

CHARTRE D'ACCUEIL

Bibliothèques municipales d'Orvault

Vous accueillir dans les meilleures conditions : tel est l'objectif des bibliothèques qui, à travers cette charte, s'engagent à vous réserver un accueil attentif, efficace et de qualité.

Nos engagements sont les suivants :

Un accès facile

1. Les bibliothèques sont ouvertes à toutes et à tous.
2. La consultation sur place des collections est libre et gratuite.
3. La bibliothèque du Petit-Chantilly et la médiathèque Ormédo sont accessibles aux personnes handicapées.
4. Les locaux sont aménagés pour vous faciliter l'accès aux collections et permettre la lecture sur place.
5. Les collections sont classées et présentées dans un souci de simplicité, de clarté et d'attractivité. La signalétique intérieure est conçue selon la même logique.
6. Les bibliothèques sont facilement localisables dans le quartier : elles sont toutes signalées à l'extérieur du bâtiment.
7. La médiathèque Ormédo met à votre service une boîte de retour à l'extérieur du bâtiment vous permettant de rendre vos documents quand la bibliothèque est fermée au public.

Une information claire et adaptée

8. Les horaires d'ouverture sont clairement indiqués à l'extérieur de la bibliothèque ainsi que sur la documentation mise à votre disposition.
9. La Ville d'Orvault met à votre disposition un numéro de téléphone, le 02 51 78 98 60, et un site internet, <http://www.bibliotheques-orvault.fr> qui vous permettent de disposer rapidement d'informations pratiques sur les bibliothèques.
10. Les outils d'information et de communication sont conçus et tenus à jour avec un souci de lisibilité, d'attractivité, d'intuitivité et de convivialité.

Un service attentif et efficace

11. Les bibliothécaires et les autres personnes qui vous accueillent (stagiaires, bénévoles...) sont facilement identifiables par leur badge. Ils sont à votre service pour vous orienter, vous informer sur les collections

et vous conseiller dans vos recherches documentaires. Ils peuvent également vous guider dans le réseau des bibliothèques.

12. Un accueil aimable vous est réservé : les bibliothécaires prennent le temps nécessaire pour traiter votre demande et vous apporter une réponse claire et complète.
13. A distance, vous pouvez accéder au catalogue (la liste de nos livres, DVD etc) : <http://www.bibliotheques-orsvault.fr> ainsi qu'à votre compte.

Des observations prises en compte

14. Pour améliorer la qualité du service, n'hésitez pas à nous faire part de vos observations par courriel, courrier, cahier de suggestions... Nous nous engageons à vous apporter une réponse argumentée et appropriée. Si vous le souhaitez, vous pouvez aussi solliciter la direction de la bibliothèque. Vous pouvez la rencontrer immédiatement si elle est disponible ou sur rendez-vous. Vous pouvez également adresser un courrier à M. le Maire ou un courriel à reseaubibliotheques@mairie-orsvault.fr ou formuler une remarque sur le cahier de suggestions.
15. Vous pouvez aussi vous exprimer sur notre blog <http://ville.orsvault.fr/ormedo/> ou sur notre page Facebook.

La qualité de l'accueil dépend de nous. Elle dépend aussi de vous. En respectant ce lieu, les autres usagers et les agents et bénévoles qui y travaillent, vous nous aidez à améliorer l'accueil.