

Le Service Commun de Documentation est un service de l'université constitué de **11 bibliothèques**.

L'ensemble du réseau met en œuvre une charte commune pour offrir à tous les publics un **accueil professionnel, courtois et bienveillant**, décliné dans les engagements suivants.



1 : CONNAITRE LES PUBLICS ET ADAPTER NOTRE ACCUEIL

- > Notre ambition est de **répondre aux attentes** de chaque usager
- > Nous avons à cœur d'**identifier les ressources et les services** les plus appropriés
- > Nous **adaptons nos services à vos formations**, en particulier l'aide à la recherche documentaire
- > Nous veillons à vous proposer **un ensemble d'espaces adaptés à vos besoins**
- > **Votre avis nous importe** et nous en tenons compte
Adressez-vous à nous et exprimez-vous, notamment via notre formulaire en ligne et en répondant à nos enquêtes

2 :

CONNAITRE ET MAITRISER L'INFORMATION POUR UN ACCUEIL DE QUALITÉ

- > Nous veillons à **nous former et à mettre à jour nos connaissances** pour vous proposer un accueil et des services de qualité
- > Nous **échangeons sur nos pratiques** afin d'offrir un accueil harmonisé sur l'ensemble du réseau
- > Pour le bien-être de tous, **nous nous engageons à respecter le règlement** des bibliothèques

3 : FAIRE CONNAITRE TOUS NOS SERVICES

- > **Notre équipe vous informe** sur les services sur place et à distance et **vous répond** de façon claire et personnalisée
- > Nous vous proposons **des visites et des formations** pour vous faire découvrir la bibliothèque et ses services
- > Nous mettons tout en œuvre pour **respecter les délais de réponse annoncés**

4 : GUIDER ET ACCOMPAGNER

- > Nous avons à cœur de **nous rendre disponible** pour vous accueillir et vous renseigner
- > Nous vous accompagnons dans **la réussite de vos études** à travers nos formations aux ressources et aux outils documentaires
- > Nous vous accompagnons dans **votre activité scientifique ou pédagogique** en vous orientant dans nos ressources et outils documentaires
- > Nous veillons à **prendre le temps nécessaire** pour vous offrir un renseignement individualisé > En cas de difficulté, **nous sommes là pour vous répondre.**
- > Nous veillerons à ne **pas laisser de question sans réponse**; si nécessaire, nous vous orienterons vers le service adéquat