

- [contenu](#) |
- [menu](#)

Rechercher 



Université Caen Normandie

[Ouvrir le menu](#) [Fermer le menu](#)

- [Université](#)
 - [Découvrir](#)
 - [Orientations stratégiques](#)
 - [Organisation](#)
 - [Recrutement](#)
 - [Espace entreprises](#)
 - [Actualités](#)
 - [Presse & média](#)
 - [Intranet](#)
- [Formation](#)
 - [Nos Formations](#)
 - [Inscription](#)
 - [Orientation · Insertion](#)
 - [Alternance](#)
 - [Formation continue](#)
 - [Formation à distance](#)
 - [Stage · Emploi · Entreprise](#)
 - [Nos enquêtes](#)
 - [Après UNICAEN](#)
- [Recherche](#)
 - [Laboratoires](#)
 - [Valorisation & innovation](#)
 - [Europe](#)
 - [Études doctorales](#)
 - [Congrès et colloques](#)
 - [Appels d'offres](#)
 - [Actualités](#)
 - [Intranet](#)
- [International](#)
 - [Unicaen et l'international](#)
 - [Étudier à Caen](#)
 - [Partir à l'étranger](#)
 - [Langues et certifications](#)
 - [Office franco-norvégien](#)
 - [Carrière et opportunités](#)

- [Bibliothèques](#)
 - [Portail documentaire](#)
 - [Bibliothèques](#)
 - [Les services](#)
 - [Assistance et formation](#)
 - [Partenariats](#)
 - [Professionnels](#)
 - [Nous connaître](#)
 - [Pratique](#)
- [Vie étudiante & culture](#)
 - [Services à l'étudiant](#)
 - [Culture](#)
 - [Sport](#)
 - [Vie numérique](#)
 - [Santé | Handicap](#)

[Bibliothèque universitaire](#)

[Ouvrir le menu](#) [Fermer le menu](#)

- [Bibliothèques](#)
 - [Bibliothèques par site](#)
 - [Bibliothèques par discipline](#)
- [Les Services](#)
 - [Services sur place et à distance](#)
 - [Rendez-vous avec un bibliothécaire](#)
 - [Accueil d'animations](#)
 - [Doctorants](#)
 - [Relais info PI](#)
 - [Qualité de l'accueil et des services](#)
- [Portail documentaire](#)
- [Assistance et formation](#)
 - [Une question ?](#)
 - [Ateliers](#)
 - [Aide à la recherche documentaire](#)
 - [Formations](#)
 - [Autoformation](#)
- [Actualités](#)
 - [les Rendez-vous de la BU](#)
 - [Documentation](#)
 - [Expositions virtuelles](#)
 - [Archives](#)
- [Partenariats](#)
 - [Bibliothèque nationale de France](#)
 - [Écrire le sport](#)
 - [Société Linnéenne de Normandie](#)
 - [Flickr Commons](#)
- [Professionnels](#)
 - [Centre régional SUDOC PS Basse-Normandie](#)
 - [PEB fournisseur](#)
- [Nous connaître](#)
 - [Missions](#)

- [Annuaire des services](#)
- [Les personnels](#)
- [Les bibliothèques](#)
- [Pratique](#)
 - [Horaires](#)
 - [NoctamBU](#)
 - [Plans d'accès](#)
 - [Inscription](#)
 - [Prêt](#)
 - [Navette](#)
 - [Guide du lecteur](#)
 - [Tarifs SCD](#)
 - [Etopass / Persopass](#)

[Accueil SCD](#) > [Services](#)

- [Services sur place et à distance](#)
- [Rendez-vous avec un bibliothécaire](#)
- [Accueil d'animations](#)
- [Doctorants](#)
- [Relais info PI](#)
- [Qualité de l'accueil et des services](#)

Référentiel Marianne

19 engagements pour la qualité de l'accueil

Les bibliothèques de l'université sont engagées dans un processus national d'amélioration de l'accueil dans les services publics, le référentiel Marianne.

[Consulter le référentiel Marianne](#)

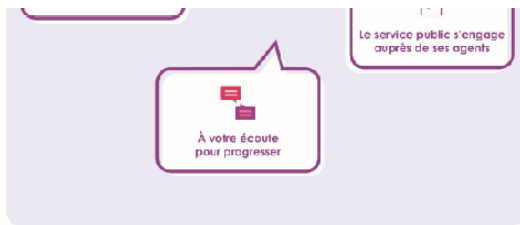
Nos engagements pour accueillir nos publics concernent :

- des horaires et des espaces adaptés
- un accueil attentif et courtois
- des informations claires
- des délais garantis
- une écoute permanente



Dans le souci constant de répondre à vos attentes, nous avons amélioré la qualité de nos services : travail sur la courtoisie et l'identification du personnel, réduction du délai des réponses par mail, ouverture de 19h à 23h de la bibliothèque Droit-Lettres et de la bibliothèque Santé, possibilité de rendre un livre sur un autre campus, etc.

Nous poursuivons cette démarche grâce à un groupe de travail regroupant des personnels des bibliothèques de l'université. Ce groupe propose de nouvelles mesures et aide à les mettre en place : ouverture d'une bibliothèque le samedi toute la journée, enquêtes en ligne, harmonisation de l'accueil du public, extension des services à distance, etc.



N'hésitez pas à nous faire part de vos besoins et de vos remarques à l'adresse suivante bu.referentielmarianne@unicaen.fr

[Télécharger la page](#)

Dernière modification : 22 mars 2017

➤ Pour connaître vos droits et exercer vos démarches consultez www.unicaen.fr/unic, le site officiel de l'administrateur français



➤ Retrouvez plus d'informations sur le référentiel national et le bon usage de la qualité de l'accueil sur www.modernisation.gouv.fr



Horaires 2016-2017

[Calendrier BU Caen](#)

Nous contacter

- [Annuaire des services](#)
- [Suggestion d'achat / PEB](#)
- [Support portail documentaire](#)

À télécharger

- [Guide du lecteur](#)
- [Règlement intérieur](#)
- [Tarifs](#)

Une question ?



Par chat

lun.-ven. 9h-18h

Déplier le pop-up en bas de [cette page](#)

Par mail

Via [ce formulaire](#)

Réponse sous 48h ouvrées

RESSOURCES

- [messagerie](#)
- [espace numérique de travail](#)
- [annuaire](#)
- [plateforme e-formation moodle](#)
- [MOOC](#)
- [CEMU](#)
- [PUC](#)
- [MRSH](#)
- [ICORE](#)

ACCÈS DIRECT

- [Fluxrss](#)
- [Plans et accès](#)
- [RSS](#)
- [Espace professionnel](#)
- [Plan du site](#)
- [Se connecter](#)

UFR

- [UFR Droit & Sciences politiques](#)
- [UFR Humanités & Sciences Sociales](#)
- [UFR Langues vivantes étrangères](#)
- [UFR Psychologie](#)
- [UFR des Sciences](#)
- [UFR Santé](#)
- [UFR SEGGAT](#)
- [UFR STAPS](#)

INSTITUTS · ÉCOLES

- [IAE Caen](#)
- [IUT Alençon](#)
- [IUT Caen](#)
- [IUT Cherbourg Manche](#)
- [ESIX Normandie](#)
- [ESPE](#)

RÉSEAUX SOCIAUX

- 
- 
- 
- 
- 
- 

- [mentions légales](#)
- [informatique et libertés](#)
- [cookies & statistiques](#)

UNICAEN

Université de Caen Normandie

Esplanade de la Paix | CS 14032 | 14032 CAEN cedex 5

- [se rendre à l'université](#)
- [contact UNICAEN](#)

