

Notre politique d'accueil



La bibliothèque de Paris 8 est labellisée Marianne depuis 2014.

Nous plaçons la qualité de notre accueil au cœur de notre politique d'établissement.

C'est parce que nous sommes dans une optique d'amélioration continue de la qualité de notre accueil que nous avons décidé de respecter les 12 engagements du [référentiel Marianne](#).

Vos besoins déterminent la qualité de notre accueil :

Vos retours nous permettent d'améliorer la qualité de notre accueil :

Une enquête de satisfaction est réalisée chaque année :

- [résultats de l'enquête de satisfaction de 2018](#)
- [résultats de l'enquête de satisfaction de 2017](#)

Différents moyens sont mis à votre disposition pour adresser vos remarques sur la qualité de notre accueil :

- Par courriel, à l'adresse suivante : [info.bu\[at\]univ-paris8.fr](mailto:info.bu[at]univ-paris8.fr)
- Sur place, dans le cahier de réclamations situé à l'accueil de la BU

Notre politique d'accueil

Publié sur Bibliothèque universitaire de Paris 8 (<https://www.bu.univ-paris8.fr>)

Nous formalisons chaque année notre [politique d'accueil](#).

Nos engagements :

Vous souhaitez des informations et une orientation efficace

- 1 - Nous vous apportons les informations indispensables à l'utilisation des services de la bibliothèque et nous veillons à la mise à jour de ces informations sur tous les supports.
- 2 - Nous facilitons l'utilisation de nos services sur Internet et la réalisation de vos démarches en ligne.
- 3 - Nous vous orientons vers le bon service et nous vous accompagnons dans votre parcours universitaire.

Vous attendez un accueil aimable et attentionné

- 4 - Nous vous accueillons avec courtoisie dans le respect mutuel et nous veillons à votre confort.
- 5 - Nous facilitons l'accès aux services pour les personnes en situation de handicap.
- 6 - Nous accueillons de manière adaptée les personnes en difficulté.

Vous souhaitez des réponses claires dans des délais rapides

- 7 - Nous répondons de façon claire et précise à vos demandes et à vos réclamations. Dans un délai maximum d'une semaine lorsqu'elles sont adressées par voie électronique. Dans un délai maximum de deux semaines lorsqu'elles sont adressées par courrier.
- 8 - Nous répondons à tous vos appels en limitant au maximum votre temps d'attente.

Vous attendez plus d'écoute

- 9 - Nous utilisons vos remarques et suggestions pour améliorer nos services.
- 10 - Nous évaluons régulièrement votre satisfaction et nous vous informons des résultats.

Nous nous engageons auprès de nos agents

- 11 - Nous formons nos collaborateurs et nous leur donnons les outils nécessaires pour leur permettre d'orienter et de faciliter vos démarches.
- 12 - Nous évaluons nos pratiques, nous impliquons nos collaborateurs et nous prenons en compte leurs retours pour améliorer la qualité de service.

Page mise à jour le 17/09/2018

URL source: <https://www.bu.univ-paris8.fr/notre-politique-d-accueil>