

## CHARTRE MARIANNE Pour un meilleur accueil

### 1. Un accès plus facile à nos services :

- **Nous vous informons sur nos horaires d'ouverture :**

La Bibliothèque publique d'information est ouverte 62 heures par semaine :

- de 12h à 22h les lundis, mercredis, jeudis, vendredis
- de 11h à 22h les samedis, dimanches et jours fériés.

- **Nous répondons à tous vos appels téléphoniques au 01 44 78 12 75**
  - de 10h à 22h en semaine (sauf le mardi)
  - et de 11h à 22h les week-ends et jours fériés.

- **Nous vous orientons vers le bon service et le bon interlocuteur.**

- **Nous simplifions l'accès à nos locaux.**

L'accès se fait par la rue du Renard.  
Métro : Rambuteau (ligne 11), Hôtel de ville (ligne 1), Châtelet.  
RER : les Halles  
Bus : lignes 38, 47, 75, 29  
Parking payant sous le Centre Pompidou.

- **Nos locaux sont accessibles aux personnes à mobilité réduite.**

Les personnes âgées de plus de 65 ans, les personnes handicapées et les femmes enceintes bénéficient d'un accès prioritaire, sur présentation d'un justificatif, dans la limite des places disponibles. L'accès se fait par l'entrée du personnel du Centre Pompidou située à l'angle des rues du Renard et Saint-Merri.

A l'entrée, cinq loges sont réservées aux déficients visuels :  
Prise de rendez-vous sur place au bureau d'information ou par téléphone au 01 44 78 12 75 (aux heures d'ouverture).

- **Nous vous offrons une information plus accessible sur notre site internet.**

<http://www.bpi.fr>

- **Nous vous permettons d'accomplir certaines démarches à distance.**

*Radis (Réponses à distance)* : renseignements, informations rapides et orientation documentaire (attention : pas d'envoi de documents) :  
Tél. : 01 44 78 12 75 (de 10h à midi en semaine sauf mardi)  
Fax : 01 44 78 45 10  
Courrier postal : Radis 75197 Paris cedex 04

Courriel (réponse sous 2 jours ouvrés) et messagerie instantanée par le site de la Bpi : <http://www.bpi.fr>  
Rubriques *Les radis en direct* ou *Services à distance*

## 2. Un accueil attentif et courtois :

- **Nous vous écoutons avec attention et nous nous efforçons de vous informer dans des termes simples et compréhensibles.**

Dans dix bureaux d'information répartis sur trois niveaux, les bibliothécaires répondent à vos demandes d'information et vous aident à utiliser les ressources de la bibliothèque.

- **Nous vous donnons accès à des services particuliers pour simplifier votre séjour :** Cafétéria, photocopieurs, prises électriques, sur les tables de lecture, pour brancher vos ordinateurs portables.
- **Nous vous donnons le nom de votre interlocuteur.**

A tout moment, vous pouvez demander le nom du responsable de permanence.

- **Nous veillons à vos conditions d'attente et d'accueil.**  
La Bpi offre 2200 places assises. La capacité d'accueil des espaces de la bibliothèque est fixée par la Commission de sécurité de la Préfecture de Police de Paris.

## 3. Une réponse compréhensible à vos demandes :

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

## 4. Une réponse systématique à vos réclamations :

- **Dans un délai maximum de 30 jours, nous répondons à vos courriers postaux et électroniques.**
- **Un médiateur répond à vos réclamations et, leur apporte une réponse systématique dans un délai maximum de 30 jours.**
  - par courrier postal : Médiateur, 75197 Paris cedex 04
  - par fax : 01 44 78 47 85 à l'intention du Médiateur
  - par courriel : mediateur @bpi.fr

## 5. A votre écoute pour progresser :

- **Nous vous interrogeons régulièrement sur vos attentes et votre satisfaction concernant la qualité de notre accueil, en particulier par la présence dans chaque bureau d'un cahier des lecteurs.**
- **Nous mesurons tous les résultats des actions d'amélioration que nous mettons en place.**
- **Nous vous informons dans le *Bulletin Bpi*, magazine trimestriel disponible gratuitement sur les résultats de ces évaluations et des progrès accomplis.**