Bibliothèques Rennes 2

Services Publics + et vos BU

En tant que service public, les BU de Rennes 2 sont engagées dans une démarche d'amélioration continue de l'accueil de ses usagers et usagères et de ses services.

Les BU de Rennes 2 sont engagées depuis plusieurs années dans une démarche d'amélioration de l'accueil de ses usagers et usagères et de ses services, fondée aujourd'hui sur les engagements du programme « Services Publics + ».

Ce programme national est commun à l'ensemble des services publics, dont les bibliothèques. Il se déploie en 8 engagements, déclinés selon 3 axes :

Des services publics + proches

1. Dans le respect mutuel, un accueil avec bienveillance et vous avez 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.

Des services publics + efficaces

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.

Des services publics + simples

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

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

Notre objectif est d'améliorer la qualité de la relation à nos publics et des services qui vous sont rendus. Nous mettons tout en œuvre pour mieux vous accueillir. Vos avis sont pris en compte.

Nous menons régulièrement des enquêtes afin de répondre au mieux à vos besoins et faire évoluer nos services. Vous pouvez également consulter le rapport annuel d'activité des BU. Le projet de service 2023-2027 précise en outre nos engagements vis-à-vis de nos publics.

SERVICES PUBLICS+

Contact
bu-services@univ-rennes2.fr

À voir aussi

- Enquêtes auprès des publics
- Rapports d'activité
- Services Publics Plus
- Projet de service