

BIBLIOTHEQUES DE L'INPT CHARTRE MARIANNE

1 - Un accès facile à nos services

Les bibliothèques sont des services de proximité destinés à faciliter votre travail. Le personnel se tient à votre disposition pour vous aider dans vos recherches documentaires.

❖ Nous nous rendons disponibles en vous proposant d'accéder à certains services à distance :

- Nous répondons à vos questions et vos recherches d'information à distance via le service *Une Question ?* accessible sur le portail Biblio'Tech, par chat (du lundi au vendredi de 10 h à 18 h) ou par mail (réponse sous 3 jours ouvrés).
- Vous pouvez visualiser en ligne la liste de vos prêts en cours et les renouveler via le portail Biblio'Tech <http://bibliotech.inp-toulouse.fr/> (rubrique *Renouveler un prêt*). Ce service est proposé par les bibliothèques de l'ENSAT, l'ENSEEIH, l'ENSIACET, l'ENIT et l'ENVT.
- Vous pouvez effectuer des demandes de prêt entre bibliothèques (PEB) sur le portail Biblio'Tech, rubrique *Emprunter dans une autre bibliothèque*.
- Vous pouvez envoyer vos suggestions d'achat par courriel aux responsables des acquisitions de chaque bibliothèque (rubrique *Nous connaître*, pages sur les bibliothèques).

❖ Nous répondons à vos besoins documentaires en vous permettant d'emprunter autant de documents que nécessaire.

Consultez les règles de prêt sur le portail Biblio'Tech (<http://bibliotech.inp-toulouse.fr/>, rubrique *Emprunter à l'INP*).

❖ Nous vous informons sur les horaires d'ouverture des bibliothèques :

- Par une information sur le portail Biblio'Tech (<http://bibliotech.inp-toulouse.fr/>, rubrique *Nous connaître*, pages sur les bibliothèques),
- Par un affichage à jour à l'entrée des bibliothèques,
- Par la diffusion de documents de communication (marque pages, guides du lecteur...)

Vous pouvez également vous renseigner auprès du personnel, sur place ou par téléphone.

Nous vous informons au moins une semaine à l'avance des fermetures prévues, par voie d'affichage sur place et via notre site internet, et le plus tôt possible pour les fermetures exceptionnelles.

❖ Pendant nos heures d'ouverture, nous sommes à votre disposition pour :

- Vous orienter vers le bon service,
- Vous orienter vers le bon interlocuteur (Prêt entre bibliothèques, dépôt de thèses, inscriptions, renseignement documentaire, formations aux usagers...)

❖ Nous vous informons sur nos services :

- Vous en trouverez une description complète sur le portail Biblio'Tech (<http://bibliotech.inp-toulouse.fr/>) :
- Vous pouvez nous contacter facilement : les fonctions, coordonnées téléphoniques et courriel des personnels sont publiées sur le portail Biblio'Tech, rubrique *Nous connaître*, (voir l'organigramme, l'annuaire des personnels et les pages sur les bibliothèques).

❖ Nous accueillons les personnes à mobilité réduite :

L'accueil des personnes en situation de handicap est une priorité. Nous vous prions de contacter au préalable les bibliothèques afin de disposer d'un accueil personnalisé.



2 - Un accueil attentif et courtois

❖ **Nous vous écoutons avec attention, courtoisie et disponibilité.**

Nous vous réservons le temps nécessaire pour vous apporter une réponse tout en restant attentif aux autres lecteurs.

❖ **Nous facilitons l'inscription dans les bibliothèques :**

Les informations pratiques sont accessibles sur le portail Biblio'Tech (<http://bibliotech.inp-toulouse.fr> rubrique *Emprunter à l'INP*).

Etudiants : en vous inscrivant dans nos écoles, vous êtes automatiquement inscrits à la bibliothèque. Votre carte d'étudiant multiservice (carte MUT) tient lieu de carte de lecteur.

L'inscription dans une bibliothèque de l'INPT permet d'emprunter dans toutes les bibliothèques du Service Commun de la Documentation et du réseau des Bibliothèques universitaires de Midi-Pyrénées.

❖ **Nous vous offrons des outils pour mieux vous connecter dans nos locaux :**

Wi-fi (à l'exception de l'ENM), prises électriques pour brancher vos ordinateurs portables.

❖ **Nous vous prêtons du petit matériel de dépannage :**

Feuilles de brouillon, ciseaux, agrafeuse...

❖ **Nous veillons à réduire votre temps d'attente :**

Nous mettons à votre disposition une boîte à livres pour les retours (bibliothèques de l'ENSEEIH, l'ENM, l'ENVT et l'Ecole d'Ingénieurs de Purpan)

3 - Une réponse systématique à vos demandes ou réclamations

❖ **Nous vous informons sur les moyens de formuler vos demandes, réclamations et suggestions d'achat :**

- Vous pouvez les adresser directement aux personnels qui vous accueillent dans les bibliothèques.
- Vous pouvez également nous contacter par téléphone, courriel ou voie postale. Vous retrouverez nos coordonnées sur le portail Biblio'Tech, <http://bibliotech.inp-toulouse.fr> (rubrique *Contacts*). Vous pouvez nous joindre aux heures d'ouverture des bibliothèques.

❖ **Nous vous rappelons si vous nous avez laissé un message en cas d'absence.**

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

❖ **Nous vous répondons dans un délai de 5 jours (hors jours fériés et périodes de congé).**



4 - A votre écoute pour progresser

❖ **Nous vous interrogeons régulièrement sur vos attentes et votre satisfaction concernant la qualité de notre accueil.**

❖ **Nous vous informons des résultats de ces évaluations.**

Nous mettons en place des actions d'amélioration.

Nous mesurons les résultats de ces améliorations et vous informons des progrès accomplis.

❖ **Vous pouvez également nous faire part de vos suggestions à tout moment.**

Vous retrouverez nos coordonnées sur le portail Biblio'Tech, <http://bibliotech.inp-toulouse.fr> (rubrique *Contacts*).

