



## 1 - Nous nous engageons à optimiser nos conditions d'accès

- **Nous vous informons sur les conditions d'accès, d'accueil et sur les horaires d'ouverture :**
  - sur le site des bibliothèques de l'Université toulouse1 Capitole (<http://www.ut-capitole.fr/bibliotheques/>), rubrique « Informations pratiques »
  - par affichage à l'entrée des bibliothèques
  - dans les guides du lecteur
  - par téléphone, par courriel et en ligne via « Une Question ? »
- **Nous vous orientons vers le bon service et le bon interlocuteur** aux bureaux d'accueil, par téléphone, par courriel et en ligne via « Une Question ? ».
- **Nous facilitons l'accès à nos bibliothèques aux personnes à mobilité réduite** (rampes d'accès, ascenseurs) dans les bibliothèques de l'Arsenal, de la Manufacture des Tabacs et François de Butaric. Nous accueillons de manière adaptée les personnes en difficulté.
- **Nous facilitons l'accès à nos services par la possibilité d'accomplir certaines démarches à distance**, via notre site web :
  - consultation du catalogue,
  - consultation du compte-lecteur,
  - réservation de documents empruntés et prolongation des prêts,
  - demande de prêt entre bibliothèques,
  - suggestion d'achats,
  - réservation de carrels pour les doctorants,
  - demande de renseignements et aide à la recherche documentaire (R.V. personnalisés),
  - accès à nos ressources numériques après authentification UT1 Capitole,
  - auto-formation en méthodologie documentaire

## 2 - Nous nous engageons à vous recevoir avec courtoisie et efficacité

- **Le personnel des bibliothèques est identifié et vous reçoit avec courtoisie** aux différents points d'accueil.
- **Nous facilitons votre travail dans les bibliothèques** en vous donnant accès à :
  - Un espace presse et un espace multi-media,
  - des ordinateurs, des photocopieurs et des imprimantes, le wifi,
  - des salles de travail en groupe et des carrels pour les doctorants à la bibliothèque de l'Arsenal et à la bibliothèque de la Manufacture des Tabacs,
  - une boîte à livres à la bibliothèque de l'Arsenal accessible 24h/24, 7jours/7

- la mise à disposition des documents conservés en magasin à la bibliothèque de l'Arsenal,
  - un Centre de Ressources en Langues.
- **Nous veillons à vos conditions d'attente et d'accueil.** Des lignes de confidentialité sont installées à la bibliothèque de l'Arsenal.

### 3 - Nous nous engageons à vous répondre dans les délais annoncés

- **Nous sommes attentifs à la lisibilité** de nos courriers, courriels, formulaires et dépliants d'information.
- **Nous traitons vos courriers dans un délai maximum de 15 jours ouvrés.**
- **Nous traitons vos courriels dans un délai maximum de 5 jours ouvrés.**
- **Nous répondons à vos appels téléphoniques** au standard du lundi au vendredi de 9h00 à 18h00 et le samedi de 9h30 à 17h30.
- **Nous sommes en mesure de vous annoncer un temps d'attente** pour la communication des documents en magasin.

### 4 - Nous nous engageons à prendre en compte vos suggestions et réclamations

- **Des formulaires de suggestion d'achat** sont à votre disposition dans chaque bibliothèque, ainsi que sur notre site web.
- **Vous pouvez poser des questions, faire des suggestions et émettre des réclamations :**
  - dans les bibliothèques via un cahier de réclamations. Une réponse vous sera donnée dans un délai maximum de 15 jours ouvrés.
  - en ligne via « Une Question ? ». Une réponse vous sera donnée dans un délai maximum de 3 jours ouvrés.

### 5 - Nous nous engageons à vous solliciter pour progresser

- **Nous menons régulièrement des enquêtes** permettant de connaître vos attentes et de mesurer votre satisfaction et nous mettons les résultats à votre disposition sur notre site web (<http://www.ut-capitole.fr/bibliotheques/>)

### 6 - Nous améliorons notre organisation afin de respecter nos engagements et faisons évoluer nos compétences

- **Nous impliquons notre personnel** dans l'amélioration constante de l'accueil au travers de formations adaptées.
- **Nous veillons à ce que nos documents d'information soient à jour.**
- **Nous surveillons régulièrement le respect de nos engagements** et lançons de nouvelles actions d'amélioration de l'accueil et des services rendus.