



Dans le respect mutuel, vous êtes accueillis avec courtoisie et bienveillance, et dans les conditions prévues par la loi vous avez le droit à l'erreur

Nous nous efforçons de vous réserver un accueil courtois et bienveillant, dans le respect mutuel

 Les agents s'identifient comme appartenant au service (badge) en face-à-face, par leur nom et leur service par téléphone, par chat et par mail

 Les agents mettent en œuvre des consignes de notre guide des bonnes pratiques de l'accueil

Nous vous reconnaissons un droit à l'erreur et nous ne vous pénalisons pas inutilement

 Nous avons supprimé les pénalités (suspensions temporaires du droit de prêt) en cas de retard. Vous pouvez emprunter dès que vous avez restitué vos prêts en retard !

 Nous renouvelons les prêts en retard si les documents ne sont pas réservés par d'autres usagers et dans la limite du nombre de renouvellements

Nous améliorons en continue la qualité de nos espaces et votre confort

 Nous les gardons propres et rangés

 Nous y autorisons la consommation de boisson et de restauration légère (hors repas)

 Pour vous permettre d'y travailler comme vous le souhaitez, nous y aménageons trois types

d'espaces :

Espaces d'échanges

- Niveau sonore normal
- Discussions possibles
- Téléphone autorisé



Espaces calme

- Niveau sonore modéré
- Paroles chuchotées
- Téléphone sur vibreur



Espaces silencieux

- Silence total
- Aucune discussion
- Pas de téléphone

