

	<h2>Service commun de Documentation</h2>	Rédaction: SCD
	<h3>Charte Marianne dans les bibliothèques d'AGROCAMPUS OUEST</h3>	Date : 7/09/2010 Maj : 30/05/2016

Les bibliothèques d'AGROCAMPUS OUEST ont pour mission d'apporter à leur public des services et des ressources documentaires en sciences agronomiques, agroalimentaire, horticulture et paysage. Afin d'améliorer la qualité de l'accueil dû au public, nous, les personnels, avons décidé de nous associer à la démarche de l'Etat et de ses services et nous prenons les 5 engagements définis par la Charte Marianne (Charte proposée par le Ministère de la fonction publique et de la réforme de l'Etat) :

- faciliter l'accès des usagers dans les services
- vous accueillir de manière attentive et courtoise
- vous répondre de façon compréhensible et dans un délai annoncé
- traiter systématiquement vos réclamations
- recueillir vos propositions pour améliorer la qualité du service public.

Nous vous remercions de la confiance que vous nous accordez et de votre participation à la qualité de notre accueil dans un respect mutuel.

1 - Un accès plus facile à nos services

1.1. Nous vous informons sur les horaires d'ouverture des bibliothèques visibles sur :

- le portail (<http://www.agrodoc-ouest.org> rubrique Centre de documentation du réseau),
- les portes d'entrée des bibliothèques,
- les fiches de retour des ouvrages,
- le guide du lecteur, plaquettes, les signets (marque pages),

1.2. Nous nous engageons à communiquer, 2 jours avant tout changement, les horaires d'ouverture et de fermeture exceptionnels.

1.3. Pendant nos heures d'ouverture, nous sommes à votre disposition pour

- vous orienter vers le bon service,
- vous orienter vers le bon interlocuteur (PEB, dépôt de thèses, inscriptions, renseignement documentaire, formations aux usagers,).
- un accueil téléphonique, assuré jusqu'à 18 heures dans les bibliothèques générales.

1.4. Nous nous rendons disponibles en communiquant sur nos services

- Descriptif de nos services sur notre site internet (<http://www.agrodoc-ouest.org>) : Horaires d'ouverture, Actualités, Renseignements Documentaires, Consultation de notre catalogue,
- Descriptif de nos services en accès restreint via l'Environnement Numérique de Travail institutionnel : Consultation de la documentation numérique, supports des formations, demande de prêts entre bibliothèque.

Descriptif de nos fonctions et toutes nos coordonnées téléphoniques, courriel : via l'ENT, rubrique Documentation, sous-rubrique Service commun de documentation.

1.5. L'ensemble des bibliothèques est accessible aux personnes à mobilité réduite

1.6. Nous facilitons votre inscription pour toutes les bibliothèques : une seule inscription est requise pour l'ensemble des services documentaires.

2 - Un accueil attentif et courtois

2.1. Nous vous écoutons avec attention et nous nous efforçons de vous informer dans des termes simples et compréhensibles.

Dans l'ensemble des bibliothèques, le personnel répond à vos demandes d'information et vous aide à utiliser les ressources disponibles.

2.2. Nous vous donnons accès à des services particuliers pour simplifier votre travail : photocopieurs, prises électriques sur les tables de lecture pour brancher vos ordinateurs portables, ordinateurs en libre accès

2.3. Nous vous donnons le nom de votre interlocuteur.

A tout moment, vous pouvez demander le nom du responsable de permanence.

2.4. Nous veillons à vos conditions d'attente

- En mettant une Boîte à livres pour les retours
- En vous réservant le temps qui nous est nécessaire pour vous apporter une réponse tout en restant attentif aux autres lecteurs.
- En faisant appel à du personnel supplémentaire en cas d'affluence

3 - Une réponse compréhensible à vos demandes dans un délai annoncé

3.1. Nous sommes attentifs à la lisibilité et à la clarté de nos courriers et de nos formulaires.

3.2. Dans un délai maximum de 5 jours ouvrés, nous apportons à vos demandes (orale, téléphonique, postale, via mail):

- soit une réponse définitive ;
- soit un accusé de réception indiquant dans quel délai vous sera donnée une réponse, ainsi que le nom de la personne chargée de votre dossier.

3.3. Nous sommes en mesure de vous annoncer un temps d'attente pour la communication des documents : (ouvrages en magasin, ouvrages en traitement).

3.4. Vous pouvez nous joindre pendant les plages horaires d'ouverture des bibliothèques.

4 - Une réponse systématique à vos réclamations

4.1. Nous nous engageons à répondre à vos réclamations (orale, téléphonique, postale, via mail) dans un délai maximum de 5 jours ouvrés.

4.2. Nous vous offrons la possibilité de contacter le personnel du service via un alias : scd@grocampus-ouest.fr

5 - A votre écoute pour progresser

5.1. Nous vous sollicitons pour participer au Comité de la documentation, via les élus aux conseils de l'enseignement et de la vie étudiante.

5.2. Nous mesurons les résultats des actions d'amélioration que nous mettons en place.

5.3. Nous vous informons des résultats de ces évaluations et des progrès accomplis.