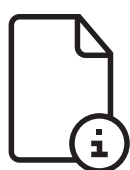


# CHARTRE D'ACCUEIL DE LA BNU

La Bnu a obtenu la labellisation Marianne en 2018. Le référentiel Marianne définit les standards de qualité de la relation entre les usagers et les services publics. Ces 12 engagements Marianne sont clairs et concrets. Ces fondamentaux de la qualité sont adaptés au quotidien par la Bnu, retrouvez ici leur application concrète :

## Vous informer, vous orienter



### Des informations à jour

À la Bnu, les informations sur les collections, services et modalités d'accès sont claires et régulièrement mises à jour sur le site bnu.fr et sur les réseaux sociaux.



### Faciliter les démarches en ligne

À la Bnu, pour préparer votre venue, vous pouvez vous pré-inscrire en ligne, réserver des documents, une salle de travail en groupe, du matériel...



### Vous orienter et vous aider

Le service de chat Ubib sur bnu.fr donne des informations en temps réel, un service de renseignement performant par courriel permet d'obtenir des réponses précises et claires.

## Un accueil aimable et attentionné



### Des espaces confortables

À la Bnu, un suivi thermique est assuré quotidiennement. Du mobilier confortable et régulièrement renouvelé est installé en fonction des espaces.



### Des locaux accessibles à tous

À la Bnu, les espaces, accessibles aux personnes à mobilité réduite, sont clairement signalés pour faciliter la circulation et l'accès aux collections et aux services.



### Un accueil adapté à chacun

À la Bnu, les demandeurs d'asile et les personnes bénéficiant de l'aide médicale de l'État (AME) peuvent disposer, sur présentation du justificatif correspondant, d'une carte temporaire valable pour la durée de leur prise en charge par l'État.

## Des réponses claires dans les meilleurs délais



### Répondre précisément et rapidement à vos questions

À la Bnu, une adresse mail unique est à disposition pour toute question : [quid@bnu.fr](mailto:quid@bnu.fr) , un service de chat Ubib est proposé pour une conversation en temps réel, des délais respectés pour la communication et la numérisation des documents. En cas de difficultés, des solutions alternatives vous sont proposées.



### Répondre à tous vos appels, limiter votre attente

La Bnu propose un service de standard efficace, ouvert selon les horaires d'ouverture, 7j/7 et 80 heures hebdomadaires pendant l'année universitaire.

## À votre écoute pour progresser



### Prendre en compte vos suggestions

À la Bnu, une boîte à suggestions est à disposition des usagers sur place au niveau 1, près des distributeurs. La bibliothèque prend également en compte les suggestions par téléphone, en ligne ou par courrier. Elle communique sur les actions menées suite aux suggestions les plus fréquentes.



### Evaluer régulièrement votre satisfaction

À la Bnu, une enquête de satisfaction est réalisée une fois par an. La bibliothèque communique autour de ces résultats, lors de campagnes d'affichages dans les locaux, en ligne sur le site [bnu.fr](http://bnu.fr) (Infos pratiques > politique d'accueil) ainsi que sur un panneau dédié au niveau 1, près des distributeurs de boissons.

## Le service public s'engage auprès de ses agents



### Un personnel formé et compétent

À la Bnu, les agents sont des professionnels, formés régulièrement afin de vous fournir un service de qualité. Ils sont à l'écoute de vos besoins et répondent au mieux à vos demandes.



### Un personnel impliqué dans l'accueil

À la Bnu, des réunions débriefing régulières liées à la qualité de l'accueil sont organisées en interne tout au long de l'année. Elles permettent de prendre en compte les retours d'expérience, positifs ou négatifs, rencontrés en service public avec les usagers et de développer une culture commune de l'accueil.

