

Notre politique d'accueil



La bibliothèque de Paris 8 est engagée dans une démarche d'amélioration de qualité d'accueil depuis 2014, date d'obtention de son premier label Marianne. Depuis 2019, elle a déployé le nouveau référentiel [Services publics +](#).

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 9 engagements du [référentiel Services publics +](#).

Vos besoins déterminent la qualité de notre accueil :

Vos retours nous permettent de nous améliorer.

Une enquête de satisfaction est réalisée chaque année :

- [résultats de l'enquête de satisfaction de 2020](#)
- [résultats de l'enquête de satisfaction de 2019](#)
- [résultats de l'enquête de satisfaction 2018](#)

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
- Par messagerie, sur nos réseaux sociaux @BUParis 8 [Twitter](#), [Facebook](#), [Instagram](#)
- Dans l'enquête de satisfaction réalisée chaque année au mois de Juin

Par ailleurs, nous formalisons régulièrement notre [politique d'accueil](#).

Nos engagements :

+ PROCHEs

1. Dans le respect mutuel, vous êtes accueillis avec courtoisie et bienveillance et sauf exceptions prévues par la loi vous avez le droit à l'erreur.
2. Nous sommes joignables par téléphone ou sur place et nous facilitons vos démarches en ligne.
3. Vous bénéficiez d'un accompagnement adapté à votre situation personnelle.

Notre politique d'accueil

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

+ EFFICACES

4. Nous vous orientons vers la personne compétente pour traiter votre demande.
5. Vous recevez une réponse à vos demandes dans les délais annoncés et vous êtes informés sur l'avancement de votre dossier.
6. Vous avez accès à nos résultats de qualité de service.

+ SIMPLES

7. Vos avis sont pris en compte pour améliorer et simplifier nos démarches.
8. Nous développons en permanence nos compétences et nous améliorons en continu.
9. Nous sommes éco-responsables.

Page mise à jour le 14/10/2021

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