

# Charte du service questions/réponses de la BCUL

## 1 Qu'est-ce que le service questions/réponses de la BCUL ?

C'est un service d'assistance à l'utilisation des prestations de la Bibliothèque cantonale et universitaire de Lausanne.

## 2 A qui s'adresse ce service ?

A toute personne, inscrite ou non, qui souhaite s'informer sur les prestations de la Bibliothèque cantonale et universitaire de Lausanne ou contacter celle-ci.

## 3 Par quel moyen poser ma question ?

Par l'intermédiaire du service de messagerie instantanée (du lundi au vendredi de 13h à 17h) ou, en tout temps, par l'intermédiaire du [formulaire en ligne](#).

## 4 Quel est le délai de réponse ?

Nous nous engageons à vous répondre sous 48h durant les jours ouvrés pour les questions posées par formulaire.

## 5 À quelles questions ce service répond-il ?

Nous répondons à toutes les questions concernant les services et ressources de la Bibliothèque cantonale et universitaire de Lausanne et de ses sites.

Par exemple, nous répondrons à des questions en lien avec les fonctionnalités du compte lecteur, la recherche de documents, l'accès aux ressources électroniques ou l'utilisation des différents sites de la bibliothèque. Nous ne fournirons par contre pas de copies numériques de documents ou de bibliographie exhaustive.

## **6 Confidentialité et données personnelles**

Seuls les collaborateurs ayant la nécessité d'accéder aux données personnelles dans le but de fournir ce service sont habilités à accéder aux données. Chaque droit d'accès est accordé individuellement et un suivi strict est effectué.

Ce service utilise l'application Libanswers de la société Springshare. Les données soumises dans le formulaire seront enregistrées dans l'application Libanswers, dont les serveurs sont situés à Dublin (République d'Irlande). Certaines questions et réponses d'intérêt général sont archivées dans une base de connaissances publique publiée sur notre site et conservée dans la plateforme Libanswers. Dans ce cas, nous nous engageons à supprimer les éléments personnels qui pourraient figurer dans le texte de la question. Les [conditions d'utilisation du service Libanswers](#) vous renseignent sur la politique de confidentialité du fournisseur du logiciel.

Nous nous engageons à supprimer les données personnelles dans un délai de 2 ans maximum. Les données personnelles (y compris les cookies) ne sont utilisées que pour répondre aux questions et à des fins statistiques.

Les échanges liés à ce service ont lieu dans un cadre conforme au droit suisse. Les [conditions d'utilisation](#) du site web de la BCUL s'applique aussi à celui-ci.