

## Charte d'accueil du lycéen – futur étudiant

Vous avez choisi d'utiliser les services des bibliothèques universitaires du Service Commun de la Documentation (SCD) de l'Université Paris-Est Créteil Val de Marne (UPEC).

Nous vous remercions de cette confiance.

Pour que la bibliothèque soit un lieu accueillant :

### **Nous nous engageons à :**

- Vous accueillir avec courtoisie et vous écouter avec attention.
- Vous apporter les informations et la documentation dont vous avez besoin.
- Vous conseiller et vous orienter.
- Vous faciliter l'accès à nos services.
- Vous permettre d'identifier le personnel de la bibliothèque.
- Vous informer le plus rapidement possible sur les causes d'éventuels désagréments.
- Apporter une réponse à vos observations ou demandes.

### **Nous vous demandons de :**

- Respecter le zonage des espaces dès l'entrée de la bibliothèque pour préserver les conditions de travail.
- Vous conformer au règlement et aux règles de consultation et d'emprunts des documents.
- Respecter le personnel, les usagers, les espaces de travail et les documents mis à votre disposition.
- Vous conformer aux instructions et observations du personnel de la bibliothèque.

La qualité de l'accueil dépend de nous. Elle dépend aussi de vous. En respectant les lieux, le personnel qui y travaille et les autres usagers, vous nous aidez à améliorer l'accueil.

Nous vous remercions de votre confiance et de votre participation à la qualité de notre accueil, dans un respect mutuel.