

CHARTRE D'ACCUEIL

[Version du 24 mars 2016]

« Vous avez choisi d'utiliser les services de Wamabi, le réseau des bibliothèques de Waimes et Malmédy, nous vous remercions de cette confiance et nous nous engageons à bien vous accueillir. »



NOS ENGAGEMENTS :

Un accueil attentif et une écoute

- Nous vous accueillons avec plaisir et nous vous informons sur la multiplicité de nos services.
- Nous écoutons avec attention vos besoins et nous nous efforçons de vous répondre de la façon la plus pertinente.
- Nous vous permettons d'identifier le personnel de la bibliothèque et il veille à se rendre disponible.
- Nous respectons la confidentialité des données que nous possédons.
- Nous vous interrogeons régulièrement sur vos attentes et votre satisfaction concernant la qualité de notre accueil. Nous accueillons volontiers l'expression de votre satisfaction ou votre mécontentement.
- Nous mesurons les résultats des actions d'amélioration que nous mettons en place et nous vous informons sur les résultats de ces évaluations et des progrès accomplis.
- Nous participons à la vie culturelle et sociale en adaptant nos services avec souplesse aux besoins de la collectivité.

NOUS VOUS DEMANDONS :

- De vous identifier individuellement.
- De respecter les autres visiteurs et les ressources mises à votre disposition.
- De prendre connaissance des différentes chartes et règles et d'en tenir compte.
- De prendre en compte la charge de travail du personnel.
- De faire part de vos difficultés ou de vos suggestions.

Accès facile à nos locaux et nos services

- Nous répondons à tous vos appels téléphoniques au 080/79.99.30 durant les heures d'ouverture et, nous répondons à tous vos messages enregistrés sur notre répondeur.
- Nous réceptionnons vos medias 24h/24h grâce à la boîte aux lettres (géante) placée à l'entrée du bâtiment.
- Nos locaux disposent d'un parking gratuit et sont accessibles aux personnes à mobilité réduite. L'accès se fait grâce à l'ascenseur. Nous offrons également un service à domicile pour les personnes à mobilité réduite en partenariat avec la Croix-Rouge.
- Nous mettons à disposition un espace équipé d'un service minimum (wi-fi, ordinateurs connectés à internet, cafétéria, sanitaires) ouvert plus de 50 heures par semaine.
- Nous vous donnons accès à des services particuliers pour simplifier votre passage : cafétéria, imprimantes-copieurs, prises électriques pour vos recharges de portables, wifi, automates de prêts et de retours, scanners, matériel de reunion.
- Nous vous offrons une information constamment actualisée sur notre site internet. : www.wamabi.be et via les réseaux sociaux : www.facebook.com/WaimesMalmedy et <https://twitter.com/wamabi>
- Nous vous permettons d'accomplir certaines démarches à distance :
Renseignements, informations rapides (pas d'envoi de documents) par tél : 080/79.99.30 - par courriel (réponse sous 2 jours ouvrés): malmedy@wamabi.be et/ou waimed@wamabi.be - via les réseaux sociaux : www.facebook.com/WaimesMalmedy?ref=hl et <https://twitter.com/wamabi>—via le formulaire de contact sur www.wamabi.be
Inscription (y compris à la bibliothèque numérique) via le formulaire en ligne sur www.wamabi.be
Réservation, prolongation, consultation de votre compte via code d'accès.
Envoi de documents à vos frais.