




Charte
de l'accueil
à la

BU

de



UNIVERSITÉ
Clermont
Auvergne



*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 Bibliothèque Clermont Université.*

Nous nous engageons à :

- ▶ faciliter l'accès à nos services
- ▶ vous accueillir de façon attentive et courtoise
- ▶ fournir une réponse compréhensible à vos demandes dans un délai annoncé
- ▶ apporter une réponse systématique à vos remarques et réclamations
- ▶ rester à votre écoute pour améliorer notre accueil



Nous vous demandons de :

- ▶ respecter le silence dès l'entrée de la bibliothèque
- ▶ vous conformer au règlement et aux règles de consultation et d'emprunt des documents
- ▶ respecter les règles de vie en commun
- ▶ respecter les locaux et les collections mis à votre disposition
- ▶ vous conformer aux instructions et observations exprimées par le personnel de la bibliothèque



► FACILITER L'ACCES A NOS SERVICES

Nous vous offrons une information accessible à tout moment sur le portail de la BU :

Nous vous informons sur l'accès à nos locaux

Pour chaque bibliothèque, vous trouverez sur le portail de la BU les coordonnées, les moyens et les plans d'accès de chacune des bibliothèques du réseau.

Nos locaux sont accessibles aux personnes à mobilité réduite

Nous vous conseillons de consulter le **Guide du lecteur** en ligne de la bibliothèque concernée, ou de contacter la bibliothèque avant votre première visite si vous désirez obtenir d'autres précisions.

Nous vous informons sur nos horaires d'ouverture

Vous pouvez vous renseigner auprès du personnel, sur place et par téléphone, ou en consultant nos supports d'information et le portail de la BU à la rubrique

Nous vous informons à l'avance et le plus tôt possible des fermetures prévues, par affichage sur place et sur le portail de la BU.

Nous vous orientons vers le bon service et le bon interlocuteur

Vous pouvez consulter sur le portail de la BU, pour chaque bibliothèque du réseau, les coordonnées des différents services.

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 :

- sur place, à partir des ordinateurs de la bibliothèque en libre service
- ou sur votre ordinateur portable en connexion wifi (réservée aux étudiants et personnels de l'Université Clermont Auvergne et de l'IFMA).
- en grande majorité à distance, 7j/7 et 24 h/24, via le portail BU.

La BU de l'UCA met à disposition des étudiants atteints de déficience visuelle un abrité par la BCU Sciences.

Nous vous proposons un ensemble de services :

accessibles dans vos bibliothèques :

vous disposez de postes informatique en libre accès, de prises électriques pour vos ordinateurs portables, d'un accès wifi , et de photocopieurs.

accessibles à distance sur le portail de la BU :

vous pouvez poser des questions en utilisant le formulaire de contact , faire des demandes de prêt entre bibliothèques. En vous connectant à votre compte lecteur via notre portail en ligne, vous pouvez visualiser vos prêts en cours et les prolonger, réserver un document emprunté, vous constituer des bibliographies et formuler des suggestions d'achat.

▶ **VOUS ACCUEILLIR DE FACON ATTENTIVE ET COURTOISE**

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

Nous vous écoutons avec attention et nous efforçons de vous informer dans des termes simples et compréhensibles.

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 de la bibliothèque.

Nous sommes à votre disposition pour vous guider dans les espaces des bibliothèques et vous aider à trouver les documents que vous recherchez.

▶ **FOURNIR UNE REPONSE COMPREHENSIBLE A VOS DEMANDES DANS UN DELAI COURT**

Nous sommes attentifs à la lisibilité et à la clarté de nos supports d'information : affiches, dépliants, formulaires, guides, courriels et courriers.

Nous recevons vos demandes d'information par courriels à la rubrique Contact, ou par téléphone, et nous nous engageons à vous répondre dans un délai de 3 jours ouvrés.

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

▶ **APPORTER UNE REPONSE SYSTEMATIQUE A VOS REMARQUES ET RECLAMATIONS**

Nous vous offrons la possibilité de formuler vos remarques et réclamations sur le portail de la BU à la rubrique Contact. Nous leur apportons une réponse systématique.

Vous pouvez également consulter la rubrique [FAQ](#) du site pour obtenir des premiers éléments de réponse.

Nous vous proposons de contacter les responsables des bibliothèques en cas de difficulté.

Pour chaque bibliothèque, vous trouverez leurs noms et leurs coordonnées sur le portail de la BU.

Vous avez également la possibilité de nous retrouver sur la page Facebook de la BU :

▶ **RESTER A VOTRE ECOUTE POUR AMELIORER 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.

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

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

*Nous vous remercions
de votre confiance et de votre participation*



<http://bibliotheque.clermont-universite.fr>

