

CHARTRE QUALITE DE LA BIBLIOTHEQUE 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.