



CHARTRE D'ACCUEIL DES BU

Afin de vous garantir un accueil de qualité dans nos bibliothèques, la Direction de la documentation de l'Université de Lorraine s'engage à travers la démarche Services publics + à une amélioration continue de ses services.

Engagement 1 : Dans le respect mutuel, vous êtes accueillis avec bienveillance et avez le droit à l'erreur.

- 1) Un personnel d'accueil est à votre service pendant nos horaires d'ouverture.
- 2) Nous accueillons tous les publics, sans discrimination.
- 3) Nous prenons le temps d'écouter vos demandes, de vous orienter et de vous accompagner dans vos recherches.
- 4) Nous n'appliquons pas de pénalités de retard une fois tous les documents rendus.
- 5) Nous accompagnons nos équipes dans une démarche de formation continue.

Engagement 2 : Vous pouvez facilement entrer en contact avec vos services publics.

- 1) Nous vous accueillons sur place, avec ou sans rendez-vous.
- 2) Nous sommes disponibles par téléphone aux horaires d'ouverture des bibliothèques.
- 3) Vous pouvez également nous contacter par messagerie électronique ou par chat aux horaires du service.
- 4) Nos informations de contact sont clairement affichées sur notre site internet.
- 5) Les horaires d'ouverture sont affichés sur nos bâtiments et sur notre site internet.
- 6) Si vous vous trompez d'interlocuteur ou de formulaire de contact dans votre démarche, nous nous efforçons de transférer votre demande au service compétent en vous tenant informé du transfert.

Engagement 3 : Vous bénéficiez d'un accompagnement adapté à votre situation personnelle.

- 1) Les étudiants et personnels de l'Université et du site lorrain de recherche sont inscrits automatiquement dans les BU sans avoir besoin d'effectuer une démarche supplémentaire.
- 2) Nous pouvons vous former à l'utilisation des outils et ressources proposés dans les bibliothèques, et nous nous déplaçons si besoin dans vos composantes pour animer des ateliers.
- 3) Nous vous proposons des rendez-vous individualisés pour vous aider dans vos recherches.
- 4) Des référents Égalité-Diversité-Inclusion sont formés pour répondre à vos besoins spécifiques.
- 5) Les BU de l'UL sont habilitées à adapter les documents pour les rendre accessibles aux lecteurs en situation de handicap.

Engagement 4 : Votre demande est traitée dans les délais annoncés.

Nous accusons réception de votre demande dans les 48 heures ouvrées, et nous nous efforçons d'y apporter une réponse dans les meilleurs délais.

Engagement 5 : Vous disposez d'une information claire, simple et accessible.

- 1) Les ressources électroniques dont l'accès est complexe bénéficient d'un mode d'emploi au niveau du lien d'accès.
- 2) Notre site internet est conçu dans une démarche centrée utilisateurs.

Engagement 6 : Vous avez accès à nos résultats de qualité de service.

- 1) Nous réalisons régulièrement des enquêtes de public pour mesurer votre satisfaction.
- 2) Les résultats de nos enquêtes peuvent être communiqués sur simple demande.
- 3) Nos indicateurs d'activité sont librement accessibles sur le site de l'ESGBU.

Engagement 7 : Votre avis est pris en compte pour améliorer le service rendu.

- 1) Toutes les actions de la DDOC mettent l'utilisateur au centre de ses services.
- 2) Nous adaptons nos services à vos différents besoins exprimés.
- 3) Nous prenons en compte vos suggestions pour nos achats et l'amélioration de nos services.
- 4) Des personnels sont dédiés à l'amélioration continue des BU.

Engagement 8 : Avec vous, nous agissons pour l'environnement.

- 1) Nous coopérons avec les autres services de l'université pour réduire notre impact environnemental.
- 2) Nous participons à l'économie circulaire en organisant des zones de gratuité et en prêtant des objets du quotidien.

La qualité de l'accueil dépend de nous. Elle dépend aussi de vous.
En respectant le règlement intérieur, le personnel qui y travaille, les autres usagers, les lieux et les documents, vous nous aidez à améliorer l'accueil ainsi que la qualité de nos services.