

# Charte d'accueil

## 12 engagements

pour vous rendre le meilleur service



### Un accès facile à nos services

**1 >** Nous vous informons sur nos horaires d'ouverture et nous vous apportons tous les renseignements utiles à l'utilisation de nos services, à l'accueil, au standard téléphonique de chaque médiathèque et bibliothèque et sur le site [bm.nantes.fr](http://bm.nantes.fr). Nous mettons également à votre disposition des documents d'information sur le fonctionnement et les services de la Bibliothèque municipale.

**2 >** Nous sommes attentifs à la lisibilité et à la clarté de nos documents d'information et à leur facilité d'accès.

**3 >** Nous vous offrons des informations mises à jour et accessibles à tout moment sur le site [bm.nantes.fr](http://bm.nantes.fr) et par voie d'affichage dans les médiathèques et bibliothèques, ou bien par l'envoi d'une lettre d'information.

**4 >** Nous répondons à vos demandes dans les médiathèques et bibliothèques, par téléphone ou par mail et vous orientons vers le bon service et le bon interlocuteur.

**5 >** Tous nos locaux sont accessibles et des services dédiés sont proposés aux personnes en situation de handicap.

### Des informations sur nos collections

**6 >** Nous vous informons sur nos politiques d'acquisitions et prenons en compte vos propositions d'achats.

**7 >** Nous actualisons régulièrement nos collections et les mettons à disposition dans les meilleurs délais.

### Un accueil attentif et courtois

**8 >** Nous sommes à votre disposition pour vous orienter, conseiller et informer sur l'accès à nos ressources et à nos services. Nous sommes facilement identifiables par un badge.

**9 >** Nous mettons à votre disposition dans les médiathèques et bibliothèques des services pour votre confort et nous veillons à leur bon fonctionnement pour une utilisation optimale.

### À votre écoute pour évoluer

**10 >** Nous vous offrons la possibilité de donner votre avis sur tout aspect du fonctionnement de la Bibliothèque municipale et prenons en compte vos observations pour en apprécier la mise en œuvre concrète.

**11 >** Nous vous répondons de manière claire et précise et ce dans un délai de 5 jours ouvrés pour les mails, et de 15 jours ouvrés pour les courriers.

**12 >** Nous exprimons notre volonté d'améliorer notre accueil et nos services par notre implication.

[bm.nantes.fr](http://bm.nantes.fr)