



CHARTRE MARIANNE pour un accueil de qualité

1. Accès optimisé à nos services et à nos ressources

- Nous vous informons sur les conditions d'accès, d'accueil et sur les horaires d'ouverture de nos bibliothèques

Nous vous renseignons à l'accueil, sur le guide du lecteur, par courriel, par téléphone et par notre service d'information à distance « Interroger Un Bibliothécaire ».

Site	Courriel	Téléphone
BU DROIT	Budroit@unice.fr	04 92 15 74 50
BU LETTRES, ARTS, SCIENCES HUMAINES HENRI BOSCO	Buletres@unice.fr	04 93 37 55 55
BU MEDECINE	Bumedecine@unice.fr	04 93 37 76 92
BU SCIENCES	Busciences@unice.fr	04 92 07 60 50
BU ST JEAN	Bustjean@unice.fr	04 89 88 14 23
BU STAPS	Bustaps@unice.fr	04 92 29 65 09
BU L'ARCHET	Bumedecine@unice.fr	04 89 06 42 10
LEARNING CENTRE SOPHIA-TECH	lc-sophiatec-SCD@unice.fr	04 92 96 50 15

Horaires d'ouverture : consultez les horaires, les calendriers d'ouverture complets et les plans d'accès sur notre site web : <http://bibliotheque.unice.fr/infos-pratiques/plan-et-horaires> Pendant les interruptions pédagogiques, les horaires d'ouverture peuvent être réduits.



➤ Nous vous orientons vers le bon service et vous prenons en charge.

Dans chaque BU, vous disposez d'un service accueil pour vous orienter vers le bon service et le bon interlocuteur.

Notre site Web <http://bibliotheque.unice.fr/> est disponible en version Web et en version mobile. Il vous informe et vous propose plusieurs services à distance :

- Accès au catalogue et aux ressources numériques
- Accès à votre compte lecteur avec votre identifiant numérique UNS
- Prolongation de vos prêts et réservation de document(s)
- Demande de prêt entre bibliothèques
- Suggestion d'achat
- Renseignement en ligne (Interroger Un Bibliothécaire)
- Offre de formation sur place et à distance (guides d'utilisations et tutoriels)

➤ Nous adaptons nos services à tous les usagers

Une partie du personnel est en mesure de répondre aux demandes des usagers non francophones dans plusieurs langues étrangères

Nous proposons dans certaines de nos BU des dispositifs spécifiques d'accès et de consultation (écran agrandisseur, accès facilité pour les personnes à mobilité réduite.).

2. Accueil attentif et courtois

➤ Nous veillons à vous proposer de bonnes conditions d'études et de travail : espaces adaptés aux groupes,

- espaces de consultation,
- espaces de détente,
- photocopieurs, scanners, serveurs d'impressions,
- prises électriques, Wifi et selon les sites, prêt de matériel informatique.

➤ Vous pouvez identifier votre interlocuteur grâce aux badges portés par nos agents.

➤ Nous nous engageons à respecter l'égalité de traitement des usagers, à respecter la confidentialité de nos échanges et à traiter vos données personnelles dans le cadre réglementaire et législatif en vigueur.

3. Réponse systématique et claire à vos demandes dans un délai annoncé

- Nous sommes attentifs à la lisibilité et à la clarté de notre signalétique, des informations et des renseignements que nous vous transmettons.
- Nous nous engageons à répondre à vos courriels et à vos demandes en ligne via notre service « Interroger Un Bibliothécaire » dans un délai maximal de 3 jours ouvrés.
- Nous nous engageons à répondre à tous vos appels téléphoniques pendant les horaires d'ouverture de nos bibliothèques, en limitant au maximum votre temps d'attente.
- Nous nous engageons à répondre à vos courriers postaux dans un délai maximal de 15 jours ouvrés.

4. Prise en compte de vos suggestions et réclamations

- Nous nous engageons à répondre systématiquement à toutes vos réclamations dans un délai maximal de 15 jours ouvrés.
- Vous pouvez exprimer vos remarques oralement ou par écrit en utilisant :
 - Le courriel ;
 - Le courrier postal ;
 - Le formulaire en ligne « Interroger un bibliothécaire » ;
 - Les cahiers de suggestions à votre disposition à l'accueil de nos bibliothèques

5. A votre écoute pour améliorer nos services

- Nous menons régulièrement des enquêtes permettant de recueillir vos besoins, vos attentes et votre niveau de satisfaction et nous engageons à vous communiquer les résultats via notre site Web.
- Nous vous associons à nos réflexions et à nos projets en vue d'adapter nos services et d'en développer de nouveaux.
- Nous veillons par des évaluations régulières au respect de nos engagements par l'ensemble de nos agents.