

1- Dans le respect mutuel, vous êtes accueillis avec bienveillance et avec le droit à l'erreur

2- Vous pouvez facilement entrer en contact avec vos services publics

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

4- Votre demande est traitée dans les délais annoncés

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

6- Vous avez accès à nos résultats de qualité de service

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

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

- Même si l'enquête de janvier 2023 indiquait que vous vous sentez majoritairement bien accueillis à la BU, l'équipe continue à prendre en compte vos demandes.
- Nous sommes joignables par téléphone et par mail bu-pjh@univ-brest.fr. Lorsque la bibliothèque est fermée, un message vocal informe des horaires d'ouverture.
- Les personnes en situation de handicap sont notamment invitées à nous faire part de leurs besoins spécifiques.
- Nous nous engageons à répondre aux mails dans les 48h ouvrés.
- Une nouvelle signalétique et un nouveau site web des BU sont en préparation pour améliorer la communication sur nos ressources et nos services.
- Les résultats de nos enquêtes sont mis à disposition sur la page Qualité de l'Accueil d' [UBODOC](#).
- Nous mettons à votre disposition plusieurs canaux pour recueillir vos avis : cahier de suggestions, adresse mail générique, enquêtes ponctuelles.
- Les livres retirés des collections sont repris par la société Amaréal, dans une logique d'économie circulaire et solidaire et nous respectons les éco-gestes recommandés à l'UBO.