



Charte Marianne

Pour un meilleur accueil

1. Un accès plus facile à nos services

L'accès aux bibliothèques et la consultation sur place des documents sont gratuits.

Nous vous informons sur nos horaires d'ouverture : renseignements à l'accueil, sur le dépliant *Horaires d'ouverture*, sur le site www.bm-grenoble.fr, par courrier électronique (sur demande à l'adresse info@bm-grenoble.fr) et par téléphone au 04 76 86 21 00 ou au standard de chaque bibliothèque.

Nous simplifions l'accès à nos locaux : sur le site www.bm-grenoble.fr (adresses des bibliothèques et plans d'accès), sur nos dépliants, et par une signalétique appropriée.

Chaque bibliothèque dispose d'une adresse électronique pour toute question relative à son fonctionnement et toute demande d'information sur les collections ou les services. Ces adresses électroniques sont communiquées sur les dépliants d'information et sur le site.

Tous nos locaux sont accessibles aux personnes à mobilité réduite. Le service Hibou'x de la bibliothèque Kateb Yacine facilite l'accès des déficients visuels aux collections imprimées et numériques des bibliothèques.

Toutes les bibliothèques sont équipées d'une boîte de retour des documents empruntés, accessible aux heures de fermeture. La boîte retour de la bibliothèque Arlequin est accessible aux heures d'ouverture du Patio.

Nous vous offrons un accès aux informations vous concernant sur notre site Internet : date de retour des documents empruntés, état des réservations, durée de validité de votre abonnement.

Nous vous permettons d'effectuer certaines démarches à distance : réservation de postes Internet (par téléphone du mardi au samedi), prolongation des prêts (sur le catalogue en ligne et par téléphone), réservations de documents (catalogue en ligne), prêt de livres et films numériques (sur le site Internet).

2. Un accueil attentif et courtois

Tous les agents portent un badge « Bibliothèque municipale de Grenoble ».

Nous vous écoutons avec attention et nous efforçons de vous informer en des termes simples et compréhensibles.

Nous sommes à votre disposition pour vous guider dans les espaces des bibliothèques et vous aider à trouver les documents que vous recherchez.

Nous sommes à votre disposition pour vous accompagner dans vos recherches documentaires, en utilisant les collections de la bibliothèque et les ressources Internet.

Nous nous efforçons de répondre à vos demandes de conseil et à vos suggestions.

Nous vous proposons des sélections de documents sous forme de dépliants et sur le site Internet.

Nous facilitons votre inscription à la bibliothèque en vous informant par téléphone, dépliants d'information et sur le site www.bm-grenoble.fr (liste des documents nécessaires, tarifs et autorisations parentales à télécharger pour les moins de 16 ans).

Nous vous demandons uniquement les documents administratifs indispensables à votre inscription.

Nous veillons à vos conditions d'accueil : espaces de travail, espaces de consultation de la presse, places assises, postes Internet. La plupart des bibliothèques disposent d'un système de rafraîchissement des locaux.

Nous vous donnons accès, selon les bibliothèques, à divers services : prises informatiques et accès wi-fi pour brancher votre ordinateur portable, photocopieurs, matériel informatique pour les personnes déficientes visuelles.

3. Une réponse systématique et compréhensible à vos demandes dans un délai annoncé

Nous sommes attentifs à la lisibilité et à la clarté de nos dépliants d'information et courriers.

Dans un délai maximum de 30 jours, nous répondons à vos courriers postaux.

Dans un délai maximum de 7 jours, nous répondons à vos courriers électroniques.

Nous répondons à tous vos appels téléphoniques au 04 76 86 21 00 le lundi de 9h à 17h, du mardi au vendredi de 9h à 19h, et le samedi de 10h à 18h ; pendant les vacances scolaires, le standard est ouvert de 9h à 12h et de 13h à 18h.

Nous vous rappelons si vous laissez un message à ce numéro en cas d'absence de votre interlocuteur.

4. Une réponse systématique à vos réclamations

Nous nous engageons à répondre systématiquement à vos réclamations dans les délais annoncés ci-dessus.

Dans chaque bibliothèque, vous pouvez faire part de vos remarques.

5. A votre écoute pour progresser

Nous vous interrogeons régulièrement sur vos attentes et votre satisfaction concernant la qualité de notre accueil.

Nous mesurons les résultats des actions d'amélioration que nous mettons en place.

Nous vous informons des résultats de ces évaluations et des progrès accomplis.

Nous vous remercions de votre confiance et de votre participation à l'amélioration de la qualité de notre accueil.