

MAGAZINES

EXPOSITIONS

LIVRES

**CŒUR**  
D'ESSONNE  
AGGLOMÉRATION

# Charte d'accueil

## DU RÉSEAU DES MÉDIATHÈQUES



### Vous accueillir – Vous accompagner – Vous informer

**Afin de garantir la qualité de l'accueil des publics, nous, bibliothécaires et bénévoles de vos médiathèques, prenons les engagements suivants :**

#### UN ACCÈS FACILE ET CONVIVAL

- Un accès libre et gratuit aux médiathèques du réseau de Cœur d'Essonne Agglomération, aux animations et aux divers services conformément au règlement intérieur des médiathèques de Cœur d'Essonne Agglomération
- Des horaires d'ouverture et de fermeture consultables sur place et sur le portail des médiathèques, bénéficiant de mises à jour régulières et accessibles à tout moment
- Des locaux conçus et adaptés pour l'accueil des personnes à mobilité réduite <sup>(1)</sup>
- Un accès facilité aux collections et aux différents services multimédia
- Des bibliothécaires identifiables et disponibles pour vous orienter, vous conseiller et vous informer
- Une égalité de traitement tout en assurant un accueil adapté pour les personnes ayant des besoins spécifiques

#### UN ACCUEIL ATTENTIF

- Un accueil courtois qui veille à l'application du règlement intérieur pour le respect de tous (cf. *Règlement intérieur du réseau des médiathèques de Cœur d'Essonne Agglomération*)
- Une information précise et conforme à vos attentes
- Une démarche de neutralité, de confidentialité et de laïcité dans les échanges
- Des bibliothécaires qui veillent à la bonne cohabitation des différents publics

#### UNE RÉPONSE DONNÉE DANS LES MEILLEURS DÉLAIS

- Une lisibilité et une clarté de nos courriers, courriels et formulaires
- Des réponses à vos diverses questions apportées rapidement
- Une prise en compte de vos remarques et suggestions
- Un temps d'attente limité au maximum
- Un nombre réduit d'interlocuteurs pour simplifier et faciliter les échanges

#### UNE OFFRE DE SERVICES ÉLARGIE ET DIVERSIFIÉE

- Une mise à disposition, sur place ou à distance via le portail des médiathèques, de divers services : offre documentaire, animations, contenus numériques, formations...
- Une mise en valeur des collections et une prise en compte de vos suggestions correspondant à la charte documentaire du Réseau des Médiathèques
- Des animations régulières pour tous les publics
- Une autonomie favorisée dans l'utilisation des ressources des médiathèques

**L'ensemble des bibliothécaires s'engage à respecter la présente charte. La qualité de l'accueil dépend de nous. Elle dépend aussi de vous. En respectant ce lieu, les usagers et usagères qui le fréquentent, les bibliothécaires et bénévoles qui y travaillent, vous nous aidez à améliorer l'accueil.**

1. Nous vous invitons à consulter le portail <https://mediatheques.coeuressonne.fr/> pour plus d'informations sur le niveau d'accessibilité des médiathèques

