

CHARTRE MARIANNE DE LA DIRECTION DES BIBLIOTHEQUES ET DE L'INFORMATION SCIENTIFIQUE ET TECHNIQUE (DBIST) POUR UN MEILLEUR ACCUEIL

1. Un accès plus facile à nos services

- **Nous vous informons sur les conditions d'accès et d'accueil dans nos services.**

A partir du 24 août 2020 et jusqu'à nouvel ordre : dans le contexte de pandémie, l'accès aux BU est soumis à réservation sur l'application gratuite Affluences ou le site web de la BU. La jauge de places assises a été réduite de moitié afin de respecter les barrières de protection sanitaire. L'accès est réservé aux étudiants, personnels de l'UVSQ et aux lecteurs extérieurs inscrits.

Site	Adresse	Courriel	Téléphone	Facebook
BU de Saint-Quentin	45 boulevard Vauban 78280 Guyancourt	busqy@bib.uvsq.fr	01 39 25 54 50	www.facebook.com/bu.saintquentinenyvelines
BU de Versailles	45 avenue des États-Unis 78000 Versailles	busv@bib.uvsq.fr	01 39 25 40 04	www.facebook.com/bu.versailles

La BU de Saint-Quentin est ouverte 65,5 h par semaine :

- de 8h30 à 20h00, du lundi au vendredi
- de 10h00 à 18h00 le samedi.

La BU de Versailles est ouverte 50 h par semaine : de 9h à 19h00, du lundi au vendredi.

Pendant les vacances universitaires, les horaires sont réduits. Le calendrier d'ouverture et le plan d'accès aux bibliothèques sont consultables sur le site web des bibliothèques : www.bib.uvsq.fr.
Vous pouvez également nous suivre sur le compte Twitter de la DBIST: www.twitter.com/BIBuvsq.

- **Nous vous orientons vers le bon service et vous prenons en charge**

Dans chaque BU, le personnel vous accueille et vous oriente vers le bon service et le bon interlocuteur. Vous pouvez demander une présentation de la bibliothèque. Pour les usagers non-francophones, des visites en anglais sont possibles sur rendez-vous.

Plusieurs services sont aussi accessibles à partir du site web de la bibliothèque :

- catalogue de la bibliothèque et compte lecteur (réservation/ prolongation des prêts)
- renseignement et réservation de salles de travail en groupe par courriel
- accès à distance pour la communauté UVSQ aux ressources électroniques et au service d'impression
- suggestion d'achat et Prêt entre bibliothèques (PEB).

- **Nous facilitons l'accomplissement des démarches pour les personnes en situation de handicap.**

Les bibliothèques sont accessibles aux personnes à mobilité réduite. Chaque site dispose d'un correspondant handicap en relation avec le Service d'Accompagnement des Etudiants et Personnels Handicapés (SAEPH).
La BU de Saint-Quentin et la BU de Versailles proposent un espace de travail doté d'équipements adaptés aux malvoyants.

2. Un accueil attentif et courtois

- Nous vous accueillons avec courtoisie et vous pouvez identifier votre interlocuteur : tous les agents portent un badge et il vous est possible à tout moment de demander le nom du responsable de permanence. Les courriels que vous recevez sont signés.
- Nous vous écoutons avec attention et nous vous répondons de façon explicite.
- Nous veillons au confort de vos conditions d'accueil :
 - à la BU de Saint-Quentin : 1 100 places assises, 7 salles de travail en groupe, 16 carrels (travail individuel), 1 auditorium de 55 places, un espace pédagogie innovante Le Cube
 - à la BU de Versailles : 306 places assises, 10 salles de travail en groupe, 6 carrels (travail individuel), 1 salle de tutorat, 1 salle de formation de 30 places, 1 BUvette (espace de détente), un espace en langues CEREL.

3. Une réponse compréhensible à vos demandes dans un délai annoncé

- Nous sommes attentifs à la lisibilité et à la clarté de nos informations données sur le site web, le guide du lecteur, les courriels et les courriers.
- Nous répondons à vos courriers dans un délai maximum de 15 jours ouvrés.
- Nous répondons à vos courriels dans un délai maximum de 5 jours ouvrés. En cas d'absence, un message de renvoi vous oriente vers un autre interlocuteur.
- Nous répondons à vos appels téléphoniques en moins de 5 sonneries pendant les horaires d'ouverture.

4. Une réponse systématique à vos suggestions et réclamations

- Nous répondons dans un délai maximum de 15 jours ouvrés à toutes vos suggestions et réclamations.
- A l'accueil de chaque bibliothèque, sont disponibles :
 - un cahier de suggestions d'acquisition
 - un cahier d'hygiène et sécurité.
- Vous pouvez aussi envoyer un message à :
 - busqy@bib.uvsq.fr pour la BU de Saint-Quentin
 - busv@bib.uvsq.fr pour la BU de Versailles.

5. A votre écoute pour progresser

- Nous vous interrogeons régulièrement sur vos attentes et votre satisfaction et nous vous informons des résultats sur notre site web, à la rubrique Démarche qualité enquêtes. Nous organisons une enquête de satisfaction chaque année.
- Nous exprimons notre politique d'accueil, nous impliquons notre personnel et nous surveillons régulièrement le respect de nos engagements.

Pour améliorer la qualité de notre accueil, vos remarques nous sont précieuses : exprimez-vous !