

1. Un accès plus facile à nos services

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

Site	Adresse	Courriel	Téléphone	Réseaux sociaux
BU de Saint-Quentin	45 boulevard Vauban 78280 Guyancourt	busqy.bib@uvsq.fr	01 39 25 54 50	www.facebook.com/bibuvsq www.twitter.com/BIBuvsq www.instagram.com/bibuvsq/
BU de Versailles	45 avenue des États-Unis 78000 Versailles	busv.bib@uvsq.fr	01 39 25 40 04	www.facebook.com/bibuvsq www.twitter.com/BIBuvsq www.instagram.com/bibuvsq/

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 52.5 h par semaine : de 8h30 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 [@bibuvsq](https://twitter.com/bibuvsq) sur les réseaux sociaux

- **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 et Paris-Saclay 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, 1 espace de détente
 - à la BU de Versailles : 306 places assises, 11 salles de travail en groupe, 1 bulle de coworking, 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 !