

CHARTRE DE L'ACCUEIL

À LA BIBLIOTHÈQUE



L'État et ses services publics exercent leurs missions
en veillant à assurer à tous équité, transparence et accessibilité.

Vous avez droit à un accueil de qualité et nous prenons une série d'engagements
pour mieux vous accueillir dans les bibliothèques universitaires
du réseau de l'Université Clermont Auvergne (UCA).

VOUS ACCUEILLIR

DE FAÇON ATTENTIVE ET COURTOISE

► **Les personnels de la BU sont facilement identifiables par un badge :** adressez-vous à eux pour toute demande.

► **Dans chaque bibliothèque vous avez accès à un bureau d'accueil :**

nous répondons à vos demandes d'information et vous aidons à utiliser les ressources documentaires et les services.



► **Nous vous guidons dans les espaces de la bibliothèque.**

► **Nous nous formons en continu pour améliorer nos compétences.**

Nous faisons circuler les informations dans nos équipes afin que nous puissions vous répondre de façon adéquate.

AMÉLIORER NOTRE ACCUEIL

► **Nous vous interrogeons régulièrement sur vos attentes et votre satisfaction** concernant la qualité de notre accueil.

► **Nous mesurons les résultats** des actions d'amélioration que nous mettons en place.

► **Nous vous informons des résultats** de ces évaluations et des progrès accomplis.

FACILITER

L'ACCÈS À NOS SERVICES

Nous vous offrons une information accessible à tout moment sur le portail de la BU : <https://bu.uca.fr/>

- ▶ **Nous vous informons sur l'accès à nos locaux,**
coordonnées, moyens et plans d'accès de chacune des bibliothèques du réseau.
- ▶ **Nous vous informons sur nos horaires d'ouverture**
sur le site de la BU et par affichage sur place. Nous faisons de même pour signaler les fermetures prévues (vacances ou autre).
- ▶ **Nous vous orientons vers le bon service et le bon interlocuteur**
au sein de notre équipe.
- ▶ **Nous facilitons l'accès à nos ressources documentaires.**
Les collections des bibliothèques (livres et revues) sont très majoritairement en accès libre dans les salles de lecture.

Nos ressources électroniques sont accessibles pour les étudiants et personnels de l'UCA avec leur compte ENT :

- à distance, 7j/7 et 24 h/24, via le portail BU,
- sur votre ordinateur portable en connexion wifi,
- sur place, à partir des ordinateurs de la bibliothèque en libre service pour tous.



Accessible dans vos bibliothèques

- ▶ postes informatiques en libre accès
- ▶ prises électriques

Pour la communauté universitaire :

- ▶ prêts d'ordinateurs portables
- ▶ accès wifi
- ▶ photocopieurs



Accessible à distance sur le portail de la BU

- ▶ formulaire de contact (contact.bu@uca.fr)
- ▶ demandes de prêt entre bibliothèques
- ▶ réservation d'une salle de travail en groupe

Par votre compte lecteur vous pouvez :

- ▶ voir vos prêts en cours et les prolonger
- ▶ réserver un document
- ▶ constituer des bibliographies et formuler des suggestions d'achat.

- ▶ Des tutoriels vidéo ou de supports PDF pour vous former à l'utilisation de nos services ou de bases de données.



Consultez notre chaîne Youtube.

Nos services sont accessibles aux personnes en situation de handicap.

Nos locaux sont accessibles aux personnes à mobilité réduite.

Nous vous conseillons de consulter la page web de la bibliothèque concernée, ou de nous contacter avant votre première visite si vous désirez obtenir d'autres précisions sur l'accès aux collections et aux locaux.

Le service Université Handicap (SUH) est le service de référence de l'université pour vous accompagner.



FOURNIR UNE RÉPONSE COMPRÉHENSIBLE

À VOS DEMANDES DANS UN DÉLAI COURT

► Nous sommes attentifs à la lisibilité et à la clarté de nos affiches, dépliants, formulaires, guides, courriels et courriers.

► Nous nous engageons à répondre en moins de trois jours ouvrés à vos messages de la rubrique contact.

► Nous répondons à tous vos appels téléphoniques et nous vous réorientons vers les services concernés.



APPORTER UNE RÉPONSE SYSTÉMATIQUE

À VOS REMARQUES ET RÉCLAMATIONS

► Nous apportons une réponse systématique à vos remarques et réclamations envoyées à notre adresse contact : contact.bu@uca.fr.

► Vous avez également la possibilité de nous retrouver sur les réseaux sociaux.



S'ENGAGER DANS UNE DÉMARCHE

DE SERVICES PUBLICS ÉCORESPONSABLES

**La qualité de l'accueil dépend de nous.
Elle dépend aussi de vous.**

**En respectant le règlement intérieur,
le personnel qui y travaille, les autres usagers,
les lieux et les documents
vous nous aidez à améliorer l'accueil et nos services.**

Nous vous remercions de votre confiance et de votre participation



BU - UniVegE
UNIVERSITÉ
Clermont @uvergne

**SERVICES
PUBLICS+** 

Retrouvez nos engagements et nos résultats !

