



CHARTRE D'ACCUEIL

Pour bien vous accueillir, la MAM s'engage à :

1- Faciliter votre accueil

Idéalement située au cœur du centre ville de Béziers : une entrée avenue Jean Moulin, une entrée place du 14 juillet, des parkings attenants, quatre lignes de bus, des itinéraires et des portiques pour les déplacements en vélo.

Horaires d'ouverture étendus : du 15 septembre au 15 juin ouverture les mardis, mercredis, vendredis, samedis de 10h à 18h et les dimanches de 14h à 18h ; du 16 juin au 14 septembre ouverture les mardis, mercredis, vendredis, samedis de 10h à 18h. Fermeture les lundis, jeudis, jours fériés, ainsi que les dimanches de Pâques et de Pentecôte.

Lieu accessible aux personnes à mobilité réduite et handicapées : places de parkings dédiées, rampes d'accès, ascenseurs avec panneaux tactiles en braille, amplificateur de sons dans les espaces, auditorium équipé d'une boucle magnétique, chien guide bienvenu.

De multiples services : la plaquette *Le guide* récapitule l'ensemble des services proposés, les plans par étages et les informations pratiques.

Inscription simple et rapide : une pièce d'identité suffit pour les adultes. Les habitants de l'agglomération Béziers Méditerranée doivent fournir, en plus, un justificatif de domicile pour bénéficier de la gratuité. Une autorisation parentale et le livret de famille ou une pièce d'identité de l'enfant sont demandés pour les mineurs.

2- Répondre à vos demandes

Personnel facilement identifiable par son badge : les agents sont à votre service pour vous orienter, vous informer et vous conseiller, vous accompagner dans l'utilisation des outils et logiciels à votre disposition.

Temps d'attente limité au maximum : un agent répond à vos appels téléphoniques en 5 sonneries maximum. Les réponses à vos courriers et à vos observations vous sont transmises dans un délai maximum de 15 jours et de 7 jours pour vos mails.

Réponses claires : une écoute attentive assure une réponse précise à vos questions.

3- Simplifier vos démarches

Automates de prêt et de retour simples d'utilisation : vous pouvez restituer vos emprunts dans les espaces de la MAM ou utiliser l'automate extérieur 24h/24 situé à côté de l'entrée avenue Jean Moulin.

Emprunt de documents facile et rapide avec le service de réservation de documents par internet : commandez en ligne et venez chercher vos documents dès le lendemain à la MAM.

Toutes les informations sur le site de la MAM : recherches documentaires, gestion de son compte lecteur, accès aux ressources numériques, accès aux formulaires, inscriptions aux actions culturelles... L'offre en ligne sur le site de la MAM, mediatheque.beziers-mediterranee.fr, facilite vos démarches.

4- Être à votre écoute

Évaluation annuelle de votre satisfaction : chaque année vous pouvez participer à l'enquête de satisfaction de la MAM. Les résultats sont diffusés dans les espaces de la MAM et sur le site internet.

Vos suggestions et réclamations étudiées : vos remarques déposées dans les cahiers d'observations de la MAM, ou sur le site internet, sont prises en compte, dans la mesure du possible, afin de mieux répondre à vos attentes.

5- Respecter la réglementation concernant vos données personnelles

Collecte et traitement de vos données personnelles conformément au Règlement Général sur la Protection des Données entré en vigueur le 25 mai 2018 : vous êtes informés (site internet, formulaires...) de l'utilisation de vos données personnelles. Les données personnelles transmises à la MAM sont enregistrées dans des fichiers informatisés ou conservés sous format papier sous la responsabilité de la directrice de l'établissement à des fins de gestion du compte de l'utilisateur et pour répondre à vos demandes. Les informations faisant l'objet de traitements statistiques sont anonymisées et conservées sans limitation de durée.

Durées de conservation des données personnelles clairement définies :

<i>Traitement de données</i>	<i>Durée de conservation</i>
Abonnements	Les données personnelles sont conservées 1 an à compter de la fin de validité de votre abonnement ou 1 an après l'extinction des éventuels contentieux (grand retard...).
Autorisations parentales pour l'inscription des mineurs	Les données personnelles seront conservées jusqu'au 18 ans du plus jeune des enfants mentionnés sur le formulaire.
Observations, suggestion d'achat	Les données personnelles sont conservées au maximum 12 mois à compter de la réponse de la Médiathèque.

Utilisation des données personnelles collectées encadrée : l'utilisation de ces données est strictement réservée à l'usage interne de la Communauté d'Agglomération Béziers Méditerranée. Le cas échéant, elles sont transmises aux services du Trésor Public et à nos éventuels sous-traitants. Elles ne feront l'objet d'aucune cession à des tiers, elles ne font pas l'objet de transfert vers des pays hors union européenne.

Vos droits concernant vos données personnelles respectés : vous disposez d'un droit d'accès aux données vous concernant et avez la possibilité de les faire rectifier ou supprimer en envoyant un courrier postal à l'adresse de la MAM ou un mail à mediatheque@beziers-mediterranee.fr ; si vous n'êtes pas satisfait de la réponse apportée, vous pouvez contacter le cabinet DPO SYSTEM, Délégué à la protection des données (DPO) de la Communauté d'agglomération Béziers Méditerranée, à l'adresse suivante : juridique@beziers-mediterranee.fr ; vous disposez également de la possibilité de saisir la Commission Nationale de l'informatique et des Libertés (CNIL).

La qualité d'accueil dépend de nous, mais aussi de vous. En respectant nos services et les autres usagers, vous contribuez aussi à améliorer notre accueil. Merci de votre compréhension.

