



La **bibliothèque** éducation et enseignement – Strasbourg

bénéficie du **label Marianne** pour la qualité de son accueil

La qualité de l'accueil est une priorité pour les bibliothèques de l'Université de Strasbourg. En 2018, sept* bibliothèques ont été labellisées Marianne. En 2019, ce sont deux** nouvelles bibliothèques qui rejoignent la démarche de labellisation dans un seul but : **mieux vous accueillir**.



Pour cela, nous prenons les engagements suivants :

1 | Vous apporter les informations dont vous avez besoin

Sur les conditions d'accès, d'accueil et les services offerts dans nos BU :

➤ dans nos locaux ➤ sur notre portail web bu.unistra.fr ➤ via l'application *Affluences*

Vous orienter vers le bon service et vous prendre en charge, sur place ou en ligne.

Vous permettre de consulter 24h/24 et 7j/7 sur bu.unistra.fr : nos horaires, nos coordonnées, notre catalogue informatisé, les services disponibles, les actualités, votre compte lecteur, les ressources électroniques.

2 | Vous accueillir avec courtoisie et faciliter l'accès à nos services

Vous accueillir sur de larges plages horaires et vous informer sur la fréquentation :

➤ en période universitaire : du lundi au jeudi de 8h30 à 18h30 et le vendredi de 8h30 à 17h00
➤ consultation des taux d'occupation via l'application *Affluences*

Vous permettre d'identifier vos interlocuteurs au sein de la bibliothèque et vous communiquer leurs coordonnées professionnelles, être courtois et professionnels.

Assurer une égalité de traitement à tous nos lecteurs.

Accueillir de manière adaptée les personnes en difficulté :

➤ accompagnement personnalisé aux personnes à mobilité réduite et en situation de handicap
➤ aménagement des locaux, disponibilité du personnel ➤ périodes de prêt prolongées ➤ procurations

Vous garantir la confidentialité des données que vous nous confiez.

3 | Répondre clairement à vos demandes

Répondre rapidement à toute demande par téléphone, par mail ou par courrier.

Prendre le temps nécessaire pour traiter une demande de renseignement et vous apporter une réponse claire et complète. Si nécessaire, nous vous réorientons vers une autre bibliothèque, notre service de prêt entre bibliothèques, ou encore le service de renseignements *Ubib*.

4 | Vous écouter et améliorer nos services

Vous répondre sous 7 jours ouvrés pour toute réclamation reçue.

Vous consulter régulièrement sur vos attentes et votre satisfaction concernant la qualité de notre accueil.

Vous informer des résultats de ces évaluations et des progrès accomplis.

5 | Former nos équipes

Impliquer notre personnel à œuvrer à l'amélioration continue de nos services par la diffusion et la mise à jour des différentes procédures d'accueil afin d'informer, orienter et former les usagers, de manière identique, sur l'ensemble du réseau.

Proposer régulièrement aux agents d'accueil, des formations internes et externes.

Nous contacter



Par mail : bu-education-enseignement-strasbourg@unistra.fr Par téléphone : 03 88 43 82 87

* L'Alinéa · U2-U3, éducation et enseignement - Strasbourg, IUT - Pharmacie, médecine et odontologie, Pege, Pôle Api, Portique
** éducation et enseignement - Colmar, éducation et enseignement - Sélestat