



Bibliothèque
de Toulouse

CHARTRE D'ACCUEIL DE LA BIBLIOTHÈQUE DE TOULOUSE

*Nos engagements pour un accueil
et un service de qualité*

UN ACCUEIL BIENVEILLANT ET COURTOIS

Nous vous accueillons dans les bibliothèques de Toulouse gratuitement et sans distinction d'usage, que vous souhaitiez vous abonner ou non, et quel que soit votre lieu de résidence.

Nous vous orientons, vous conseillons et vous informons de manière courtoise et attentive dans chacune de nos bibliothèques grâce à un personnel formé et disponible. Nous nous engageons à vous orienter vers l'interlocuteur le plus à même de vous répondre.

Nous veillons à ce que nos espaces soient pratiques et accueillants pour toutes et tous, quel que soit votre usage des bibliothèques.

UN ACCÈS FACILITÉ À NOS BIBLIOTHÈQUES ET SERVICES

Nous vous informons sur nos horaires d'ouvertures par voie d'affichage, par téléphone et sur notre site Internet www.bibliotheque.toulouse.fr

Nous nous engageons à communiquer tout changement d'horaires par ces mêmes moyens. Nous mettons à votre disposition, dans nos structures et sur notre site Internet, des documents d'information clairs et actualisés sur les collections, les services et les événements proposés.

Nous prêtons une attention particulière à l'accueil des personnes en situation de handicap avec des collections dédiées, des espaces accessibles, un site adapté, des agents formés.

DES BIBLIOTHÉCAIRES À VOTRE ÉCOUTE

Nous prenons en compte votre avis sur le fonctionnement de la bibliothèque.

Nous recueillons vos observations dans chaque bibliothèque via les cahiers de suggestion, le standard téléphonique ou l'adresse mail accueilbib@mairie-toulouse.fr

Nous vous répondons dans les meilleurs délais, de manière claire et précise, par téléphone, par mail ou par courrier.

Nous nous engageons dans une démarche d'amélioration de notre accueil et nos services.



Aimer Vivre à Toulouse

MAIRIE DE  **TOULOUSE**