# FAQ

Je n’arrive pas à me connecter à mon compte lecteur

Je n'arrive pas à prolonger mes prêts à distance

Je ne peux pas rendre mes livres à temps car j'effectue un stage.

Je ne sais plus quand je dois rendre mes livres

Je n’arrive pas à trouver le document dont j’ai besoin

Le document que je recherche ne se trouve pas dans le catalogue de la bibliothèque

Le document que je recherche se trouve dans une autre bibliothèque UVSQ

Je n’arrive pas à réserver un document

Je n’arrive pas à accéder à une base de donnée / une ressource électronique / un ebook

Je n’arrive pas à imprimer

Je n’arrive pas à ouvrir de session sur les ordinateurs de la BU

Je n’ai jamais reçu le mail de confirmation de réservation d’une salle de travail en groupe

Je n’arrive pas à réserver une salle de travail en groupe

J'ai perdu un livre de la BU, que dois-je faire ?

Je change d'université et j'ai besoin d'un quitus de la BU

Votre question ne figure pas dans cette FAQ ?

## Je n'arrive pas à me connecter à mon compte lecteur

Cliquez sur Compte lecteur en haut à droite de la page d’accueil. Choisissez votre statut.
Si vous êtes étudiant UVSQ, renseignez vos codes UVSQ (n° d’étudiant et mot de passe).
Si vous ne vous êtes jamais connecté à votre intranet, vous devez créer votre compte Sésame. Si vous êtes personnel UVSQ, renseignez vos codes UVSQ (4x4 + mot de passe).
Si vous êtes inscrit comme lecteur extérieur, renseignez votre n°lecteur (code-barre de votre carte) et votre mot de passe (date de naissance, sous la forme JJMMAAAA).

Si vous ne parvenez toujours pas à vous connecter, écrivez-nous à cette adresse : services.numeriques.bib@uvsq.fr

## Je n'arrive pas à prolonger mes prêts à distance

Vous pouvez prolonger vos prêts de 14 jours depuis votre compte lecteur avant la date d’ échéance. Lorsque vos prêts sont en retard, il n'est plus possible de les prolonger depuis votre compte lecteur ou depuis un automate de prêt.
Pour toute demande de renseignement ou de prolongation exceptionnelle, vous pouvez nous contacter via ce formulaire.

## Je ne peux pas rendre mes livres à temps car j'effectue un stage.

Vous pouvez bénéficier d'une prolongation exceptionnelle de vos prêts. Envoyez votre attestation de stage scannée à la BU que vous fréquentez d'habitude :
BU St-Quentin : busqy.bib@uvsq.fr

BU Versailles : busv.bib@uvsq.fr
BU Vélizy : biutv.bib@uvsq.fr
BU Mantes : biutm.bib@uvsq.fr
BU Rambouillet : biutr.bib@uvsq.fr
BU Boulogne : bupare.bib@uvsq.fr

Nous vous indiquerons par retour de mail la nouvelle date de retour de vos documents.

## Je ne sais plus quand je dois rendre mes livres

Vous pouvez consulter la date de retour de vos documents :

- à distance, sur le site web de la BU, en vous connectant à votre compte lecteur
- sur un automate de prêt à l'accueil des BU de St-Quentin et de Versailles
- en vous adressant à l'accueil des 6 bibliothèques sur place ou par téléphone
- en nous contactant par ce formulaire en ligne

Votre durée de prêt est différente selon votre statut : en savoir plus.

## Je n'arrive pas à trouver le document dont j'ai besoin

Vous pouvez rechercher un livre / un article dans le catalogue de la bibliothèque. Parmi les résultats, sélectionnez un document qui vous intéresse et cliquez sur « Où trouver ce document ». Vérifier sa disponibilité : si l'ouvrage est déjà emprunté, une date de retour est indiquée. Sinon, il apparaît comme "en rayon".  Notez l'emplacement (ex : BU St-Quentin Histoire 2ème étage), la cote (888 LIM) et le titre de l'ouvrage. Dans cet exemple, ce document se situe au 2ème étage. Un plan des collections et une signalétique vous permettent d'identifier les rayonnages correspondants à cette discipline.Un bibliothécaire vous accompagnera avec plaisir dans vos recherches : n'hésitez pas à demander de l' aide à l'accueil ou au poste de renseignement.Pour obtenir un rendez-vous avec un bibliothécaire, remplissez ce formulaire en ligne.

## Le document que je recherche ne se trouve pas dans le catalogue de la bibliothèque

Nous pouvons peut-être le faire venir d'une autre bibliothèque. Pour cela, compléter le formulaire de demande de prêt entre bibliothèques.

Pour obtenir de l’aide pour vos recherches documentaires, remplissez ce formulaire. Nous pourrons vous proposer un rendez-vous et une aide personnalisée. Vous pouvez suggérer un achat ici.

## Le document que je recherche se trouve dans une autre bibliothèque UVSQ que celle que je fréquente d'ordinaire

Il existe un service de navette qui vous permet de faire un venir un livre d'une autre bibliothèque UVSQ pour le retirer dans la bibliothèque que vous avez l'habitude de fréquenter. Pour utiliser le service navette (gratuit) complétez ce formulaire en ligne. Le délai d'acheminement est variable selon la bibliothèque : une à deux semaines maximum, sauf entre St-Quentin et Versailles (moins d'une semaine).

## Je n’arrive pas à réserver un document

Seuls les documents déjà empruntés peuvent être réservés. Pour réserver un document : le rechercher dans le catalogue puis s’identifier, cliquez sur le document souhaité, aller dans  l’onglet "Réservation" et cliquez sur "Envoyer la demande".

## Je n’arrive pas à accéder à une base de données / une ressource électronique / un ebook

L’accès aux ressources électroniques à distance est réservé à la communauté universitaire (étudiants, personnels UVSQ). Avant de cliquer sur une ressource électronique, identifiez-vous avec vos codes UVSQ.
Si vous êtes inscrit comme lecteur extérieur, vous pouvez accéder aux ressources électroniques uniquement depuis les PC de la BU.

**Accéder à une ressource électronique :**

- par la liste alphabétique des bases de données
- par les pages disciplinaires
- par une recherche dans le catalogue de la bibliothèque (cocher le filtre "accès en ligne")

## Je n'arrive pas à imprimer

Si vous fréquentez la bibliothèque de St-Quentin ou celle de Versailles, vous pouvez

lancer vos impressions à distance en déposant votre document ici. Vous pouvez également recharger votre carte étudiant ou personnel par carte bancaire en ligne. Pour vous connecter à l'interface d'impression, renseignez vos codes UVSQ (Si votre mot de passe compte plus de 8 caractères, tapez seulement les 8 premiers). Pour en savoir plus, consultez le mode d'emploi.

Si vous fréquentez les bibliothèques de Vélizy, Rambouillet, Mantes et Boulogne, vous pouvez acheter une carte à la borne de paiement située dans la bibliothèque. L'impression à distance n'est pas possible.

Si le problème persiste, écrivez-nous à l'adresse services.numeriques.bib@uvsq.fr

## Je n'arrive pas à ouvrir de session sur les ordinateurs de la BU

Vous êtes étudiant : connectez-vous avec vos codes UVSQ (n°étudiant + mot de passe que vous avez renseigné en créant votre compte SESAME). Si votre mot de passe compte plus de 8 caractères, tapez seulement les 8 premiers. Si cela ne fonctionne pas, essayez d'ajouter ENS\ avant votre n°d'étudiant.

Vous êtes inscrit comme lecteur extérieur : si vous avez déjà un compte informatique à la bibliothèque, vos identifiants sont ceux communiqués lors de votre inscription (Identifiant : BIB\code barre de votre carte de lecteur extérieur + Mot de passe : par défaut votre date de naissance sous la forme JJMMAAAA). Votre mot de passe ne doit pas dépasser 8 caractères. Si vous n'avez pas encore de compte informatique, adressez-vous à l' accueil de la bibliothèque.

Si le problème persiste, écrivez à l'adresse services.numeriques.bib@uvsq.fr

## Je n'ai jamais reçu le mail de confirmation de réservation d'une salle de travail en groupe

Si vous fréquentez les bibliothèques de Versailles ou de St-Quentin, vous pouvez réserver une salle de travail en groupe depuis l'application gratuite sur smartphone Affluences ou en ligne sur le site web de la BU. Pour valider la réservation, vous devez

renseigner votre adresse mail @ens.uvsq.fr. Vous recevrez dans votre messagerie un mail automatique de demande de confirmation à valider sous 48h. Si vous ne l'avez pas reçu, écrivez-nous en complétant ce formulaire.

## Je n'arrive pas à ouvrir de session sur les ordinateurs de la BU

» Vous êtes étudiant : connectez-vous avec vos codes UVSQ (n°étudiant + mot de passe que vous avez renseigné en créant votre compte SESAME). Si votre mot de passe compte plus de 8 caractères, tapez seulement les 8 premiers. Si cela ne fonctionne pas, essayez d'ajouter ENS\ avant votre n°d'étudiant.

» Vous êtes lecteur extérieur : si vous avez déjà un compte informatique à la bibliothèque, vos identifiants sont ceux communiqués lors de votre inscription (Identifiant : BIB\code barre de votre carte de lecteur extérieur + Mot de passe : par défaut votre date de naissance sous la forme JJMMAAAA). Votre mot de passe ne doit pas dépasser 8 caractères. Si vous n'avez pas encore de compte informatique, adressez-vous à l'accueil de la bibliothèque.

Si le problème persiste, écrivez à l'adresseservices.numeriques.bib@uvsq.fr

## Je n'arrive pas à réserver une salle de travail en groupe

» Si vous êtes étudiant UVSQ et que vous fréquentez les bibliothèques de Versailles et St-Quentin, la réservation se fait via l'application pour smartphone gratuite Affluences ou en ligne sur le site web de la BU.

» Si vous n'êtes pas étudiant UVSQ, vous pouvez réserver une salle de travail en groupe à l'accueil de la bibliothèque concernée, sous réserve de disponibilité.

» Si vous êtes personnel UVSQ, vous pouvez adresser une demande de réservation d'une salle de travail en groupe des BU de St-Quentin et Versailles en remplissant ce formulaire ou à l'accueil de la bibliothèque concernée. Merci de préciser le nombre de personnes, le jour et la durée.

» Si vous fréquentez les bibliothèques de Mantes, Vélizy et Rambouillet, la réservation se fait uniquement sur place, auprès d'un bibliothécaire.

Pour en savoir plus sur la démarche, consultez la page dédiée à ce service.
Si cette information n'a pas répondu à votre demande, contactez-nous.

## J'ai perdu un livre de la BU, que dois-je faire ?

Nous vous recommandons dans un premier temps de vérifier tous les endroits où vous auriez pu laisser le document ou de vous renseigner auprès des personnes à qui vous auriez pu le prêter.
Contactez-nous en remplissant ce formulaire : nous procéderons à une vérification et vous indiquerons la démarche à suivre.

## Je change d'université et j'ai besoin d'un quitus de la BU

Si vous quittez l'UVSQ et que vous voulez transférer votre dossier administratif vers votre nouvelle université, il vous faudra prouver que votre situation envers la BU est en règle et que vous n'avez plus de prêt de livres en cours.
Vous devrez compléter une fiche de transfert d'établissement avec une situation régularisée auprès de la BU. Cela s'appelle un quitus.
Vous pouvez éditer en ligne votre quitus sur le site web de la BU
Attention, en contrepartie de l'édition de ce document, vous ne pourrez plus emprunter d'ouvrages dans l'établissement que vous quittez !

## VOTRE QUESTION NE FIGURE PAS DANS CETTE FAQ ?

Nous vous invitons à nous contacter.
Nous nous engageons à vous répondre sous un délai maximum d'une semaine.