

## NOUVEAU CATALOGUE DE RECHERCHE - FAQ

### **Qu'est-ce qui a changé le 7 décembre 2020 pour moi en tant qu'utilisateur des centres de documentation de la HEP|PH FR ?**

Les recherches des ressources des centres de documentation ne se font plus dans Explore rero mais dans le [catalogue HEP|PH FR](#).

### **Que dois-je faire pour pouvoir emprunter des ressources ?**

Je dois m'inscrire à nouveau car les comptes de lecteur-trice-s n'ont pas pu être transférés d'un système à un autre. Voici [le lien pour les inscriptions](#).

### **Les conditions de prêt sont-elles les mêmes ?**

Non, les services et conditions de prêt sont harmonisés au niveau du réseau SLSP. Vous trouvez les détails [ici](#).

### **Est-ce que je peux garder ma carte lecteur-trice ?**

Oui, je peux la réutiliser dans le nouveau système, il faut que je saisisse mon numéro de lecteur-trice au moment de l'inscription. Il est aussi possible de l'ajouter plus tard via ce [lien](#).

### **Est-ce que je peux modifier mes données personnelles dans mon compte SWITCH edu-ID ?**

Oui, je peux toujours ajouter, supprimer ou modifier des éléments de mon compte SWITCH edu-ID en m'y connectant via ce [lien](#).

### **Pourquoi ce changement de catalogue ?**

Les centres de documentation de la HEP|PH FR ont changé de logiciel de gestion de bibliothèque (catalogue) en intégrant le réseau SLSP ([Swiss Library Service Platform](#)) le 7 décembre 2020. Toutes les bibliothèques des hautes écoles suisses sont concernées par ce changement.

### **Je désire planifier mon année scolaire, que dois-je prendre en compte ?**

Je peux placer des réservations planifiées, pour cela [une marche à suivre](#) est à ma disposition sur ce site.

### **Où puis-je trouver de l'aide pour me familiariser avec le nouveau catalogue ?**

Je trouve un [guide d'utilisation](#) sur le site de la HEP|PH FR. Je peux également toujours m'adresser au personnel des centres qui répondra volontiers à mes questions.

### **Pourquoi est-ce que je reçois une facture de SLSP ?**

Vous avez eu recours ces derniers mois à des prestations payantes (courrier SLSP, PEB, livraison à domicile, numérisation), le cas échéant reçu des relances ou encore perdu ou endommagé des documents. Désormais SLSP effectue la facturation au nom du centre de documentation.

### **À quelle fréquence est-ce que je reçois une facture pour les prestations payantes sur swisscovery ?**

La facturation par SLSP intervient sur une base mensuelle et se rapporte toujours aux prestations payantes auxquelles vous avez eu recours sur swisscovery deux mois auparavant (c.-à-d. en mai pour le mois de mars).

### **Comment payer ma facture ?**

Veillez utiliser la facture QR reçue par e-mail pour régler les frais. Vous pouvez payer la facture QR à l'aide de votre application de services bancaires mobiles ou par E-Banking. Le code QR contient toutes les informations requises pour le processus de paiement. En cas de saisie manuelle des données de paiement, veuillez noter que la mention du numéro de référence est impérative. Les paiements ne mentionnant pas le numéro de référence ne peuvent être affectés et font l'objet d'un remboursement. Votre facture demeure ainsi impayée.

### **Puis-je continuer à payer mes frais directement à la bibliothèque ?**

Non, les frais facturés par SLSP ne peuvent plus être réglés sur place et doivent être payés via la facture QR.

### **À qui m'adresser en cas d'erreur sur la facture ?**

En cas de questions sur une facture, veuillez vous adresser directement à la bibliothèque mentionnée sur celle-ci. Les réclamations sont à adresser à Isabelle Joye Boivin (026 305 72 26 / [isabelle.joyeboivin@edufr.ch](mailto:isabelle.joyeboivin@edufr.ch)) dans les 30 jours suivant l'envoi de la facture.

### **Puis-je voir dans mon compte swisscovery un aperçu de mes prestations payantes ouvertes ou déjà réglées ?**

Vous pouvez consulter dans swisscovery les frais associés à votre compte sur Mon compte > Amende + Frais. Les frais déjà facturés et payés n'y figurent plus puisque ces frais ont été transmis au système de gestion financière de SLSP et qu'ils y sont traités.