



Conformément aux engagements du référentiel Marianne dans les services publics de l'Etat, nous nous efforçons de vous réserver un accueil de qualité au sein des Bibliothèques Universitaires Grenoble Alpes



1. Vous informer et vous orienter de manière efficace

Les bibliothèques vous accueillent 76 heures 30 par semaine, du lundi au samedi.

Certains services sont accessibles en ligne 24h/24h (ressources documentaires numériques, recherche sur le catalogue, réservation de livres, prolongation des prêts, service de questions/réponses, demandes de quitus et de prêt entre bibliothèques, suggestions d'achat).

- **Nous vous apportons les informations indispensables à la réalisation de vos démarches**

Nous vous informons sur les horaires d'ouverture, les coordonnées et les conditions d'accès aux bibliothèques.

Vous pouvez vous renseigner auprès du personnel, par voie d'affichage, internet, téléphone.

Les informations et les formulaires nécessaires pour vos démarches sont disponibles sur les sites internet (tarifs et pièces à fournir pour une inscription, modalités pour le prêt entre bibliothèques ...).

- **Nous facilitons l'utilisation de nos services sur internet**

Les sites sont accessibles 24h/24h.

Les personnels sont en mesure de vous informer sur leurs contenus et vous aident dans vos démarches en ligne. Vous pouvez prendre rendez-vous en ligne avec eux.

Des aides en ligne sont aussi disponibles pour vous assister dans l'utilisation des services en ligne (prolonger ou réserver un document ...).

- **Nous vous orientons vers le bon service**

Des personnels sont présents dans les différents espaces des bibliothèques pour vous renseigner.

Ils répondent également à toute demande par téléphone pendant les horaires d'ouverture et vous orientent vers le bon interlocuteur.



2. Vous recevoir avec amabilité et attention

- **Nous vous accueillons avec courtoisie et veillons à votre confort**

Nous nous identifions par le port d'un badge.

Nous veillons à vos conditions d'accueil : confort dans les espaces de travail et de détente, signalétique claire et efficace, mise à disposition de nombreux outils : imprimantes, scanners, internet pour réaliser vos démarches en ligne ...

Nous rappelons et expliquons les règles de fonctionnement des bibliothèques et des services pour une meilleure compréhension mutuelle. Le règlement intérieur est affiché dans les halls d'entrée et est consultable sur les sites web.

Nous utilisons l'ensemble de nos canaux d'information (guide du lecteur, sites web ...) pour détailler les modalités d'usage de nos services.

- **Nous facilitons l'accès aux bibliothèques des personnes en situation de handicap et les accueillons de manière adaptée**

L'ensemble de nos espaces et nos services sont accessibles aux personnes en situation de handicap.

Des correspondants handicap vous accueillent sur demande pour vous aider dans vos démarches dans les bibliothèques bu-accessibilite@univ-grenoble-alpes.fr



3. Donner des réponses claires à vos demandes dans les délais annoncés

- Nous répondons à vos courriels dans un délai de 5 jours ouvrés et à vos courriers postaux dans un délai de 15 jours ouvrés.

- Nous répondons à tous vos appels téléphoniques pendant les horaires d'ouverture des bibliothèques.

- En-dehors de ces horaires, un répondeur vous donne les informations pratiques essentielles.



4. Vous écouter pour progresser

- Votre opinion sur nos services nous intéresse et sera prise en compte pour améliorer nos services : vous pouvez donner votre avis sur Facebook, sur nos sites ...

- Nous menons régulièrement des enquêtes et des sondages pour mesurer vos attentes et votre satisfaction.

- Nous vous informons des résultats de ces évaluations et des actions conduites en vue de progresser dans notre engagement de qualité.



5. Les bibliothèques universitaires Grenoble Alpes s'engagent auprès de leurs agents

- Nous formons le personnel en situation d'accueil et lui donnons les outils nécessaires pour accompagner au mieux les usagers.

- Nous évaluons nos pratiques et impliquons nos agents en prenant en compte leurs retours d'expériences.

**La qualité de l'accueil dépend de nous. Elle dépend aussi de vous.
Merci de nous aider à progresser en participant à la vie des bibliothèques.**

<http://bibliotheques.univ-grenoble-alpes.fr/>