

# RENDEZ-VOUS AVEC UN BIBLIOTHÉCAIRE

---

## CHARTRE D'UTILISATION

Ce service est ouvert aux étudiants, enseignants, personnels de l'Université catholique de Lille et de toutes les écoles affiliées, ainsi qu'aux lecteurs extérieurs ayant souscrit un abonnement au trimestre ou à l'année.

Il consiste en une prise de rendez-vous avec un bibliothécaire à partir de l'application Affluences. Lors de ce rendez-vous, le bibliothécaire aidera l'utilisateur sur un point précis qui n'aura pas pu être résolu par les autres services de la BUV (réponse à distance, conseil à l'accueil, atelier de formation).

Ce service est gratuit. Il s'agit, comme tout atelier proposé par la BUV, d'un service destiné à rendre l'utilisateur autonome dans son travail de recherche.

### I / Créneaux du service

- > L'utilisateur peut prendre RDV du mardi au jeudi de 9h à 16h (heure de début du dernier créneau) et le vendredi de 9h à 11h. Un créneau dure 30 minutes.
- > Lors des fermetures officielles de la BUV, aucun créneau ne sera proposé. Retrouvez les ouvertures et fermetures de la BUV sur le portail de la bibliothèque : <http://lol.univcatholille.fr/fr>
- > L'application Affluences sera utilisée pour la prise de rendez-vous. L'utilisateur devra confirmer son créneau via le mail reçu dans les deux heures suivant sa réservation, au risque de voir celle-ci être annulée.

## II / ENGAGEMENTS DU BIBLIOTHÉCAIRE

- > Le bibliothécaire s'engage à respecter les créneaux réservés par les usagers sauf cas de force majeure. Dans ce cas, il s'engage à chercher toute solution de remplacement dans la limite des possibilités du service. En cas d'impossibilité d'assurer le créneau, le bibliothécaire s'engage à proposer un nouveau rendez-vous à l'utilisateur le plus rapidement possible.
- > Le bibliothécaire s'engage à effectuer toutes les recherches nécessaires pour trouver une solution à la question de l'utilisateur. Il s'engage également à solliciter ses collègues spécialisés en cas de besoin, comme les chargés de collection, si la question de l'utilisateur concerne la spécificité d'un fonds.
- > En cas de retard de l'utilisateur, le bibliothécaire s'engage à attendre sa venue pendant 15 minutes. Au-delà, il n'est plus tenu d'assurer le créneau.
- > Le bibliothécaire s'engage à être bienveillant dans ses échanges avec l'utilisateur.

## III / ENGAGEMENTS DES USAGERS

- > L'utilisateur s'engage à se présenter au rendez-vous pris en ligne, ou, en cas de retard ou de désistement, à prévenir l'équipe de la Bibliothèque à l'adresse mail suivante : [formation.buv@univ-catholille.fr](mailto:formation.buv@univ-catholille.fr)
- > En cas de retard supérieur à 15 minutes, l'utilisateur peut se voir refusé en rendez-vous par le bibliothécaire s'il n'a pas prévenu l'équipe.
- > Au bout de trois rendez-vous non honorés, annulés intempestivement ou trois retards, l'utilisateur sera définitivement refusé.
- > L'utilisateur s'engage à s'inscrire seul aux rendez-vous. Le bibliothécaire ne recevra qu'un utilisateur à la fois.
- > L'utilisateur s'engage à ne pas faire faire son travail par le bibliothécaire qui le reçoit. Il vient prendre conseils et avis sur des sujets divers mais il sera l'unique auteur et responsable de son travail.

- > Les rendez-vous avec un bibliothécaire n'ont pas vocation à être des lieux de réservation d'ouvrages. Les réservations se font en ligne sur le portail de la BUV à l'initiative du seul usager.
- > Les rendez-vous n'ont pas vocation à débloquer un accès aux ressources en ligne. Pour ce faire, l'utilisateur doit contacter l'équipe de la BUV à l'adresse mail [contact-bibliotheque@univcatholille.fr](mailto:contact-bibliotheque@univcatholille.fr). Lors du rendez-vous, un rappel sur les usages des ressources peut être fait si l'utilisateur a besoin d'un éclairage technique.
- > Pour optimiser les rendez-vous, il sera demandé à l'utilisateur de se créer un compte lecteur sur le portail de la BU en amont.
- > Pour optimiser les rendez-vous, l'utilisateur s'engage à bien décrire sa demande afin que l'équipe de la bibliothèque ait le temps de produire la réponse la plus efficace possible.



**BIBLIOTHÈQUE  
UNIVERSITAIRE  
VAUBAN**  
*Université Catholique de Lille*

Rendez-vous sur notre portail :  
[lol.univ-catholille.fr](http://lol.univ-catholille.fr)