



Charte qualité de la bibliothèque de Sciences Po

Nous sommes heureux de vous accueillir à la bibliothèque de Sciences Po et nous vous garantissons par la présente charte

→ Un accès facile aux services

- ❖ Nous vous informons sur nos horaires d'ouverture par affichage local et sur notre site web
- ❖ Nous proposons un accueil personnalisé aux lecteurs en situation de handicap
- ❖ Nous développons sans cesse les outils vous permettant de repérer et d'avoir accès aux ressources dont vous avez besoin

→ Un accueil de qualité

- ❖ Notre personnel est reconnaissable par le port d'un badge en service public
- ❖ Nous nous efforçons de répondre à vos demandes :
 - avec attention et courtoisie
 - en réduisant au maximum vos délais d'attente
 - en répondant à tous vos appels téléphoniques aux heures d'ouverture des services
 - en répondant dans un délai de 3 jours ouvrables pour les demandes par mail
 - en vous envoyant un accusé de réception
 - en respectant nos obligations de confidentialité et de neutralité dans les échanges que nous sommes amenés à avoir avec vous
 - en vous apportant une réponse claire et compréhensible
- ❖ Nous portons à votre connaissance par voie d'affichage et publication sur notre site web notre règlement intérieur
- ❖ Nous faisons respecter ce règlement pour la tranquillité de tous
- ❖ Nous vous expliquons les règles de fonctionnement de la bibliothèque
- ❖ Nous appliquons ces règles de la même façon pour toute situation identique

→ De chercher à répondre à vos besoins

- ❖ Nous vous accompagnons dans vos recherches au mieux de vos demandes
- ❖ Nous vous formons et informons pour favoriser votre autonomie dans la bibliothèque
- ❖ Nous vous adressons à une personne ou un organisme susceptible de vous transmettre l'information que nous ne sommes pas en mesure de fournir immédiatement
- ❖ Nous nous engageons à ne pas transférer votre demande à plus de deux interlocuteurs successifs
- ❖ Nous nous engageons à transmettre rapidement aux personnes compétentes les informations ou problèmes à résoudre
- ❖ Nous examinons toutes les suggestions que vous êtes amenés à nous faire et nous vous y apportons une réponse



→ **Une réponse systématique à vos réclamations**

- ❖ Nous vous informons sur les moyens de formuler vos réclamations et leur apportons une réponse
- ❖ Nous mettons à votre disposition au bureau d'accueil et de renseignement et dans les salles de lecture de la bibliothèque un cahier pour nous faire part de vos réclamations et remarques.

→ **D'être à votre écoute pour progresser**

- ❖ Nous vous interrogeons régulièrement sur vos attentes et votre satisfaction concernant la qualité de notre accueil.
- ❖ Nous mesurons les résultats des actions d'amélioration que nous mettons en place.
- ❖ Nous vous informons des résultats de ces évaluations et des progrès accomplis.
- ❖ Nous mettons en place plusieurs moyens de nous contacter (téléphone, adresse mail, formulaire "Besoin d'aide", page Facebook, compte Twitter...).

Nous vous remercions de votre confiance et de votre participation à l'amélioration de la qualité de notre accueil, dans un respect mutuel.