

# **Bib'INSA**

## ***Charte d'accueil***

---

### **Un accès facilité**

Nous vous informons sur les horaires d'ouverture

- par voie d'affichage,
- sur notre site Web : <http://bib.insa-toulouse.fr>,
- dans le guide du lecteur.

Les changements d'horaires et fermetures prévisibles sont annoncés au plus tard 15 jours avant la date.

Nous vous informons sur les moyens d'accéder à la bibliothèque sur notre site web.

Nous vous orientons vers le bon service et le bon interlocuteur.

Nous vous offrons la possibilité d'accomplir certaines démarches à distance :

- demandes de prêt entre bibliothèques,
- suggestions d'achat,
- renouvellements de prêts,
- demandes de renseignements documentaires.

Nous améliorons continuellement la lisibilité des classements et de la signalétique.

Nous procédons au rangement et au classement régulier des collections.

Nous vous informons sur les conditions de prêt et d'accès à la documentation dans le guide du lecteur et sur notre site web.

### **Un accueil attentif et courtois**

Nous vous donnons le nom de votre interlocuteur.

Les personnels sont facilement identifiables par un badge.

Nous vous écoutons avec attention et nous nous efforçons de vous informer dans des termes simples et compréhensibles.

Nous sommes disponibles pour vous guider dans les espaces de la bibliothèque, vous aider dans vos recherches d'information et vous accompagner dans l'utilisation des outils mis à votre disposition.

### **Une réponse compréhensible à vos demandes dans un délai annoncé**

Nous sommes attentifs à la lisibilité et à la clarté de nos supports d'information, formulaires, courriers et courriels.

Nous traitons vos courriers dans un délai maximum de 5 jours ouvrés en période d'ouverture de la bibliothèque.

Nous traitons vos courriels dans un délai maximum de 3 jours ouvrés en période d'ouverture de la bibliothèque.

Nous prenons en charge vos appels téléphoniques en moins de 5 sonneries et nous les traitons.

## **A votre écoute pour progresser**

Nous nous appuyons sur vos suggestions d'achat pour élaborer notre offre documentaire.

Vous pouvez les formuler :

- oralement auprès des personnels
- par mail
- dans la « boîte à idées en ligne » sur notre site Web et dans la bibliothèque
- par le formulaire prévu à cet effet sur notre site web

Nous vous offrons la possibilité de donner votre avis sur tout aspect du fonctionnement de la bibliothèque et de formuler vos réclamations et remarques

- dans la boîte à idées en ligne sur notre site Web et dans la bibliothèque
- sur facebook
- par mail
- par téléphone
- par fax
- par courrier

Nous répondons dans un délai maximum de 15 jours ouvrés.

Nous menons régulièrement des enquêtes permettant de mesurer votre satisfaction, de connaître vos attentes et d'adapter notre offre.

De manière régulière, nous évaluons nos pratiques, nous surveillons le respect de nos engagements et nous lançons des actions d'amélioration de l'accueil et des services rendus.