

Charte d'accueil

Réseau des médiathèques de la Communauté d'Agglomération de Saint-Dié-des-Vosges

Un service public pour tous

Les médiathèques du réseau Escales assurent des missions de service public et plus précisément de lecture publique : promotion de la culture et des connaissances, formation tout au long de la vie, accès à l'information et à sa compréhension, accès aux loisirs et divertissements.

Conscientes de leur rôle dans le maintien d'une cohésion sociale, elles participent à créer et à renforcer le lien social entre les citoyens et l'institution. Elles s'engagent dans la lutte contre la fracture numérique comme dans la réduction des inégalités d'accès à la culture. Elles sont également un espace de convivialité, de partage et de détente.

Les personnels de la médiathèque et des bibliothèques du réseau Escales vous assurent un accueil de qualité et s'engagent à garantir :

Un accès facile et convivial

- Une ouverture des médiathèques à tous et à toutes
- Une facilité d'accès aux locaux, aux collections et aux services
- Des locaux aménagés, entretenus et accessibles aux personnes à mobilité réduite
- La mise à disposition de services accessibles à distance via le site Internet : réservation, prolongation de documents, suggestions d'achat, formations en ligne

Un accueil attentif et courtois

- Un accueil aimable et courtois
- Une disponibilité pour orienter, informer et conseiller sur les collections et les services disponibles
- Une écoute attentive et des réponses claires et compréhensibles à toutes les demandes
- Une égalité de traitement entre tous les usagers tout en assurant un accueil adapté pour les personnes ayant des besoins spécifiques

Une information claire et adaptée

- Porter à votre connaissance le descriptif de l'ensemble des services et les coordonnées des différents établissements via les documents de communication et le site Internet
- Être attentifs à la lisibilité et à la clarté de nos courriers et supports d'information
- Signaler par affichage et/ou via le site Internet des bibliothèques tout changement dans les horaires ou le programme des manifestations

Une réponse à vos demandes

- Apporter sur place une réponse immédiate ou, a minima, d'accuser réception pour une réponse différée
- Être disponibles pour recueillir toutes les remarques et attentes
- Répondre aux demandes dans les meilleurs délais par courrier
- Identifier le bon interlocuteur en cas de nécessité et au cours de tout échange écrit, téléphonique ou via Internet
- Pouvoir solliciter la direction des médiathèques

Tous les personnels des médiathèques du réseau Escales s'engagent à respecter la présente charte. La qualité de l'accueil dépend de nous. Elle dépend aussi de vous. En respectant les lieux, les autres usagers et les agents qui y travaillent, vous nous aidez à améliorer l'accueil.



► ca-saintdie.fr

ÉTIVAL-CLAIREFONTAINE
FRAIZE
RAON-L'ÉTAPE
SAINT-DIÉ-DES-VOSGES
SENONES

L'agglo.

Saint-Dié des
vosges