

## LES ENGAGEMENTS DE LA CHARTE

1 UN ACCUEIL ATTENTIF

2 UNE INFORMATION  
DE QUALITÉ

3 UNE OFFRE RICHE  
ET PERSONNALISÉE

4 UNE ÉCOUTE PERMANENTE  
POUR PROGRESSER, ME SATISFAIRE

La qualité de l'accueil  
dépend de nous tous.

Realisation & Impression : Université Bretagne Sud



**CHARTE D'ACCUEIL**  
Ma BU m'offre un accueil de qualité

Université  
Bretagne Sud  
**ubs:**

Bibliothèque universitaire  
Lorient / Vannes

[www.univ-ubs.fr/bibliotheque](http://www.univ-ubs.fr/bibliotheque)

# BIENVENUE !

## 1 UN ACCUEIL ATTENTIF

- J'identifie le personnel de la bibliothèque facilement.
- J'obtiens des réponses claires, précises dans le délai convenu.
- Le personnel est à mon écoute, disponible pour m'orienter et m'accompagner dans ma recherche.

## 2 UNE INFORMATION DE QUALITÉ

- Je suis informé.e des horaires d'ouverture et du calendrier.
- Je m'oriente facilement grâce à une signalétique claire et adaptée.
- J'obtiens des informations fiables et mises à jour.

## 3 UNE OFFRE RICHE ET PERSONNALISÉE

- Je dispose d'une documentation riche, actualisée et adaptée à mes besoins.
- Je dispose d'espaces et de services répondant à mes besoins.
- Je bénéficie de conseils et de formations.
- Des services en ligne à ma disposition, 7j/7 et 24h/24, via le site internet [www.univ-ubs.fr/bibliotheque](http://www.univ-ubs.fr/bibliotheque)
- Ma carte d'étudiant.e me permet d'emprunter dans toutes les BU de l'université et de faire venir des documents d'autres bibliothèques.

## 4 UNE ÉCOUTE PERMANENTE POUR PROGRESSER ET ME SATISFAIRE

- Je peux formuler mes remarques et mes suggestions sur les services et collections de la BU.
- Je suis consulté.e à travers des enquêtes.
- J'obtiens des informations sur les résultats des enquêtes et des actions mises en place.