

# Charte du service Questions ? Réponses !

04/06/2024

**enssib**

école nationale supérieure  
des sciences de l'information  
et des bibliothèques

Cette charte présente les conditions d'utilisation du service Questions ? Réponses ! de l'Enssib, et ses engagements vis-à-vis de ses utilisateurs.

## 1. Qu'est-ce que le service Questions ? Réponses ! ?

Le service Questions ? Réponses ! de l'Enssib est un service de renseignement à distance, qui fournit des réponses personnalisées à des questions dans le domaine des sciences de l'information et des bibliothèques.

## 2. A qui s'adresse-t-il ?

Le service est ouvert à tous : particuliers, étudiants, professionnels de la documentation, des bibliothèques et des archives, ou d'un autre secteur ayant un rapport avec ces domaines, en France ou à l'étranger.

*Nota Bene : les réponses sont fournies en langue française.*

## 3. Ce service est-il payant ?

Non, le service Questions ? Réponses ! de l'Enssib est entièrement gratuit.

## 4. À quelles questions répond-il ?

Le service répond aux questions dans le domaine des sciences de l'information et des bibliothèques. Toute question hors de ce périmètre ne sera pas traitée, et le demandeur sera invité à utiliser d'autres services de renseignements virtuels plus adaptés.

## 5. Qui répond aux questions ?

Une équipe de professionnels de l'Enssib experte en recherche d'information.

## 6. Limites du service

Le service se réserve le droit de réorienter une question ou d'y répondre succinctement dès lors que cette dernière dépasse les compétences de l'équipe, notamment dans les domaines juridique, administratif et informatique ou qu'elle requiert l'examen d'une situation trop personnelle pour profiter à l'ensemble des utilisateurs.

Par ailleurs, un sujet de travail universitaire ou scolaire ne donnera lieu qu'à une réponse courte proposant des pistes bibliographiques.

Les questions concernant l'Enssib (ses formations, ses services, ses publications, etc.) sont renvoyées aux services internes de l'école qui y répondent directement.

Pour les questions de ce type, il est préférable d'utiliser les formulaires de contact du site de l'école, ou d'utiliser l'adresse [info@enssib.fr](mailto:info@enssib.fr)

## 7. Dans quel délai ?

La réponse est apportée dans un délai de 3 jours ouvrés. Le service s'interrompt à l'occasion des périodes de fermeture de l'école (congés estivaux et de fin d'année).

## 8. Comment poser une question ?

En utilisant le formulaire disponible sur la page du service et en acceptant les conditions d'utilisation.

### 9. Comment accéder à sa réponse ?

La réponse est publiée sur la page du service dans un délai de 3 jours ouvrés, elle peut être consultée dans l'espace « Dernières réponses ».

Au-delà d'un mois, elle disparaît de cette page mais reste accessible via le moteur de recherche des ressources numériques ouvertes OPENssib.

Une réponse vous est également envoyée par mail.

### 10. Comment répond-le service ?

Le service fournit des réponses de type :

- aide à la recherche documentaire
- pistes bibliographiques
- réponses factuelles et d'orientation bibliographique

L'équipe des répondeurs s'engage à fournir une information fiable, documentée et adaptée aux besoins des utilisateurs.

Dans un objectif d'égalité d'accès à l'information, les ressources documentaires en ligne sont privilégiées autant que possible.

Au cas où la question posée serait jugée trop imprécise ou trop équivoque, un message est envoyé à l'utilisateur pour qu'il apporte des éléments de précision.

*Nota bene : les réponses fournies ne font pas l'objet d'une mise à jour. L'utilisateur est donc invité à vérifier la date de la réponse qu'il consulte.*

### 11. Coopération avec d'autres services de références virtuels

Le service Questions ? Réponses est partenaire d'Eurêkoi (Bpi) qui lui transfère les questions de son réseau ayant trait à la bibliothéconomie. Il est également en relation avec le service Sinbad de la BnF et le Guichet du savoir de la Bibliothèque municipale de Lyon.

### 12. Confidentialité et données personnelles

Toutes les réponses publiées sur le site sont anonymisées puis archivées sur les serveurs de l'Enssib et enfin rendues accessibles via le moteur de recherche d'OPENssib.

Le service se réserve le droit de ne pas publier une réponse, dans ce cas un courriel contenant la réponse vous est adressé directement.

#### RGPD

La mise en conformité avec le RGPD amène l'Enssib à recueillir le consentement des utilisateurs. En validant le formulaire qui contient sa question, l'utilisateur accepte que les données à caractère personnel le concernant soient collectées par l'Enssib et enregistrées sur un support informatisé aux fins de gestion de la demande. Les données personnelles recueillies par l'intermédiaire du formulaire sont utilisées par l'Enssib uniquement dans le cadre du suivi de la demande et ne font l'objet d'aucune communication à des tiers. L'utilisateur dispose d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression de ses données personnelles. Pour exercer ce droit, il suffit d'adresser un courrier par mail à [dpo@enssib.fr](mailto:dpo@enssib.fr).

