



GOVERNEMENT

Liberté
Égalité
Fraternité

Direction interministérielle
de la transformation publique



Cergy, le 16 juin 2025

COMMUNIQUÉ DE PRESSE

Améliorer la qualité et l'efficacité des services publics : les bibliothèques de CY Cergy Paris Université labellisées « Services Publics + », une 1^{ère} pour le ministère de l'Éducation nationale, de l'Enseignement supérieur et de la Recherche

La direction interministérielle de la transformation publique (DITP) a remis ce jour le label « Services Publics + » Argent aux bibliothèques universitaires (BU) de CY Cergy Paris Université. Il s'agit du premier établissement du ministère de l'Éducation nationale, de l'Enseignement supérieur et de la Recherche à recevoir ce label et du premier service public à obtenir le label au niveau Argent.

Obtenir une réponse rapide, être accompagné dans ses démarches, joindre facilement un agent... le label « Services Publics + » vient récompenser la mise en œuvre exemplaire des 8 engagements du programme Services Publics+, pour répondre aux attentes prioritaires des usagers. Les bibliothèques universitaires de CY Cergy Paris Université ont en effet obtenu un taux de satisfaction globale de 82 %, soit 13 % de plus que la moyenne des services publics en contact avec les usagers, selon le premier baromètre des services publics présenté le 2 juin par Laurent Marcangeli, ministre de l'Action publique, de la Fonction publique et de la Simplification.

Une reconnaissance officielle de l'engagement collectif des équipes des bibliothèques universitaires

« Ce label reconnaît le travail quotidien des équipes des BU, engagées au service de toute la communauté universitaire. Il confirme la volonté de CY Cergy Paris Université de faire des bibliothèques des lieux d'apprentissage, de médiation et de vie, ouverts à toutes et tous. Cette dynamique se poursuivra avec de nouveaux services, des outils numériques simplifiés, des espaces collaboratifs renforcés et des enquêtes ciblées pour mieux répondre aux besoins », déclare Laurent Gatineau, président de CY Cergy Paris Université.

Dès juillet 2023, une référente a été nommée pour piloter la mise en œuvre du programme Services Publics+ au sein du Service commun de la documentation. Elle a coordonné la veille, la labellisation et la mise en œuvre des engagements, tout en valorisant les dispositifs existants et en animant des groupes de travail sur les différents canaux d'accueil (physique, téléphonique, mail, tchat).

Parmi les actions menées : badges d'identification, adaptation des répondeurs, réorganisation des espaces d'accueil, et création d'un récapitulatif des missions des agents pour améliorer l'orientation. Ces mesures s'inscrivent dans un plan d'actions transversal et évolutif, nourri par les retours d'expérience des usagers et les contributions des agents. Les besoins récurrents ont été analysés collectivement pour déboucher sur des réponses concrètes. Ces évolutions ont permis une meilleure lisibilité des services pour les usagers, qui trouvent plus facilement leur interlocuteur et ont clarifié les périmètres d'intervention pour les agents, facilitant ainsi leur coordination au quotidien.

De bons résultats mis en évidence par l'audit

L'audit a mis en lumière la qualité du service, soulignant notamment « une écoute attentive et une grande disponibilité », ainsi qu'un « fort investissement dans les conditions d'accueil, tant humaines que matérielles ». Le respect des délais, l'accessibilité de l'information, l'analyse des enquêtes et la transparence des démarches figurent également parmi les points forts relevés.

Les pistes d'amélioration identifiées - simplification des démarches, intégration de la transition écologique et participation accrue des usagers - seront intégrées au plan d'action à venir.





GOVERNEMENT

Liberté
Égalité
Fraternité

Direction interministérielle
de la transformation publique



Avec la labellisation de ses bibliothèques universitaires, CY Cergy Paris Université confirme son engagement dans le programme Services Publics+ et poursuit son élan vers une dynamique d'amélioration continue au service de ses communautés.

Un niveau très élevé de satisfaction de 82 % pour les usagers

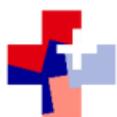
Dans le cadre du programme national Services Publics+, chaque service doit évaluer annuellement la satisfaction de ses usagers, à travers huit engagements portant notamment sur l'accueil, la facilité à contacter le service public, le suivi des délais, la simplicité des démarches et l'écoute des usagers.

Ouverte à partir de juillet 2024, la démarche de labellisation a été pleinement investie par les BU de CY, qui a suivi les trois étapes clés :

- Une enquête auprès des usagers, recueillant 1 001 réponses et un taux de satisfaction global de 82 % ;
- Une enquête interne auprès des agents, avec un taux de satisfaction de 83 % ;
- Un audit de terrain de deux jours (24-25 mars 2025) sur les sites des Cerclades, des Chênes et de Sarcelles.

Services Publics + : améliorer la qualité et l'efficacité des services publics, avec les usagers et les agents de terrain

SERVICES PUBLICS



Services Publics+ est un programme d'amélioration continue des services publics qui donne la parole aux Français pour qu'ils puissent évaluer eux-mêmes la qualité et l'efficacité de leurs services publics et proposer des améliorations avec les agents publics. Pour répondre aux attentes prioritaires des Français, le programme

Services Publics+ fixe 8 engagements de qualité communs à tous les services publics. Concrètement :

- ✓ Chaque service public doit demander à ses usagers de l'évaluer partout en France, au moins une fois par an. Les résultats sont disponibles sur le site Services Publics +. Plus de 5 000 fiches locales sont d'ores et déjà accessibles pour connaître les résultats de qualité des services publics près de chez soi.
- ✓ Les Français peuvent interpellier directement leurs services publics du quotidien sur le site Services Publics + (rubrique « Je donne mon avis ») pour partager une expérience bonne ou mauvaise. Plus de 111 000 avis ont été déposés à ce jour. Le service public concerné doit fournir une réponse sous une semaine.
- ✓ Dans chaque service public, les parties prenantes doivent définir un plan d'action pour améliorer la qualité et l'efficacité du service qui sera publié sur le site Services Publics+.
- ✓ Le Label « Services Publics + » qui valorise les services publics et les agents les plus engagés dans la mise en œuvre des engagements du programme pour des services publics plus proches, plus simples et plus efficaces. Le label concerne l'ensemble des services publics en contact avec les usagers. Son attribution s'appuie sur un audit externe réalisé par un organisme de certification indépendant, une enquête « usagers » et une enquête « agents ».

CY Cergy Paris Université

CY Cergy Paris Université est née le 1er janvier 2020 de la fusion de l'université de Cergy-Pontoise et de l'EISTI, en intégrant de plus l'EPSS et l'ILEPS en tant qu'établissements composantes. L'ensemble représente environ 26 000 étudiants en 2024.

L'ESSEC Business School est associée par décret à CY Cergy Paris Université et intègre sa gouvernance.

CY Cergy Paris Université est porteuse de la politique de site. Les autres écoles du site s'associent également à l'université au sein de CY Alliance. L'offre académique globale du site est structurée, de manière simple et lisible, en une école universitaire des premiers cycles, baptisée CY Sup et 5 écoles magistrales et doctorales, dites graduate schools, dont 4 sont directement portées par l'université (dont CY Tech), la 5e étant l'ESSEC Business School.



GOVERNEMENT

*Liberté
Égalité
Fraternité*

Direction interministérielle
de la transformation publique



La DITP

La Direction de la transformation publique (DITP) pilote le programme de transformation publique défini par le Gouvernement pour une action publique plus proche, plus simple et plus efficace. Elle coordonne et appuie l'action des administrations autour de cinq objectifs : assurer le déploiement effectif des priorités de l'action gouvernementale, territorialiser l'action publique, et améliorer l'efficacité, la qualité et l'accessibilité des services publics, simplifier la vie des Français et des agents publics, aider les administrations à réussir leurs transformations.

Contacts presse

Direction de la communication

Alison Bocard, Chargée des relations presse et des relations extérieures
33 boulevard du Port
95011 Cergy-Pontoise cedex
+ 33 (0)1 34 25 71 37 / + 33 (0)7 85 80 25 33
alison.bocard@cyu.fr

Direction interministérielle de la transformation publique

presse.ditp@modernisation.gouv.fr

