

CHARTRE SERVICES PUBLICS+ POUR UN ACCUEIL DE QUALITE

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, sur nos réseaux sociaux, par téléphone et via notre service d'information à distance « [Interroger Un Bibliothécaire](#) ».

SITE	COURRIEL	TELEPHONE
BU Droit et Science Politique	bu-droit@univ-cotedazur.fr	04 89 15 13 50
BU Lettres Arts Sciences Humaines – Henri Bosco	bu-lettres@univ-cotedazur.fr	04 93 37 55 55
BU Médecine Pasteur	bu-medecine@univ-cotedazur.fr	04 89 15 14 20
BU Sciences	bu-sciences@univ-cotedazur.fr	04 89 15 13 70
BU Saint-Jean d'Angély	bu-stjean@univ-cotedazur.fr	04 89 15 13 19/20
BU STAPS	bu-staps@univ-cotedazur.fr	04 89 15 13 41
Learning Centre SophiaTech	bu-learningsophia@univ-cotedazur.fr	04 89 15 13 63

Horaires d'ouverture : consultez les horaires, les calendriers d'ouverture complets et les plans d'accès sur notre site web :

<https://bu.univ-cotedazur.fr/fr/bibliotheques/horaires-des-bu>

Ces horaires peuvent être modifiés selon le calendrier pédagogique ou en cas de circonstances exceptionnelles. Nous nous engageons à mettre à jour les horaires sur notre site web et à vous informer de toute modification.

- **Nous vous orientons vers le bon service et nous vous aidons dans vos démarches.**

Dans chaque BU, des personnels sont à votre écoute pour vous orienter vers le bon service et le bon interlocuteur.

Notre site Web <https://bu.univ-cotedazur.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 en ligne ;
- Accès à votre compte lecteur avec votre identifiant numérique universitaire (ENT) ;
- 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) ;
- Dépôt des thèses ;
- Services à la recherche.

➤ **Nous adaptons nos services à votre situation personnelle.**

Des [référents handicap](#) sont présents dans chaque BU afin de proposer un accueil personnalisé aux personnes en situation de handicap. Nous facilitons l'accessibilité à nos locaux aux personnes à mobilité réduite.

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

Nous facilitons les démarches en ligne via notre site web avec l'envoi de justificatifs par mail (inscription, quitus, ...).

2. Accueil attentif et bienveillant

- **Nous nous assurons de vous offrir de bonnes conditions de travail que ce soit à titre individuel ou collectif :**
- Espaces de consultation,
 - Espaces de détente,
 - Espaces de travail en groupe,
 - Photocopieurs, scanners, serveurs d'impressions,
 - Prises électriques, Wifi,
 - Prêt d'ordinateurs portables et de petit 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 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. Vous pouvez, quand les conditions techniques le permettent, nous laisser un message vocal durant les heures de fermeture.
- Nous nous engageons à vous tenir informés de l'état d'avancement de votre demande.

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 via :
 - Le courriel ;
 - Les réseaux sociaux des bibliothèques ;
 - Le courrier postal ;
 - Le formulaire en ligne « Interroger un bibliothécaire » ;
 - Les murs d'expression, cahiers de suggestions ou boîtes à idées à votre disposition à l'accueil de nos bibliothèques.

5. A votre écoute pour améliorer notre qualité de services

- Nous vous associons à nos réflexions et à nos projets en vue d'adapter nos services et d'en développer de nouveaux.
- Vous avez accès à nos résultats de qualité de services et à nos enquêtes permettant de recueillir vos besoins.
- Nous veillons à former nos agents afin de respecter nos engagements.

6. Nous sommes éco-responsables

- **Nous menons des actions d'information et de sensibilisation sur les gestes éco-responsables en lien avec la mission « campus éco-responsables » de l'Université Côte d'Azur.**
- **Nous mettons en œuvre le recyclage du papier et des petits matériels (piles, stylos, bouchons).**
- **Nous utilisons du papier recyclé pour les impressions et les photocopies.**
- **Nous prenons en compte des critères éco-responsables pour sélectionner nos prestataires.**
- **Des bacs de compostage des déchets organiques sont à votre disposition sur les campus.**
- **Des places de stationnement pour vélos sont à votre disposition sur les campus**