



Charte d'accueil des médiathèques en réseau Falaises du Talou

DISPOSITIONS GÉNÉRALES

- Le réseau des médiathèques Falaises du Talou se compose des établissements de lecture publique situés à Saint Nicolas d'Aliermont, Envermeu, Freulleville et Petit Caux. En cas d'intégration de nouveaux établissements au réseau, le présent règlement s'y verrait également appliqué.
- Les médiathèques sont des services intercommunaux placés sous l'autorité du Président de la Communauté de Communes Falaises du Talou pour leur fonctionnement.
- Cette charte d'accueil vise à énoncer les engagements des médiathèques en réseau vis-à-vis de ses usagers. Le personnel, sous l'autorité du responsable du réseau, est chargé de le faire appliquer.

UN SERVICE PUBLIC POUR TOUS

Les médiathèques en réseau assument des missions de service public en général, 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.

Le personnel des médiathèques en réseau vous assure un accueil de qualité et s'engagent à garantir :

o UN ACCES FACILE ET CONVIVAL

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

o 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 signalétique claire et adaptée pour favoriser l'autonomie des usagers

o UNE INFORMATION CLAIRE ET ADAPTEE

- De 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
- D'être attentifs à la lisibilité et à la clarté de nos courriers et supports d'information
- De signaler par affichage et/ou via le site Internet des médiathèques tout changement dans les horaires ou le programme des manifestations

o UNE REPONSE A VOS DEMANDES

- D'apporter sur place une réponse immédiate ou, a minima, d'accuser réception pour une réponse différée

- D'être disponibles pour recueillir toutes les remarques et attentes
- De répondre aux demandes dans les meilleurs délais par courrier ou courriel
- D'identifier le bon interlocuteur en cas de nécessité et au cours de tout échange écrit, téléphonique ou via Internet
- De pouvoir solliciter le.la responsable du réseau

APPLICATION DE LA CHARTE

- Tout le personnel des médiathèques en réseau s'engage 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.
- La présente charte et toute modification seront portées à la connaissance du public par tout moyen adapté. Un exemplaire de cette charte est disponible aux banques d'accueil de chaque établissement. Elle est également consultable sur le site internet des médiathèques en réseau Falaises du Talou.
- Toute modification sera notifiée par voie d'affichage.
- Cette charte a été approuvée par décision du Président en date du 1^{er} décembre 2022.

Le Président
Patrice PHILIPPE



