,5	8
Application du droit à l'erreur dans les conditions prévues par la loi	0%	0	1
Total	-	5,5	9

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 1 - Points forts au bénéfice des usagers

Rechercher...



“ La bienveillance est une posture partagée au sein du réseau des BU ”

Engagement 1 - Besoin d'appui, afin d'améliorer l'expérience des usagers, la qualité de service au sein de votre structure

Rechercher...



“ Formations régulières à mettre en place sur l'accueil Travail en réseau pour homogénéiser les bonnes pratiques ”

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

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

61,8 %

	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	70,8%	4,25	6
Accessibilité du service public	66,7%	4	6
Total	-	10,5	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.

Engagement 2 - Points forts au bénéfice des usagers

Rechercher...



“ Nos horaires larges d'ouvertures sont clairement un point fort. Les informations sur notre site sont tout à fait maintenues à jour. Nous n'utilisons pas de serveur vocal, les personnes qui sont présentes à l'accueil répondent sans peine aux quelques appels téléphoniques. ”

Engagement 2 - Besoin d'appui, afin d'améliorer l'expérience des usagers, la qualité de service au sein de votre structure

Rechercher...



“ RAS ”

=0,300%

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

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

43,8 %

	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	55%	2,75	5
Orientation des usagers	25%	0,25	1
Attention portée aux demandes urgentes ou prioritaires	0%	0	1
Proactivité	41,7%	1,25	3
Principe de l'aller-vers et lutte contre le non-recours	50%	1	2
	-	5,25	
Total			12

Engagement 3 - Points forts au bénéfice des usagers

Rechercher...



“ RAS ”

Engagement 3 - Besoin d'appui, afin d'améliorer l'expérience des usagers, la qualité de service au sein de votre structure

Rechercher...



“ RAS ”

Engagement 4 : Votre demande est traitée dans les délais annoncés

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

66,7 %

	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	100%	2	2
Visibilité sur l'avancement du traitement d'une demande / démarche	--%	--	0
Gestion des délais de traitement des démarches / demandes	0%	0	1
Total	-	2	3

Engagement 4 - Points forts au bénéfice des usagers

Rechercher...



“ Notre système de traitement des demandes en ligne performant. ”

Engagement 4 - Besoin d'appui, afin d'améliorer l'expérience des usagers, la qualité de service au sein de votre structure

Rechercher...



“ RAS ”

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

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

57,1 %

	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	80%	4	5
Simplification des documents écrits	0%	0	2
Total	-	4	7

Engagement 5 - Points forts au bénéfice des usagers

Rechercher...



“ Nous avons peu de formulaires pour nous adresser à notre public. Nous nous efforçons d'être clairs lorsque nous nous adressons à nos étudiants. Nous organisons des formations aux étudiants pour utiliser les outils les plus complexes (bases de données, abonnements à des revues) que nous mettons à leur disposition. ”

Engagement 5 - Besoin d'appui, afin d'améliorer l'expérience des usagers, la qualité de service au sein de votre structure

Rechercher...



Aucune donnée

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 6 - Points forts au bénéfice des usagers

Rechercher...



“ Notre semaine de recueil des questions organisée une fois par an ”

Engagement 6 - Besoin d'appui, afin d'améliorer l'expérience des usagers, la qualité de service au sein de votre structure

Rechercher...



“ Ce point pourra être approfondi fin 2024 ou début 2025 après l'ouverture de notre nouveau bâtiment, le KAP. ”

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

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

42,9 %

	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 +	58,3%	1,75	3
Démarche d'amélioration continue	32,1%	2,25	7
Total	-	6	14

Engagement 7 - Points forts au bénéfice des usagers

Rechercher...



“ La ponctualité dans l'élaboration de nos auto-diagnostics et notre semaine de recueil des questions annuelle. ”

Engagement 7 - Besoin d'appui, afin d'améliorer l'expérience des usagers, la qualité de service au sein de votre structure

Rechercher...



“ Mettre en place un plan d'action Davantage d'enquêtes et focus groupes sont prévus pour l'année à venir suite à l'ouverture du KAP. ”

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

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

80,6 %

	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	75%	4,5	6
Incitation à la participation des usagers	91,7%	2,75	3
Total	-	7,25	9

Engagement 8 - Points forts au bénéfice des usagers

Rechercher...



“*Les actions nombreuses de notre université pour le développement durable.*”

Engagement 8 - Besoin d'appui, afin d'améliorer l'expérience des usagers, la qualité de service au sein de votre structure

Rechercher...



Aucune donnée

Méthodes et outils

Différentes ressources sont à votre disposition sur la [plateforme Services Publics +](#). Elles vont vous permettre d'identifier et de mettre en place des plans d'actions d'amélioration continue dans votre structure :

- [Les incontournables de l'amélioration continue](#)
- [La boîte à outils de l'écoute et de l'amélioration continue](#)
- [Le plan d'action d'amélioration](#)
- [Un kit : Parcours des usagers](#)

Sur la plateforme Services Publics +, vous avez également la possibilité de :

- [Consulter les expériences des usagers](#)
- [Consulter les résultats des services publics](#)
- [Consulter les documents administratifs simplifiés](#)

Les cotations appliquées dans l'auto-diagnostic

Présentation des résultats :

- ❑ un score global, moyenne des notes obtenues sur les 8 engagements
- ❑ un score par engagement, total des points obtenus sur les questions applicables
- ❑ un score par thématique au sein des engagements, total des points obtenus sur les questions applicables

Chaque question vaut 1 point maximum.

Chaque réponse est valorisée sur une échelle à 4 positions :

- ❑ **0 point** : les exigences spécifiées ne sont pas respectées
- ❑ **0,25 point** : la mise en œuvre des dispositions prises a été initiée mais n'est pas finalisée et/ou n'est pas sécurisée, et ne garantit pas le respect des exigences
- ❑ **0,75 point** : le service public a mis en place des dispositions répondant aux exigences spécifiées mais certains éléments manquent encore pour répondre totalement aux exigences spécifiées
- ❑ **1 point** : les dispositions mises en place répondent aux exigences spécifiées et sont appropriées par les agents et appliquées

Plusieurs cas de réponses possibles :

- ❑ **question avec plusieurs propositions, et une seule réponse possible** : le score est déterminé au regard de la proposition sélectionnée
- ❑ **question à choix multiples** : le score est cumulatif et déterminé au regard du nombre de propositions sélectionnées